

# MEDIACION: UN ENFOQUE MULTIPROFESIONAL. EL PUNTO DE VISTA DE LA PSICOLOGIA

*Las teorías psicológicas y las técnicas psicoterapeutas constituyen aportes fundamentales para el campo de la mediación. Asimismo, el psicólogo, con sus conocimientos del ser humano, adquiere un rol facilitador de los procesos de comprensión de los demás profesionales que integran los equipos interdisciplinarios*

## INTRODUCCION

La mediación ha sido concebida como un método no tradicional de resolución de conflictos, los cuales ocurren en sistemas de interacción en donde están en juego ideas, sentimientos, intereses, relaciones, necesidades, reconocimiento, etc., y en donde el papel de la psicología, y propiamente del psicólogo, cobra especial importancia. Desde el punto de vista de la psicología, las vías de abordaje para el desarrollo de la mediación son múltiples. En este artículo me centraré en los aportes que desde las distintas disciplinas ayudan en la comprensión y el abordaje de la mediación.

Es así que el presente artículo tiene como objetivos: a) describir algunos de los aportes más relevantes que desde la psicología enriquecen el proceso de mediación, b) identificar algunos de los aportes del psicólogo al trabajo del equipo y, c) plantear algunos desafíos para los profesionales que se desempeñan en el ámbito de la mediación.

### JORGE BURGOS PIZARRO

Psicólogo mediador,  
Centro de Mediación  
Corporación de Asistencia Judicial,  
Región Metropolitana.

## 1. ALGUNOS APORTES DESDE LOS DISTINTOS CAMPOS

Si tuviéramos que enumerar los diversos aportes que la media-

ción ha recibido desde las distintas disciplinas, tendríamos que considerar al menos los siguientes:

Elementos de la teoría de conflictos. Como lo planteara Marinés Suares (1997: 70) en su libro *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, "la noción de conflicto funciona como un presupuesto para muchas disciplinas, entre ellas la mediación", por lo tanto "es fundamental que antes de comenzar a conocer las técnicas que llevan a la resolución o conducción de los conflictos se reflexione acerca de qué es un conflicto". Como ya se ha señalado, en mediación deberá entenderse y hablarse de conflictos que ocurren en sistemas de interacción, esto es, la mediación se da siempre en el campo de los conflictos interaccionales, ya sea entre personas, entre grupos, entre naciones, etc., en donde las in-

teracciones corresponden a las acciones que se dan dentro de una relación: v.g. padre-hijo, hermanos, cónyuges, etcétera. Las relaciones son el contexto, el encuadre dentro del cual se dan las interacciones. Considerando que las personas conforman sistemas más o menos complejos y que cada sistema está compuesto por elementos y las relaciones entre estos y sus atributos, comprenderemos que el conflicto será un elemento presente y cotidiano en nuestras relaciones. Si, además, sabemos que dentro de los sistemas hay interacciones que atraen, cohesionan a los elementos del sistema llamadas interacciones atrayentes, y, por otra parte, con el objeto de que el sistema se mantenga es necesario que existan las interacciones antagónicas, las cuales mantienen la diferencia entre los elementos, ya que estos desaparecen si esa diferencia no perdura, entonces, cuando hablamos de mediación, de mediar en un conflicto, debemos tener claridad sobre lo que representa y sobre lo que entendemos por conflicto, tanto lo que hacemos por resolverlos como lo que hacemos por conducirlo o manejarlo. El conflicto no es algo que permanece estático o que se da de una vez para siempre, sino que es un proceso, es el resultado de una interacción, del enfrentamiento entre dos partes. El conflicto no tiene un origen único o lineal, se genera en la lucha entre partes que en algún ámbito son incompatibles, por lo tanto, para ser más exactos, deberíamos hablar de procesos conflictivos, es decir, de incompatibilidades que tienen un origen, un desarrollo y, eventualmente, un fin. Otra característica de los procesos conflictivos es que se construyen entre las partes, esto es, que todas las partes que intervienen en el conflicto están involucradas en la co-construcción del mismo. En situaciones de conflictos familiares, por ejemplo, es interesante tener estos conceptos muy claros, ya que muchas veces nos quedamos atrapados en el contenido del conflicto, que puede plantear situaciones en las cuales aparece una víctima y un victimario y perder de vista los procesos relacionales que, en consonancia con lo ante-

rior, tendríamos que pensar cuál es la parte del conflicto que cada uno de los participantes está ayudando a co-construir y cuál es el tipo de relación que mantienen.

Elementos de la teoría de la comunicación. La comunicación es un elemento esencial dentro del proceso de mediación, pues el conflicto es un proceso comunicacional. La mediación se da dentro de un contexto y, por lo tanto, la comunicación entre el proceso de mediación y el contexto en el cual se da, cobra especial relevancia. Muchos aportes que provienen desde esta área han sido introducidos al campo de la mediación. Entre otros, se pueden señalar los aportes desde los modelos de la comunicación, los fundamentos de la teoría de la información, los axiomas y los niveles de contenido y relaciones de la comunicación y las distintas modalidades de esta. Todos elementos valiosos en la comprensión de la dinámica de los conflictos.

La comunicación es entonces un tema central del proceso de mediación, más aún, la mediación es un proceso comunicacional, pues se desarrolla y se conduce en la comunicación, se abordan conflictos que tienen su origen en problemas comunicacionales y se intenta abordar estos conflictos por medio de la comunicación.

Existen algunos elementos o conceptos de la teoría de la comunicación que me interesaría destacar para una mejor comprensión de los aportes de esta teoría al proceso de mediación. Ya veíamos que no podemos dejar de abordar este tema si estamos actuando en el ámbito de la resolución de conflictos ¿Cuáles son estos elementos tan importantes? En primer lugar tendríamos que mencionar que durante muchos años la palabra comunicación digital ha constituido el campo predilecto de los estudios sobre comunicación humana. Actualmente, y desde hace algunas décadas, la escuela de Palo Alto ha demostrado que para comunicar utilizamos dos grandes categorías de señales: las señales digitales (las palabras, que cuentan con un determinado código) y las

señales analógicas (gestos, posturas, paralingüaje, que no remiten a códigos concretos). Como señala Alex Mucchielli (1998) en su libro *Psicología de la Comunicación*, "Se puede decir que la comunicación digital se refiere al contenido de los intercambios, mientras que la comunicación analógica se refiere a la relación entre los interlocutores. Por tanto, en una comunicación se dan siempre al menos dos comunicaciones: la que se produce a nivel intelectual y la que tiene lugar a nivel de lo que se siente, de lo que se vive en la relación. La comunicación digital designa la conciencia, lo explícito, el análisis; funciona según el modo discontinuo de la lógica cartesiana. La comunicación de relación escapa al control del nivel consciente y se desarrolla fuera de la inteligencia y de la voluntad. Funciona según el modo de la experiencia total, intuitiva y que no se puede verbalizar. Los análisis presionados por ese "nivel de relación" han mostrado que toda comunicación se apoya en un nivel que constituye el nivel de la primitiva comunicación afectiva entre todos los seres humanos.

Este aspecto de la comunicación es esencial para la comprensión, por parte de los mediadores, del tipo de relación que han desarrollado las partes negociadoras, o las partes involucradas en el conflicto, y que es preciso conocer desde la "lectura" de la comunicación analógica, que es la que mejor nos puede brindar esa información. Con frecuencia nos quedamos "enganchados" en el contenido, o sea, en lo que la gente cuenta de su historia, y pasamos por alto toda la riqueza de la comunicación no verbal como el tono de

voz, la expresión facial, la postura corporal, el sentimiento asociado al discurso, etc. Si atendemos a este "lenguaje", el mediador contará con una rica información que ayudará a la comprensión de los conflictos relacionales.

También podemos destacar, dentro de los aportes venidos desde la teoría de la comunicación, los axiomas propuestos por Paul Watzlawick. Los axiomas son propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas. En esta oportunidad solo las enunciaré, pues ahondar en ellas no es el objetivo de este trabajo. Los

axiomas de la comunicación son supuestos esenciales para el trabajo en todo tipo de intervenciones humanas, por lo tanto son útiles y válidos en el proceso de mediación. Estos son:

Siempre hay una respuesta a una comunicación porque es imposible no comunicarse. Toda conducta es comunicación y no existe lo contrario de conducta: es imposible no comportarse.

Una comunicación no solo transmite información sino que también impone conduc-

tas. Esto quiere decir que toda comunicación tiene dos aspectos, uno referencial que transmite información, y por lo tanto es sinónimo de contenido del mensaje, y otro aspecto conativo que se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, a la relación entre los comunicantes.

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación. Existe claramente en los conflictos una tendencia a puntuar los hechos siempre en

*"Los axiomas  
de la comunicación  
son supuestos esenciales  
para el trabajo en todo  
tipo de intervenciones  
humanas, por lo tanto  
son útiles y válidos  
en el proceso de  
mediación."*

contra del otro (el otro empezó o fue el responsable).

Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia. Hay básicamente dos tipos de patrones de interacción: el simétrico, que se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de diferencia.

Los axiomas enunciados nos facilitan enormemente la comprensión, y por ende, el abordaje de los conflictos a los cuales tenemos que hacer frente en nuestra labor cotidiana. La comunicación, así como el estudio y la teoría de la misma, es una herramienta fundamental en la práctica de la mediación.

Estos aportes son solo algunos de los incorporados desde la teoría de la comunicación. Son elementos importantes a considerar en el trabajo cotidiano del mediador y que su conocimiento facilita enormemente la labor en la intervención.

Aportes desde la terapia. Muchas de las técnicas y destrezas que los mediadores actualmente utilizan, provienen de los aportes brindados por los distintos enfoques de terapia, individual y mayoritariamente familiar, que existen, desde el abordaje sistémico de los conflictos, en donde la circularidad de los procesos es un elemento crucial, hasta los aportes del concepto de foco utilizado en psicoterapias dinámicas breves, pasando por los tipos de intervención verbal del mediador, las técnicas de entrevista, el manejo y administración de conflictos, etc.

Especialmente, considerando la mediación familiar, encontramos notoriamente reflejados los aportes provenientes desde la terapia familiar sistémica, para la que es fundamental el concepto de causalidad circular. Entre los sistemas terapéuticos que han demostrado ser muy exitosos tenemos las terapias breves desarrolladas por el Mental Research Institute (MRI) de Palo Alto en California. Estas terapias se basan en un concepto netamente sistémico, en donde no es necesario cambiar a la totalidad del sistema; la introducción de un cambio, por pequeño que sea, si es mantenido, produce efectos en la totalidad del sistema.

*“Los mayores  
aportes desde la  
psicología a la mediación,  
específicamente a la  
mediación familiar, provienen  
de métodos, técnicas y  
conceptualizaciones  
teóricas utilizadas en  
la terapia familiar.”*

Según Marinés Suares (1996), las contribuciones que estas formas de terapia pueden realizar a la mediación son múltiples, porque se basan en las relaciones entre las personas. Haciendo un gran recorte de todos los aportes que podrían resultar válidos para los mediadores, se pueden señalar las

ideas sobre la construcción de problemas y análisis de las soluciones intentadas propuestas por Paul Watzlawick,

Alguna de las técnicas de abordaje del Mental Research Institute: re-formulación, re-encuadre, connotación positiva. Las técnicas aportadas por la Escuela de Milán: preguntas circulares. Los nuevos aportes sobre terapia narrativa de Michael White y la técnica o proceso de externalización. La técnica del equipo reflexivo de Tom Andersen. A modo de ilustración, consideraremos el punto primero de esta enumeración (para el estudio de los otros aportes enunciados, remito al lector a los respectivos autores). En el campo de la construc-

ción de problemas, Watzlawick sostiene que existen dos tipos de problemas que necesitan diferentes formas para arribar a una solución.

Para el primer tipo de problema, llamadas dificultades, basta que se realice lo que él llama un cambio I, entendidos como aquellos en los que basta con aplicar una conducta de sentido contrario a aquella que es definida como problema. Son los problemas en los que el "sentido común" es el que indica la solución. El segundo tipo de problemas, llamadas crisis, se refieren a aquellos en los cuales la aplicación de una conducta opuesta no solo no disminuye el problema sino que, por el contrario, lo aumenta, más aún, a partir de ahí se crea un nuevo problema, es decir, el problema se ha creado a partir del intento de solución. Así, existirían tres formas fundamentales de enfocar mal los problemas. Intentar una solución negando que un problema lo sea en realidad: es preciso actuar, pero no se emprenden acciones. Se intenta un cambio para solu-

cionar una dificultad cuando desde el punto de vista práctico es inmodificable, o bien inexistente, se emprende una solución cuando no se debería emprender. Se intenta un cambio, pero en un nivel equivocado, es decir, que frente a una verdadera crisis, se intenta un tipo de cambio que correspondería a una dificultad. De esta manera, como he señalado, son variados los aportes que la mediación ha incorporado paulatinamente para lograr mejores y más efectivas formas de abordaje de los conflictos mediados. Sin embargo, no puedo dejar de mencionar los aportes más recientes incorporados por algunos modelos específicos de mediación, como lo son los apor-

*"Los enfoques  
centrados en  
la organización  
presente y futura del  
sistema familiar  
nos abren nuevas  
esperanzas."*

tes de la teoría del observador, del constructivismo social y los aportes de la teoría de la narrativa, el cual es uno de los pilares del modelo Circular Narrativo postulado por Sara Cobb, señalado en el libro de Marinés Suares (1996).

Es preciso, en lo referente al tema precedente, distinguir que entre mediación y terapia existe una relación, sin embargo son ámbitos diferentes. Como lo señalaran las doctoras Armengol y Fuhrmann (ponencia del primer encuentro de mediadores, 1997). "En el contexto judicial la mediación es una intervención

acotada sobre temas determinados por la ley en relación a su relevancia jurídica. Su objeto es obtener en forma expedita acuerdos autogenerados bajo la acción facilitadora del mediador. Sus usuarios son personas en conflicto que, en condición de igualdad, asisten voluntariamente a la mediación. Los acuerdos logrados no deben transgredir la legislación vigente y tendrán fuerza legal". La terapia, en cambio,

es un proceso destinado a la solución de problemas de orden subjetivos o relacionales en el contexto de una relación terapéutica que procura el crecimiento y la individuación de las personas. Esta puede ser desarrollada en forma individual, de pareja o con todo el grupo familiar. Se trata de un proceso habitualmente más largo que la mediación y se extiende a áreas más amplias y profundas que se acotan en conjunto entre los terapeutas y sus clientes".

Sin duda, los mayores aportes desde la psicología a la mediación, específicamente a la mediación familiar, provienen de los métodos, técnicas y conceptualizaciones teóricas utili-

zadas en la terapia familiar. Históricamente, como lo señala la psicóloga Ana María Arón en su artículo "Un Modelo de Salud Mental Comunitaria en Chile", la psicología tradicional se ha centrado en el modelo de déficit, esto es, que el foco está centrado en los problemas o desórdenes y la principal tarea de los clínicos es "remediar" los problemas existentes en donde el foco de intervención es el individuo y rara vez se consideran unidades sociales más amplias. En general, la mayoría de los modelos de psicoterapia se han centrado en las dificultades y los déficit de las personas. Sin embargo, como lo señala la autora, a partir de los nuevos desarrollos teóricos ha surgido el modelo de salud mental centrado en las "competencias". Su foco de intervención cambia desde las tareas y rehabilitación hacia los niveles preventivos. Este cambio supone que las intervenciones se realizan cada vez más tempranamente, prestando especial atención a los factores ambientales

que promueven o interfieren con el ajuste de los individuos. Como alternativa se plantea una orientación centrada en las fortalezas psicológicas o competencias, en que las intervenciones se refieren a crear y promover condiciones que faciliten el desarrollo de potencialidades a la vez que los propios recursos en la solución de problemas relacionados con el bienestar psicosocial de las personas. El supuesto básico es de confianza en los recursos del individuo y de la comunidad para resolver sus propios problemas. La mediación precisamente entrega a las personas que están viviendo el conflicto las herramientas para en-

contrar las soluciones que satisfagan sus propias necesidades. El término inglés "empowerment" apunta precisamente a devolver el poder de solución a las personas, poder que de alguna manera se había perdido al entregarse la solución a terceras partes, como por ejemplo los jueces. El creer que quienes tienen un conflicto pueden solucionarlo por ellos mismos, es apelar a las potencialidades y a los recursos de las personas. Esto supone una reformulación del rol del profesional, cuya función en este nuevo modelo, es la de planificar y evaluar estrategias de interven-

ción en las que los principales agentes activos son los mismos individuos, los grupos a los que pertenecen y en general la comunidad. Los centros asistenciales y los profesionales especializados reducen considerablemente la atención directa de consultantes y se promueve el trabajo y la colaboración interdisciplinaria, aceptando que ninguna profesión tiene el monopolio sobre el bienestar

psicosocial de la comunidad. (Ana María Arón: "Un Modelo de Salud Mental Comunitaria en Chile"). Lo anterior es especialmente plausible y crucial en lo que se refiere al abordaje que los profesionales de la mediación realizan en su trabajo diario. De hecho, la mediación plantea como una de sus características o supuestos la autocomposición, es decir, que los mismos individuos asumen un rol protagónico, y con poder de decisión en la resolución de sus conflictos. La imparcialidad y el nulo poder de decisión por parte del mediador en el conflicto así lo demuestran.

*"La visión  
del psicólogo se  
mezcla, interacciona  
y entrega elementos  
únicos al trabajo  
en equipo."*

## 2. MEDIACION Y FAMILIA

El campo de la mediación en familia nos indica que un gran número de conflictos que los mediadores deben abordar dice relación con las separaciones matrimoniales y las consecuencias de estas al interior del grupo familiar, en donde los niños resultan tanto o más involucrados que sus padres. Es en estos temas que la psicología puede brindar excelentes recursos y caminos de abordaje para enfrentarlos.

Como lo señalara el Dr. Carlos María Díaz en su artículo "El ciclo del divorcio en la vida familiar", las investigaciones y orientaciones psicológicas sobre el tema de las separaciones matrimoniales estuvieron centradas, inicialmente, en la importancia de la separación como factor traumático para la familia, y en especial para los hijos. Sin embargo, ellas fueron evolucionando de la idea de la pérdida como factor patógeno a la de la organización de la familia en la postseparación y, en especial, a la participación de los hijos en los conflictos de los padres.

Si la visión de la psicología individual, centrada en la importancia del duelo por la pérdida de la familia original, nos sumía en la impotencia de no poder cambiar los hechos del pasado, la terapia familiar y en especial los enfoques centrados en la organización presente y futura del sistema familiar, nos abren

nuevas esperanzas. En efecto, hoy podemos pensar que la patología que se genera en familias que pasan por la experiencia de la separación, no se debe tanto a esta, en sí misma, como a la organización disfuncional que puede seguirle, y es, sobre esta organización que podemos actuar preventiva y terapéuticamente, por supuesto desde el punto de vista y el abordaje que desde la mediación se realiza en este complejo tema.

*"Son muchos los aportes que desde la psicología enriquecen el trabajo en equipo, pero no es menos cierto que los aportes de los distintos profesionales que trabajan junto al psicólogo son fundamentales para un real abordaje integral de los conflictos que a diario nos toca conocer."*

Dentro de este tema de familia y mediación, no puedo dejar pasar uno de los aportes fundamentales que desde el terreno de la psicología se ha llevado a diversos sectores que trabajan con estos sistemas de tan alta complejidad. Cuando se habla de ruptura matrimonial inmediatamente se piensa en una desintegración del núcleo y de los vínculos familiares, y si se aborda la mediación desde esa perspectiva, estaremos incurriendo en un error de proporciones, pues conviene y es necesario separar y distinguir los ámbitos y los roles que cada miembro del grupo familiar ejerce. De

esta forma podemos señalar que existen, al menos, tres áreas que no pueden confundirse: lo familiar, lo conyugal y lo parental, que implican tres tipos de relaciones diferentes que se establecen al interior del núcleo familiar. De este modo, aunque la pareja decida romper su vínculo matrimonial o de convivencia, la familia necesariamente seguirá funcionando, y es aquí donde el mediador deberá distinguir

---

la diferencia fundamental entre lo que es la conyugalidad de lo que es la parentalidad. Este punto, que no es un aporte novedoso en el tema, es primordial, ya que favorece la comprensión de los padres sobre sus roles y responsabilidades y proporciona a los hijos la seguridad de seguir contando con una estructura familiar no desintegrada. En este sentido, es misión prioritaria del mediador trabajar con estas premisas, que contribuirán, de manera decisiva, en la prevención e integración positiva de la familia.

### **3. EL PSICOLOGO Y SU APOORTE EN EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO**

Los aportes del psicólogo no solo se limitan a la resolución de conflictos de familia, en donde, indudablemente, están sus mayores fortalezas. En ámbitos como el comunitario, los conflictos de vivienda y hasta en cuestiones de índole patrimonial, su visión profunda y certera de los procesos internos que los involucrados vivencian, contribuyen y son un aporte a su conocimiento y resolución basado en los reales intereses de las personas. En efecto, el conocimiento mostrado por el profesional mediador, de estos conflictos y de las raíces que los sustentan, genera un sentimiento, por parte de quienes participan del proceso de mediación, de confianza y de ser reconocidos en el conflicto, percibiendo un grado de empatía y compromiso del mediador, que facilita y dan estructura a los acuerdos por ellos logrados.

La mediación, por la complejidad de los temas que aborda, es un terreno propicio para el trabajo en equipo interdisciplinario, en donde abogados, asistentes sociales, psicólogos, terapeutas y otros, contribuyen a dar una mirada más integral y profunda a los conflictos entre personas. Es así como la visión del psicólogo se mezcla, interacciona y entrega elementos únicos al trabajo en equipo. Su conocimiento profundo del ser humano, de sus conflictos, sus necesidades, sus afectos y sus relaciones,

entregan un aporte fundamental, enriqueciendo y complementando la labor de los otros profesionales vinculados en el proceso de mediación. El psicólogo no solo pone a disposición su habilidad para manejar reacciones emocionales tales como la angustia, el temor, el enojo, sino que también su capacidad para canalizar el dolor y el sentimiento de pérdida que suelen experimentar las personas que se encuentran inmersas en desavenencias y conflictos. Facilita los procesos de comprensión de los demás profesionales, al entender y discernir con mayor facilidad los problemas ocultos y latentes, individuales, que en una primera aproximación suelen pasar inadvertidos. Fortalece al equipo al facilitar los procesos de autoconocimiento y de revisión personal continua, proceso esencial para una efectiva y completa entrega profesional.

A su vez, el psicólogo requiere todo el apoyo y complemento que su equipo de trabajo pueda brindar. Esto es especialmente cierto en el área de la mediación, tan similar, en momentos, con el ambiente natural en que este desarrolla su profesión. En este sentido, el trabajo cercano y constante con el abogado o el trabajador social, por ejemplo, hace que el psicólogo no pierda de vista la realidad de problemas concretos que pasan, muchas veces, por una solución vinculada a procedimientos y gestiones no relacionadas con los procesos psicológicos y que su sola resolución facilita y aplaca el conflicto. Sin duda, son muchos los aportes que desde la psicología enriquecen el trabajo en equipo, pero no es menos cierto que los aportes de los distintos profesionales que trabajan junto al psicólogo, son fundamentales para un real abordaje integral de los conflictos que a diario nos corresponde conocer.

Dentro de este apartado, no puedo dejar de mencionar el rol que cumple dentro de los grupos de profesionales que trabajan en mediación, el cuidado y autocuidado de los equipos y que es tarea fundamental de profesionales externos a los mismos. Quienes están ex-



puestos al desgaste profesional y personal que significa intervenir y abordar los conflictos de las personas —al igual que en otro tipo de intervenciones complejas como trabajar en violencia intrafamiliar, maltrato de menores, abuso, niños y niñas en riesgo social y psicológico, entre otros— requieren de un espacio de elaboración de los propios conflictos, tanto dentro del equipo como en los profesionales que intervienen. El desgaste profesional, la rotación continua de personal, las enfermedades provocadas por situaciones de estrés laboral y otros tipos de trastornos tanto intrapersonales como interpersonales, si no tienen un espacio de elaboración dentro del equipo a modo de autocuidado, generará una baja ostensible en la calidad de la atención y en general en la calidad profesional de los mediadores de familia. Estoy cierto que el tema del desgaste profesional y el cuidado y autocuidado de los equipos es amplio y complejo, sin embargo me parece que es un aporte importante y necesario, que contribuye al mejor desempeño laboral de los mediadores. Sensibilizar en estos temas es fundamental y tarea prioritaria del psicólogo o terapeuta familiar.

#### 4. LA MEDIACION Y SUS DESAFIOS

Para finalizar quisiera formular algunos desafíos para los profesionales que se desempeñan en el ámbito de la mediación

Entenderlo como un campo en estado experimental pleno, con diversidad de aperturas, cuna de una dispersión creadora y no de anclajes de sistemas acabados, más bien una integración, tanto de disciplinas diversas y complementarias como de teorías que pueden aportar a su desarrollo. Esto quiere decir que la mediación se plantea un terreno fértil para innovaciones e intuiciones. Así el campo se enriquece constantemente con el surgimiento de nuevos enfoques técnicos, obligar a replan-

tear las indicaciones específicas de cada una de las técnicas, y más profundamente, los soportes teóricos de cada enfoque. Si nuevos recursos aportan efectos originales, ellos llevan a revisar las limitaciones de los anteriores y a construir una teoría que dé cuenta de estas limitaciones y de aquellos efectos.

Partir de la necesidad de inscribir toda teoría y toda conceptualización referente a métodos de abordaje en mediación, en el marco de una teoría del hombre, de una concepción antropológica totalizadora que dé cuenta del

verdadero sentir humano.

Profundizar todo esfuerzo de descripción de los hechos que emergen de la experiencia, exigir al máximo la comunicación para dar cuenta de toda la riqueza que existe al interior de una sala de mediación, detectar sus significaciones y sus leyes, muchas de ellas todavía ignotas e inexploradas, y conceder especial importancia en la formación del mediador,

*“Todos los que,  
de una u otra  
manera, nos vinculamos  
al tema de la mediación,  
tenemos un terreno  
fértil, que nos desafía  
a poner nuestro  
mejor esfuerzo en su  
implementación,  
validación y  
desarrollo.”*

---

contemplando no solo la entrega de más y mejores herramientas de saber, lo que sin duda es un factor esencial, sino también de elementos integradores y de autoconocimiento, ya que, al igual que el psicólogo, el instrumento de trabajo de los mediadores es, primordialmente, su propia persona, la que debe ser constantemente revisada y cuestionada.

Sin duda, aún queda mucho que andar en el largo camino del conocimiento de este método que ciertamente dará mucho que hablar y reflexionar en los tiempos venideros. Todos los que, de una u otra manera, nos vinculamos al tema de la mediación, tenemos un terreno fértil, que nos desafía a poner nuestro mejor esfuerzo en su implementación, validación y desarrollo.

## BIBLIOGRAFIA

- SUARES, Marínés. *Mediación: conducción de disputas, comunicación y Técnicas*. Paidós, Buenos Aires, 1997.
- WATZLAWICK P.; BEAVIN, J.; JACKSON, P. *Teoría de la comunicación humana, tiempo contemporáneo*. Buenos Aires, 1979.
- WATZLAWICK P.; WEABLAND, FIRSDI R. *Formación y solución de los problemas humanos*. Barcelona, Herder, 1976.
- WHITE M. *Guías para una terapia Familiar*. Barcelona, Gedisa, 1994.
- ANDERSEN, T. *El equipo reflexivo: diálogos sobre los diálogos*. Barcelona, Gedisa, 1994.
- ARON A. *Un modelo de salud mental comunitaria, en Chile*, en Lolas F. et al., *Ciencias sociales y medicina*. Santiago, de Universitaria. 1992.