

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE  
SALTA**

**FACULTAD ARTES Y CIENCIAS  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**



**El Proceso de Mediación:  
Un espacio para el  
Psicoanálisis**

**Alumna: Marisol Hernández**

**Directora: Lic. Solana Sagués**

**-2023-**

# **AUTORIDADES ACADÉMICAS**

## **Rector:**

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

## **Vicerrectora Académica:**

Mg. Constanza Diedrich

## **Secretaría General:**

Lic. Silvia Álvarez

## **Decana de la Facultad de Artes y Ciencias:**

Lic. María Medina Bouquet

## **Secretaría Académica:**

Abg. Adriana Ibarguren

## **Jefa del Departamento de Psicología:**

Lic. Sonia Guijarro Cárdenas

## **Dedicatoria**

*A mis padres, Hugo y Marita.*

*A mis hijas, Victoria y Bianca.*

## **Agradecimiento**

*A Dios y la Virgencita por cuidarme tanto.*

*A mi mamá por todo.*

*A Fabián por su apoyo incondicional en este trayecto.*

*A mis hijas, Victoria y Bianca, por su acompañamiento y amor.*

*A mis hermanos, Hugo, Marina y José, por demostrarme su amor y cuidarme.*

*Y un agradecimiento muy especialmente a mi hermano José por ser mi motor y clave a tierra en todo.*

*A mis cuñados, mis sobrinos y toda mi familia directa y extendida por su amor.*

*A mis amigas queridas.*

*A todos y cada uno GRACIAS por ser parte de mi vida.*

## **Resumen**

Este trabajo de investigación, enmarcado en el enfoque cualitativo de la investigación científica, se propuso conocer cuáles son los conceptos de la teoría psicoanalítica que son útiles a los psicoanalistas en su práctica como mediadores. Para cumplir con el objetivo se realizaron entrevistas semiestructuradas a cuatro profesionales psicólogos que adhieran a la corriente psicoanalista y que ejerzan o hayan ejercido la mediación. Los profesionales no viven en Salta; residen en distintas provincias de la República Argentina, y uno de ellos en un país limítrofe.

Se obtuvieron unidades de análisis de las propias expresiones de los participantes, y tomando como base el enfoque teórico psicoanalítico, y una epistemología fenomenológica, se logró describir cuáles son los conceptos de la teoría psicoanalítica que son útiles a los psicoanalistas en su práctica como mediadores, y su aporte, así como los principios de la mediación.

**Palabras claves:** *psicoanálisis, mediación, principios de la mediación, métodos alternativos de resolución de conflicto.*

## **Abstract**

This research work, framed in the qualitative approach of scientific research, proposed to know which are the psychoanalytic concepts that are useful in their practice as mediators. To meet the objective, semi-structured interviews were conducted with four professional psychologists who adhere to the psychoanalytic current as well as they practice or have practiced mediation. The professionals do not live in Salta, they actually live in different provinces of the Argentine Republic, and one of them lives in a neighboring country. Units of analysis of the participants' own expressions were acquired, and based on the psychoanalytic theoretical approach, along with a phenomenological epistemology, it was possible to describe which are the concepts of psychoanalytic theory that are useful in their practice as mediators, its contribution, in addition to the principles of mediation.

**Key words:** *psychoanalysis, mediation, principles of mediation, alternative dispute resolution.*

## **ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
Pregunta de Investigación .....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Justificación.....	15
Deficiencias en el Conocimiento .....	18
Consecuencias éticas y legales de la investigación.....	23
MARCO TEÓRICO .....	25
Capítulo I .....	25
Resolución de Conflictos .....	25
Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.....	27
El Arbitraje .....	28
La Conciliación .....	30
La Mediación.....	31
La Mediación en Argentina y en Salta .....	35
Mediador y Comediador en Salta .....	41
Principios de la Mediación .....	43
Capítulo II.....	48
El Inconsciente .....	49
Responsabilidad.....	53
La Escucha Analítica .....	57
METODOLOGÍA .....	60
Nivel y Tipo de Investigación.....	60
Diseño .....	60
Definición de Conceptos.....	61
Contexto y Período.....	63
Participantes .....	63
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	66
Técnica de Recolección de los Datos.....	66
Modelo de Entrevista.....	66
Procedimiento de recolección de la información .....	68

Coreografía de Análisis.....	69
Criterios de Validación.....	71
Dependencia.....	71
Credibilidad.....	71
Transferencia.....	72
Confirmabilidad.....	72
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	73
Tema 1 Mediación según psicoanalistas mediadores.....	79
1.1 Nota Distintiva de la mediación.....	79
1.2 Principios de la mediación.....	84
1.3 Perfil del Mediador.....	87
1.4 Posición subjetiva de las partes.....	90
Tema 2 Vínculo entre mediación y psicoanálisis.....	94
2.1 Puntos de encuentro.....	94
2.2 Conceptos Psicoanalíticos que enriquecen la medicación.....	96
2.3 Importancia del reconocimiento del inconsciente en la mediación.....	100
CONCLUSIÓN.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
ANEXO I.....	116
Consentimiento Informado.....	116
ANEXO II.....	117
Entrevista.....	117
HOJA DE EVALUACIÓN.....	117

## INTRODUCCIÓN

Al momento de tener que decidir entre la variedad de temas para realizar la investigación, el interés se centró en el psicoanálisis y la mediación.

Previo a empezar mis estudios para licenciarme en psicología, me formé como mediadora en el Centro Intermed Salta que forma profesionales de diferentes ámbitos para promover esta lógica del encuentro y de la resolución pacífica de conflictos. Intermed es una organización no gubernamental dedicada a la mediación interdisciplinaria, especialmente en dos áreas: área de docencia y formación - área de prevención, resolución y administración de conflictos. Se constituyó en la ciudad de Santa Fe, Rep. Argentina, a principios de 1997, creándose una sede en la ciudad de Salta en el año 2010.

La mediación puede ser ejercida por psicólogos, docentes, abogados, trabajadores sociales, entre otros profesionales. Su espectro es tan amplio como en cualquier sitio donde se relacionen y encuentren personas; y dónde es probable que aparezcan las disidencias y los conflictos. Los profesionales de la salud mental podemos incorporar y utilizar el enfoque de la mediación y sin dudas, ésta puede nutrirse de conceptos, abordajes y construcciones propios del Psicoanálisis. Por eso, en esta investigación se procura conocer cuáles son los conceptos de la teoría psicoanalítica que han sido útiles a psicoanalistas en su práctica como mediadores en la República Argentina.

A lo largo de mi formación universitaria, he estudiado distintas corrientes y escuelas de Psicología. Entre las que destaco la teoría psicoanalítica por sus sólidos desarrollos teóricos, su congruencia epistémica y su claro entendimiento del funcionamiento del psiquismo humano. Los estudios y teorías del Dr. Sigmund Freud en primer lugar, y con el retorno fiel a éste por parte del Dr. Jacques



Lacan y otros, han permitido y fortalecido a la Psicología en general, y al Psicoanálisis en particular, en ser considerada una ciencia que ayuda efectivamente en las problemáticas psíquicas de los seres humanos.

El Psicoanálisis ha desarrollado conceptos claves como el inconsciente, la pulsión, la represión, la libido, la transferencia, y demás, con el fin de entender la psiquis y dar respuestas a los interrogantes sobre el tema. Sin duda todo el trabajo que se hace desde el Psicoanálisis, en tanto teoría y práctica, es para ayudar al sujeto, a desenvolverse en un mundo de constantes interacciones que demandan ceder, entregar y también exigir. Esta consistente teoría tiene mucho que ofrecer al proceso de mediación.

Desde el momento de su aparición hasta la actualidad, y podría decirse con seguridad, también en el futuro, las sociedades han tenido conflictos entre sus miembros. Al respecto, Freud (2006, [1930]) explica que las tres fuentes del malestar son la naturaleza, el cuerpo humano y la relación con los otros; dando cuenta que el conflicto es inherente a la condición humana. El malestar es la forma subjetiva de retorno de una satisfacción pulsional a la que el sujeto humano renuncia para vivir en forma gregaria. "Los conflictos existirán siempre, por fortuna, pero lo que debemos hacer es solucionarlos a través del diálogo, de la conciliación, de la mediación, en lugar de aportar posiciones dogmáticas, impositivas, de dominio, de fuerza" (Mayor Zaragoza, 2010, p.14).

Entonces, negar el conflicto, taparlo, pretender que no exista o minimizarlo sería perjudicial, ineficaz y hasta ilusorio. Debemos como seres humanos, individual y colectivamente, buscar formas de afrontarlo y resolverlo. Entre las herramientas no adversariales para la resolución de conflictos, destaca la mediación; la cual es de gran valor y de suma utilidad. Ha demostrado con creces su eficiencia en provocar cambios sociales ya que tiene la lógica del consenso, donde la premisa es "todos ganan". Procura instalar un clima de paz social

acercando a las partes y buscando en conjunto y creativamente una solución.

Se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución satisfactoria al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero (Bush y Folger como se cita en García López, 2011, p.9).

La mediación no sólo es una alternativa para conflictos entre personas, sino que también es usada para la resolución de disputas entre países que no logran llegar a un acuerdo sobre un tema. "El Derecho Internacional Público es el conjunto de principios y reglas que rigen las relaciones jurídicas entre los estados o las personas internacionales o las organizaciones internacionales, y las relaciones jurídicas de los mismos entre sí." (Badaracco, 1957).

Este emana de la fuente convencional, es decir las costumbres y la celebración de tratados, pactos, convenios internacionales, y establece las formas idóneas para su resolución, instando a medios pacíficos para preservar la paz y cooperación internacional. Se considera a la mediación como una forma pacífica de solucionar conflictos y evitar de este modo una escalada de los mismos. Podemos encontrarlo en la Carta de las Naciones Unidas (1945) Art. 33: "Las partes en una controversia ... tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, ... u otros medios pacíficos de su elección". También en la Carta de los Estados Americanos y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, se plantea la misma idea.

Para ilustrar el valor de la mediación, tomó como ejemplo el emblemático caso de Argentina y Chile por el conflicto del Beagle, diferencias surgidas en torno a la interpretación del Tratado de

Límites de 1881. Ambos países deciden someterse al arbitraje de la Corona Británica, la cual dio a conocer el Laudo arbitral en 1977. Las autoridades argentinas rechazaron de plano el mismo.

El extremo sur del continente estaba convulsionado en esos días por el preocupante clima de belicosidad que se había instalado entre esas dos naciones hermanas y por la inminencia de un enfrentamiento armado que a juicio de muchos observadores se presentaba como inevitable. (La Nación, 2008).

Así las dos naciones inician una serie de negociaciones directas a través de diplomáticos, pero estas idas y vueltas, no impidieron el aumento de la tensión. En vísperas de la Navidad de 1978 el enfrentamiento era inminente. El clima jugó su carta, en resguardo de la paz, y no permitió que se iniciara la guerra.

El cardenal Silva Henríquez expresa: Versiones que conocí más tarde dicen que el general Jorge Rafael Videla (...) se negó a firmar el decreto que declaraba la guerra (...) Según contaba después el cardenal Samoré, una tormenta hizo que los buques de guerra se cruzaran en medio del océano sin verse. El cardenal, con su estilo tan luminoso, decía que el Espíritu Santo era esa tormenta, que había tomado esa forma para interponerse entre los hermanos al borde del desastre. (Cavallo 1989, citado en Timmermann, 2008, p. 145).

Surge del otro lado del océano una luz de esperanza de la mano de Su Santidad Juan Pablo II, con solo tres meses en su cargo, que ofrece la mediación papal y es aceptada por los dos países. Se designa rápidamente al Cardenal Samoré para ello. En los dos años siguientes, la mediación registró progresos, pero no un acuerdo definitivo. Así el 12 de diciembre de 1980, S. S. Juan Pablo II recibió en la gran sala del Consistorio a las delegaciones de la Argentina y Chile presentando una propuesta de acuerdo desconocida por las partes. Es aceptada por Chile, pero no por Argentina. Recién 1983,

con otra guerra en el medio y con la vuelta a la democracia de la mano del Dr. Raúl Alfonsín firmó el tratado de paz en 1984. A pesar de que transcurrieron varios años entre el inicio de la mediación y la firma del acuerdo, es innegable que la intervención del Vaticano como mediador frenó la contienda bélica que acarrearía desastrosas consecuencias.

Esto es un ejemplo a gran escala e histórico de los frutos que pueden lograrse con la mediación y el lugar destacado del mediador, quien no plantea alternativas de solución, únicamente se limita a ser un facilitador del diálogo.

Así, a través del análisis de la experiencia de psicoanalistas mediadores, se cuenta con material para enriquecer la práctica misma de la mediación; siendo de interés a los profesionales psicólogos.

Desde una perspectiva actual incluso, es muy sencillo reconocer en la Argentina la presencia de una sociedad escindida, en donde prima "el nosotros y los otros"; donde se está dentro o se está fuera; donde se intenta imponer el pensamiento propio, donde la disidencia y el intercambio de opiniones respetuoso no encuentran lugar; donde reina la premisa del todo para los míos y nada para aquellos que están enfrente. El otro es el enemigo.

Como señala Ignacio Ramonet, cada vez son más los ciudadanos que en las democracias actuales se sienten atrapados en una doctrina viscosa llamada *pensamiento único*.

Éste comienza por paralizar cualquier razonamiento crítico o disidente y termina por ahogarlo... Creo que resulta pertinente preguntarse de qué podemos hablar los analistas respecto de la crisis actual en una mesa de debate compartida con profesionales provenientes de otros discursos. (Schor-Landman, 2004, p.21)

En contextos como éste, donde más que una perspectiva lógica prima el uso simplista de simbología que concentra una supuesta

variedad de valores e ideologías, perspectivas conciliadoras como las de la mediación tienen mucho que ofrecer. Por lo cual, si realmente queremos mejorar nuestro modo de vivir en sociedad, debemos tomarla en cuenta seriamente desde nuestra ciencia. El psicólogo, independientemente de la corriente que adhiera, está formado para tener una mirada imparcial, neutral, escuchar todas las voces sabiendo que no hay una única verdad y una única solución posible. Por eso es necesario investigar y estudiar más sobre la misma, y los aportes que las corrientes de la Psicología, particularmente el Psicoanalista, puedan brindar.

El uso de la mediación era casi nulo en nuestra provincia; hasta que la promulgación de su ley en el año 2004, la volvió obligatoria antes del inicio de un proceso judicial, con algunas excepciones, y regula el marco de la Mediación Extrajudicial; siendo estudiada y ejercida por los profesionales abogados principalmente.

"En nuestro país, la mediación se instala masivamente como una práctica vinculada con la justicia y la justificación conceptual para ello es el pragmatismo utilitario, en cuanto a la búsqueda de satisfacción de los ciudadanos". (Brandoni, 2004, p. 2). Menciona que no en todos los países se ha dado esta vinculación, ejemplifica con Italia, en donde la mediación se asocia a espacio psicoterapéutico.

"Si algo valioso podemos decir de la mediación, es que restituye a un sujeto que el discurso jurídico, al igual que algunos otros discursos, borran" (Corbo Zabatel como se cita en Brandoni, 2004, p. 5). Se puede considerar que la mediación es un campo fértil para que el Psicoanálisis pueda contribuir desde la teoría y a su vez, los profesionales psicoanalistas puedan desempeñarse. Un argumento más que elocuente del necesario y válido lugar de la Psicología en la mediación es planteado por Brandoni (2004), quien afirma que:

La Mediación aborda disputas y conflictos intersubjetivos, entendidos no como el enfrentamiento de realidades materiales o como problemas jurídicos, sino desde la perspectiva del conflicto en tanto es una construcción, porque una situación es vivida como conflictiva si es significada como tal (p. 5).

Será de suma utilidad lograr encuentros teóricos y acercar abordajes y modos de interpelar los conflictos que sin duda enriquecerán la práctica de la mediación así también como el ejercicio profesional del psicólogo en su rol de mediador.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La práctica de la mediación puede ser enriquecida por la mirada de la psicología en general, y por la teoría psicoanalítica en particular.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los conceptos de la teoría psicoanalítica que son útiles a los psicoanalistas en su práctica como mediadores?

### **Objetivo General**

- Conocer cuáles son los conceptos de la teoría psicoanalítica que son útiles a psicoanalistas en su práctica como mediadores.

### **Objetivos Específicos**

- Describir los principios de la Mediación según psicoanalistas mediadores.
- Identificar los aportes del Psicoanálisis a las principales características de la Mediación.

## Justificación

Salta fue una provincia pionera en el país en la implementación de la mediación en pos de descongestionar la labor judicial. En el año 2001 se instrumentó un Programa Piloto de Mediación en el ámbito del Poder Judicial, y se sancionó la Ley de Mediación N° 7324 en 2004, definiendo a la mediación como “método no adversarial en la resolución de conflictos”.

Con la misma se busca acortar los tiempos y las sumas de dinero implicados en un juicio, agilizando así la resolución del conflicto. A su vez, se intenta una resolución efectiva del problema ya que no tiene como finalidad la búsqueda objetiva de quien tiene o no la razón; buscando culpables e inocentes, víctimas y victimarios. Y es justamente eso lo que diferencia a la mediación del proceso judicial.

Más bien, se escucha la demanda subjetiva de las partes, premisa básica del Psicoanálisis, la cual no puede ser ignorada para encontrar una solución genuina y perdurable.

El psicólogo con perspectiva psicoanalítica es el profesional idóneo para desempeñar el rol de co-mediador en el ámbito judicial y el rol de mediador en el ámbito extrajudicial, estipulado en dicha Ley, por las características intrínsecas de su profesión. Por lo que la investigación del tema puede traer un rédito considerable y novedoso a nuestra ciencia en general, y al campo del ejercicio profesional en particular.

En nuestro plan de estudio vigente no tenemos una materia que aborde la mediación en su amplia dimensión. Se la tiende a circunscribir y reducir al ámbito educativo perdiendo de vista así la aplicación de este instrumento en otros ámbitos, como el familiar, vecinal, comunitario, laboral, jurídico, entre otros.

Brandoni (2004) nos plantea una disyuntiva que debemos considerar con respecto a la mediación, podemos:



Encorsetarla como una técnica jurídica para hacer acuerdos o desplegar toda su potencialidad transformadora, integrándola plenamente con otros campos de saber, que la enriquezcan desde las conceptualizaciones teóricas como con el ejercicio efectivo de la mediación por profesionales de múltiples disciplinas, y en particular los del campo psi (p.9).

Esto da cuenta de la importancia en cuanto a la relevancia social e implicancias prácticas que puede tener esta investigación.

La investigación puede tener un valor teórico ya que es original, novedosa y conveniente; su utilidad versa en comprender y analizar desde otro punto de vista el proceso de mediación, y cómo los mediadores psicoanalistas comprenden y ponen en práctica las principales características de la mediación. A saber, la voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad o imparcialidad, y dan cuenta del aporte de su formación psicoanalítica.

Resultó apropiado para esta investigación un nivel descriptivo de diseño fenomenológico que buscó conocer, a través de las experiencias individuales subjetivas de los participantes, los aportes brindados por la teoría psicoanalítica.

Esto puede permitir generar aproximaciones teóricas y prácticas a todo aquel que requiera informarse sobre la temática.

Dando cuenta del necesario abordaje y el aporte que el Psicoanálisis puede hacer a la mediación, el Dr. Degano (2000, s/p)) manifiesta:

Es apropiado el reconocimiento de su abordaje vinculado con las disciplinas cuyo objeto de estudio se ubica en el campo de la subjetividad por la riqueza y pertinencia natural que las relacionan a la temática y por la necesidad de su entendimiento en un contexto amplio y multidisciplinar.

Se pretendió encontrar un punto de inflexión con el objetivo de ayudar al ejercicio de la mediación en tanto campo poco explorado por la profesión psicológica y contar con las herramientas que brinda el saber psicoanalítico para lograrlo.

## **Deficiencias en el Conocimiento**

Con el propósito de conocer el estado del arte actual del conocimiento, se analizaron distintos trabajos de investigación, ante todo en la Universidad Católica de Salta, para conocer el mismo en nuestra provincia; vía internet se accedió a trabajos realizados en otros países.

No se encontraron estudios sobre la temática planteada por esta investigación. Los trabajos e investigaciones encontrados son abordados desde el ámbito jurídico o educacional. Esto indica una deficiencia en el conocimiento, ya que el tema se ha abordado en pocas oportunidades y no desde la perspectiva de esta investigación.

Los siguientes trabajos se seleccionaron tomando como criterios, en primer lugar, su aporte práctico, teórico y metodológico a esta investigación, y seguidamente el lugar y el año de su realización.

**Torres Lo Giúdice, Antonella C. M. (2017) *El rol del psicólogo en los procesos de mediación judicial familiar en el Poder Judicial de Salta, durante el año 2017. Tesis de grado. Universidad Católica de Salta, Salta, Argentina.***

Esta investigación tuvo como finalidad describir el rol del psicólogo en los procesos de mediación judicial familiar en el Poder Judicial de Salta durante el año 2017. Se enmarca en un paradigma cualitativo de tipo descriptivo. Se llevaron a cabo entrevistas a mediadores abogados del Centro de Mediación Judicial y psicólogos del Fuero Civil del Servicio de Psicología del Poder Judicial de la provincia de Salta. Esto permitió conocer el rol que desempeñan los profesionales en dichas instituciones y da cuenta de un nuevo ámbito de intervención para el profesional.

Dentro de las categorías para obtener resultados y analizarlos, las cuales resultan relevantes a esta investigación, destacó la número 1: "Modos de participación del psicólogo en los procesos de mediación judicial familiar". Estos modos son el rol de perito, perito participante de la audiencia de mediación, de coordinador de talleres de casos, de asesor en audiencias de mediación y de comediador normatizado en la Ley de Mediación 7324 Art. 5 (2004), siendo una sola la profesional convocada para realizarlo ya que cuenta con los requisitos necesarios.

Entre sus conclusiones, destacó que, si bien la mediación se implementó como plan piloto en la provincia de Salta en 2001, se promulgó como Ley en 2004, y reglamentada por Decreto N°3456/09 en 2009, el psicólogo comenzó a participar de la mediación judicial en el año 2007. Plantea que en el ámbito académico los profesionales psicólogos no han adquirido conocimientos referidos al ámbito de mediación, sino que han construido sus conocimientos a través de cursos y formación con un enfoque jurídico durante el ejercicio de su profesión.

Resalta que, en la práctica, la intervención del psicólogo es valorada y aceptada.

Sin embargo, es un campo poco explorado en la formación académica de la

Psicología. Sugiere así la concientización dirigida a los docentes de la carrera de Lic. en Psicología respecto a la importancia de la mediación.

**Illuminati, Natalia (2015) *Aportes del Psicoanálisis a la mediación familiar: la implicación subjetiva*. Tesis de Maestría en Psicoanálisis. Universidad Del Aconcagua. Mendoza, Argentina.**

Es una investigación acción cualitativa, de tipo interpretativa.

El marco teórico psicoanalítico es el sostén para pensar las intervenciones del mediador desde el dispositivo de mediación familiar. Entre sus objetivos, propone el aporte del Psicoanálisis para enriquecer las intervenciones del mediador.

Se destaca la importancia de los espacios interdisciplinarios en el abordaje de los casos de mediación familiar. Se trabaja la relación entre la teoría y la práctica, mediante el relato y análisis de una práctica de mediación familiar.

Los interrogantes hacen referencia a qué es lo que demandan los sujetos cuando solicitan una mediación, más allá del contenido concreto (tenencia, alimentos y visitas). La hipótesis de trabajo expresa que las demandas que los sujetos realizan al dispositivo de mediación familiar, en el ámbito judicial, implican cierta ilusión de una regulación total a lo pulsional y la exigencia de una garantía de control de la institución judicial, sobre el o los otros sujetos que son parte del conflicto.

Plantea que las problemáticas abordadas en la mediación familiar dan cuenta de las crisis en las familias por la ruptura en la relación. A través de las demandas, se observa la dificultad en el lazo social.

El mediador desde su función de tercero debe sostener el proceso conflictual y tolerar el desencuentro de las partes.

Concluye mencionando la importancia de la Mediación como dispositivo que puede contribuir a restaurar o construir los lazos sociales y del saber psicoanalítico para poder realizarlo.

**Rodríguez Naranjo, Rafael (2018) Justicia Restaurativa y Mediación Penitenciaria. Trabajo Master en Mediación. Facultad de Ciencias del Trabajo, Universidad de Cádiz. España.**

Realiza una investigación considerando la actualidad de la mediación penitenciaria, como su historia, pasando por una breve reseña del conflicto y los principales objetivos de la mediación. Además, se añaden estudios tanto cuantitativos como cualitativos. analiza y describe la figura del mediador penitenciario, los objetivos, beneficios y el procedimiento llevado a cabo.

Brinda cifras de derivaciones, mediaciones realizadas y acuerdos alcanzados aportadas por el Centro Penitenciario Zuera, las cuales analiza a fin de demostrar la importancia de la mediación en prisión.

Concluye resaltando la importancia de la mediación demostrado a través de la teoría y la práctica, y los beneficios que conlleva. Agrega cuatro (4) propuestas con el propósito de que la mediación penitenciaria tenga mayor trascendencia.

Tanto en la biblioteca de la Universidad Católica de Salta como en distintos buscadores académicos, los trabajos de investigación encontrados se refieren a la Mediación en el ámbito educacional y jurídico; dando cuenta del vacío de conocimiento no solo en el tema planteado aquí sino también desde la Psicología en general.

**Bouchier, M. (2013, October) External Mediation: A Study of a Conflict Resolution Mechanism in the Irish Workplace. A dissertation submitted as part of the requirements for the PgD/MSSc in Work-Based Learning (Mediation Studies) in the School of Education, Queen's University Belfast.**

Resumen. Mientras hay un creciente reconocimiento a la Mediación como un efectivo mecanismo de manejo de conflictos en lugares de trabajo, también hay una falta de estudios empíricos que respalden esta afirmación. Este trabajo busca examinar la eficacia de la mediación externa y la calidad de sus resultados desde la perspectiva de las partes en la mediación y de la empresa

contratante. Los análisis de las entrevistas indican que la mediación externa es efectiva en resolver complejas disputas en lugares de trabajo y que la naturaleza habilitadora del proceso permite resultados que por lejos superan la simple resolución de problemas de fondos. Los resultados identificados en relación a mejorar relaciones de trabajo, mejorar la cohesión y nuevos aprendizajes sugieren que la mediación es particularmente apropiada a la demanda del entorno laboral moderno.

## **Consecuencias éticas y legales de la investigación**

Esta investigación se realizó dentro de un marco ético, deontológico y legal de acuerdo a las normas éticas estipuladas para investigaciones, contenidas el Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A.,2013), la Ley N° 6063/83 del Ejercicio Profesional del Psicólogo de la Provincia de Salta, Ley N.º 23.277 Ejercicio Profesional de la Psicología (1985) y la Ley Nacional de Salud Mental N° 26657(2010).

Asimismo, siempre pensando en el bien común, se buscó un aporte al conocimiento científico con el fin de generar un avance en el mismo respetando las pautas de diseño, desarrollo y validación propias de una investigación de carácter científico; prevaleciendo la búsqueda de fines benéficos para la humanidad y el respeto a los derechos de los sujetos que participarán voluntariamente de esta investigación.

La finalidad de esta investigación buscó mantener actualizado el conocimiento científico y profesional, así como contribuir en el desarrollo de la Psicología razón por la cual se mantuvieron los estándares y reglas de codificación de la escritura científica para citas y referencias bibliográficas establecidos por American Psychological Association (APA,2016) y el reglamento de trabajo final de grado sobre los aspectos formales establecidos por la Facultad de Artes y Ciencias de la Universidad Católica de Salta (Facultad de Artes y Ciencias, 2020)para respetar los derechos de autor y evitar plagios. Además, de este modo se facilita al lector la búsqueda bibliográfica pertinente.

Las cuestiones que hacen al cuidado de los participantes, ya que su testimonio es relevante a los fines de la investigación; quedarán contempladas a través de un consentimiento informado, el cual se encuentra en ANEXO I del presente proyecto (Fe.P.R.A., 2013).



En dicho consentimiento se garantiza la participación voluntaria y no remunerada, el cuidado por la información obtenida y la grabación de las entrevistas a los fines prácticos para su transcripción, como así también se transmitirá a los participantes la información necesaria sobre el propósito de dicha investigación. De esta forma la investigación cumple con el marco legal y deontológico de los principios determinados por el Código de Fe.P.R.A. (Fe.P.R.A., 2013).

De igual modo, se garantiza el respeto por los derechos y la dignidad de las personas; y se asegura el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas involucradas (Ley N° 20.657, 2013). Por lo tanto, no se evidencia ningún riesgo o consecuencia desagradable para los participantes, ni mucho menos para la parte encargada de la investigación. (Fe.P.R.A., 2013).

Al mismo tiempo, se asegura que la investigación cuenta con datos fidedignos, libres de tergiversaciones u omisiones (Fe.P.R.A., 2013).

# MARCO TEÓRICO

## Capítulo I

En el presente capítulo se presentarán los métodos de resolución de conflicto en general, particularizando en los alternativos; en especial la mediación que es de interés a esta investigación.

### Resolución de Conflictos

Para abordar la mediación, primeramente, se realizará una breve explicación de los distintos modos de resolución de conflictos, planteando las características principales en ellos.

¿Qué pasa cuando dos personas, instituciones, estados tienen un conflicto y no encuentran la forma de arribar a una solución? Las sociedades han creado distintos métodos para resolverlos, habida cuenta de los costos físicos, emocionales, económicos que acarrearán como consecuencia. En los orígenes, el método utilizado en muchos casos era la autodefensa o autotutela, por la cual se dirimían las desavenencias por la violencia o la fuerza sin la intervención de un tercero. A medida que las sociedades fueron cambiando y se fortaleció el rol del estado, aquel se dejó de lado. De acuerdo a Rodríguez Feo (2009) que explica el planteamiento de Hobbes, dice: "Sólo después de la constitución del estado es posible la convivencia y con ella la paz y la prosperidad" (p.18). Resalta así la relevancia de un tercero que controle y regule la convivencia social. A su vez, en otro sentido, Freud destaca la importancia de la renuncia a la satisfacción pulsional para la vida en comunidad, dando cuenta de que la palabra es la opción que frena la violencia. El resguardo de la supervivencia lleva al hombre a la convivencia en sociedad, sabiendo que individualmente no podrá hacerlo; en consecuencia, se establecen relaciones con los otros, conflictos inherentes a la dinámica social y aparecen así otros métodos para la resolución de

conflictos, los cuales se pueden clasificar en autocompositivos y heterocompositivos.

Ledesma (2000) define la autocomposición como el "*sistema de solución de conflictos, donde sólo la voluntad de las partes involucradas en él va ser lo único que ponga fin a tal antagonismo.*" (p.47). Son las mismas partes voluntariamente las que abordan la disputa e intentan alcanzar un consenso. Puede o no incluir un tercero en ello. En este grupo ubicamos a la Negociación, Conciliación y Mediación.

Se enfatiza en la autonomía de voluntad de las partes, la solución parte de ellos mismos y el tercero en cuestión como "facilitadores para que coadyuven mediante la comunicación al logro del acuerdo", explicado por Highton y Álvarez (2005) quien es la vicepresidente de la Suprema Corte de Justicia de la República Argentina.

Por otro lado, tenemos los métodos heterocompositivos en los cuales "el proceso se dirige o resuelve por un órgano procesal provisto de potestad jurídica" (Enciclopedia Jurídica, s/f). La solución va a ser dada por un tercero, ajeno al litigio, y es impuesta a las partes, quienes tienen la obligación de acatar o en su defecto apelar. "La heterocomposición es una solución impuesta desde afuera" (Highton,1995) resaltando la característica principal de la misma. Tanto el arbitraje como el proceso judicial forman parte de estos métodos.

Otro modo de conceptualizar a estos métodos, es considerando su carácter adversarial; se dividen entre adversariales, aquellos en los cuales un tercero asume la responsabilidad de resolver un conflicto, en sustitución de las partes, mientras que en los no adversariales las partes conservan el poder de resolver su discrepancia, ayudados por un tercero quien no tiene el poder de decisión sobre las alternativas o posible solución sino más bien

facilita y promueve el diálogo entre los intervinientes. Su clasificación concuerda con la anteriormente planteada.

### **Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos**

Frente a ciertos tipos de discrepancias, siempre y cuando se descarte la presunción de un delito, debemos iniciar un proceso de resolución de las mismas a través de un método alternativo al proceso judicial; lo cual se encuentra regulado por distintas leyes. Estos son el Arbitraje, la Conciliación y la Mediación.

Álvarez (como se cita en Roca de Estrada, 2002) se refiere a estos métodos: "se incluye bajo este nombre toda forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto". Son métodos para resolver conflictos sin llegar a judicializarse; quedando así el poder de decisión en las partes mismas.

En caso de no arribar a una solución se puede presentar una demanda judicial que seguirá su curso e impondrá su veredicto a través de la figura de un Juez.

Desde la Justicia Argentina se muestra una clara intención de implementar y usar estos métodos en distintos ámbitos y organismos en favor de descongestionar y mejorar el sistema judicial.

En las encuestas en la Argentina la población, en alta medida cree que la justicia no funciona. Hay que hacer algo para revertirlo, y si no nos podemos ayudar los abogados a nosotros mismos, que nos ayuden los ingenieros, que venga la ayuda de donde venga, pero que la encontremos. (Quiroga Lavie, como se cita en Bea 2001).

El valor del sistema judicial es innegable y debe ser reconocido. Estas formas no intentan reemplazarlo ni erradicarlo, sino por el contrario ayudar en su funcionamiento y en su descongestión; permitiendo que se aboquen a su función primordial.

El estado, a través del Poder Judicial tiene como objeto principal asegurar y mantener la paz social entre sus habitantes... es por ello que ante la necesidad de encontrar nuevos caminos para resolver las controversias entre particulares surgen los Medios Alternos de Solución de Conflictos, en especial la mediación y la conciliación, los cuales son procesos que se han constituido en los últimos tiempos como un aporte diferente para gestionar y resolver todo tipo de diferencias”(Ávila Veyna,2013, p 5).

Se recalca entre las características de estas formas alternativas la rapidez, fácil accesibilidad, menor costo económico, la preservación y cuidado de las relaciones entre las partes, imparcialidad, confidencialidad. En este sentido, Roca de Estrada (2002) refiere que tanto la mediación como la Conciliación no tienen un marco litigioso que enfrenta las posiciones; sino más bien son cooperativas y tratan de avenir a las partes.

## **El Arbitraje**

Es un modo de resolución de controversias por el cual las partes voluntariamente nombran a un tercero, el o los árbitros, para que imparcialmente resuelvan el conflicto y su decisión es vinculante. Las partes no deciden, por el contrario, la decisión es tomada por otro y debe ser acatada.

Los involucrados pueden someter a arbitraje todo el asunto o sólo una parte del mismo. Así un tercero imparcial, con gran conocimiento en la materia de la disputa, toma una decisión llamada Laudo Arbitral.

La Constitución Nacional (República Argentina, 2014) en el Art. 14 bis contempla al arbitraje y a la conciliación como un derecho gremial para resolver conflictos de trabajo, esto es como un instrumento de resolución de esos conflictos no judicial.

Hay normativa vigente con respecto al arbitraje laboral, de consumo, comercial. Sin embargo, no se ha difundido su uso como sería deseable. La más reciente es la Ley N.º 27449 de Arbitraje Comercial Internacional sancionada en 2018.

Como explica Grisolia (2009) en Argentina, se usa en mayor medida por gente dedicada al comercio debido a su rapidez, menor costo y la intervención de especialistas en la materia para dirimir la conflictiva.

El mundo atraviesa un veloz proceso de digitalización y globalización, aumentado a gran escala a raíz de la pandemia a causa del virus SARS-CoV2. Dado un conflicto en línea, es decir entre personas que realizan transacciones vía internet; por ejemplo, el alquiler de un departamento para vacacionar, la compra de un producto, "Entre el 3 y el 5% termina en disputas, un total de más de 700 millones sólo en 2015". (Katsh y Rabinovich-Einy, como se cita en Ast, 2017).

¿A quién recurrimos? Plataformas como e-Bay tienen su propio sistema de arbitraje. Pero en caso de que no se disponga de esa opción en la plataforma donde se realizó la transacción se puede recurrir a arbitrajes online.

Se encuentran distintas opciones, una de ellas es Kleros, una plataforma abierta de resolución de disputas en línea que imparte justicia para todos (Kleros, 2020). Se definen como el primer sistema funcional de justicia descentralizada. Cualquier persona en el mundo

puede anotarse para ser seleccionado como jurado o árbitro, previo pago de una cantidad de la pinakion, que es una moneda virtual; pero a su vez por participar y resolver disputas reciben un pago. El CEO de Kleros Federico Ast (Kleros, 2019) explica que el sistema es voluntario y debe existir una cláusula en el contrato entre las partes que especifique que, en caso de disputas, será adjudicada a Kleros. Los usuarios interesados realizan un pago de honorarios de los jurados en criptomoneda. La parte ganadora recuperará ese dinero.

Si bien tiene muchas ventajas, entre sus críticas frecuentes se menciona la imposición de la solución, es decir es una forma no negociada de arribar a la misma. En consecuencia, no favorece la restauración de las relaciones personales.

## **La Conciliación**

Otras de las formas idóneas para encontrar soluciones más económicas, ágiles y menos burocráticas es la conciliación.

Conciliar supone avenimiento entre intereses contrapuestos; es armonía establecida entre dos o más personas con posiciones disidentes. El verbo proviene del latín *conciliare*, que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia, de los que estaban opuestos entre sí, o conformar dos o más proposiciones contrarias;(en definitiva, avenir las voluntades o poner a los contendientes en paz). (Highton y Álvarez, 2004, p 101).

Es un proceso no adversarial consistente en acercar a las partes y proponer una salida, la cual puede ser aceptada o no. El conciliador como tercero en cuestión tiene un rol protagónico y activo.

De acuerdo a Hague Conference on Private International Law (2004) en la definición resalta al tercero imparcial con un rol activo y directivo, quien intenta arribar a una solución amistosa.

En el 2015, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) fue creado a partir de la Ley N.º 26.993 (República Argentina, 2014a). Esto constituye la etapa previa obligatoria a la instancia judicial. Se utiliza en reclamos de consumidores o usuarios para conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) salarios mínimos, vitales y móviles.

Las provincias cuentan con las oficinas provinciales y municipales de Defensa del Consumidor para que el interesado pueda acercarse y asesorarse o presentar su reclamo.

## **La Mediación**

Etimológicamente mediación procede del latín, del vocablo *mediatio* y el término *mediador* deriva del vocablo *mediator-mediatoris*. "Su raíz léxica designa una ubicación intermedia entre dos puntos y por extensión entre dos posturas o intereses opuestos". (Judispedia, s/f). De acuerdo a RAE (2020) Mediación, en su segunda acepción, alude a una "actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio".

Aunque la mediación ha sido utilizada desde el inicio de la humanidad, se la ha profesionalizado, siendo así un redescubrimiento (García López, 2011).

Este concepto ha sido definido por diversos autores y cuesta reducirlo a una sola definición que abarque todos sus matices (Nadal Sánchez, 2010). En este sentido Folberg y Taylor (1996) afirman: "La práctica de la mediación comprende un campo tan extenso que



no permite una definición estricta” (p 26). Sin embargo, estos autores plantean una definición:

Es el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades (p.27).

Los autores engloban puntos esenciales de la misma, a saber, la autonomía de las partes en la decisión por tanto el mediador no decide; es más bien un facilitador para acercar vistas en las discrepancias. Este rol protagónico de las partes en la decisión final permite restablecer las relaciones que se podrían haber dañado por la disputa. Razón que alude a la utilidad de la mediación en disputas en las cuales las partes no pueden pelearse. (González de Cossío como se cita en Treviño Moreno, 2009).

Entre sus aspectos relevantes, se recalca que la relación entre las partes se plantee basada en cooperación, disminución de tensión y buena comunicación. (Gozaíni, 2001).

Una vertiente muy importante de la mediación es que la relación entre los participantes se plantee sobre las bases de la cooperación, de la disminución de la tensión y de una buena comunicación.

Otro punto a destacar, es la presencia del tercero. “Es un medio de solución de controversias en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución” (Garber como se cita en Gorjón Gómez, 2003, p. 56). El tercero ayuda, asiste, participa, pero sin tomar la decisión por las partes, a diferencia de un árbitro.

Entre sus objetivos primordiales, interesa el de crear un espacio de diálogo entre las partes. Por medio de este espacio y el

rol clave del mediador como tercero imparcial, se facilita la circulación de la palabra. A partir de esto, las relaciones se establecerán en mejores términos o, en el peor de los casos, no se acrecentarán las desavenencias.

Se ha señalado que los objetivos que se han perseguido con la inclusión de MASC en Argentina desde los años 90, son disminuir la sobrecarga de trabajo de los tribunales (y con ello el costo y la tardanza en la solución del conflicto), aumentar el interés de los ciudadanos en la solución de conflictos, favorecer el acceso a la justicia (o acceso a justicia) y dar a la ciudadanía una forma más efectiva de solución de conflictos (Los Pacheco como se cita en CEJA, 2013, p. 396-397).

Estos objetivos concuerdan con los señalados en el manual de mediación de Paraguay (Altamirano, 2005, p.6).

Para el Dr. Degano (2000, s/p) los objetivos de la mediación refieren a: "el acercamiento de las posiciones, la construcción de un acuerdo consensuado y la disolución de la situación conflictiva que la disputa representa".

Las autoras Dra. Marta Paillet y la Dra. Jorgelina Amstutz mencionan una lista de objetivos a lograr a través de la mediación; entre ellos: comprensión de las necesidades propias y ajenas, reducir la hostilidad, establecer una comunicación eficaz, ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables y ayudar a formular acuerdos. (Paillet y Amstutz, 2014, p18).

El logro de un acuerdo entre las partes no es objetivo prioritario y único del proceso de mediación. Más bien, éste llega como consecuencia de haber logrado los objetivos anteriores. "La clave de los resultados está en el lugar privilegiado que la mediación otorga a la palabra y al protagonismo de los participantes" (Brandoni, 2004)

Degano (2000) explica que al no tener en cuenta esto, se puede caer en una mirada eficientista de la mediación; tomándola como una técnica en donde la subjetividad propia del proceso se diluye. "La consecuencia...de este tipo de lectura de la mediación es el de la falta de reconocimiento subjetivo de lo acordado y la consecuente y previsible falta de cumplimiento" (s/p). El acuerdo es vivido por extrañeza por las partes y los intereses y posiciones son objetivados. Se pierde de vista la subjetivación con la cual la mediación trabaja ya que se escucha la concepción particular de cada uno y no los hechos objetivos.

Tanto la mediación como la conciliación no intentan competir con la función del sistema judicial, o reemplazarlo; tampoco presentarse como la panacea de los conflictos.

Simplymente ofrecen una forma de coadyuvar en la búsqueda de la armonía social, corresponsabilizando a los propios individuos, a través de su participación en la resolución de sus reclamos de justicia, logrando con ello el sentimiento de satisfacción a los mismos y la consiguiente ausencia de un reproche social. (Ávila Veyna, 2013, p 13).

Siguiendo esta línea, el planteo de M. Carme Boqué Torremorell resulta a la vez innovador y apropiado para generar un cambio en la mirada frente a una disputa y su modo de resolución. "Carece de lógica calificar de alternativa aquello que es del todo primordial". (como se cita en Albornoz, Chausovsky, Den-Dauw, Loza y Ruberto, s/f).

En definitiva, la mediación es un espacio de encuentro de las posiciones (Degano, 2000, s/p).

Aquella otorga lugar a la palabra de los sufrientes, que cuentan sus verdades, verdades subjetivas.

Coincidimos con la elaboración de J. L. González, quien aborda la vertiente clínica de la mediación: “La mediación en forma análoga con la clínica es un lugar de terceridad que ofrece alojamiento para algunas formas del padecimiento humano que son manifestaciones contemporáneas del malestar, expresiones sintomáticas de la sociedad actual. Una cuestión común a la clínica y la mediación es que otorgan la palabra a los involucrados...cuando alguien dice – en este caso un mediador– le doy la palabra, esto es confidencial, soy un tercero neutral, si Ud. quiere puede hacer algo por su sufrimiento –no todo el mundo lo quiere–, se echan a rodar una extensa gama de manifestaciones de la subjetividad, que están más allá de lo que aparece como lo manifiesto; se trata de las cuestiones causantes de la escena sostenida por el conflicto” (Arechaga, Brandoni, y Filkelstein, 2005, p 17-18).

### **La Mediación en Argentina y en Salta**

Se considera que la mediación y el conflicto existen desde el origen mismo del hombre, por ser ambos inherentes a la condición humana y a la vida en comunidad.

En América Latina durante la época de regímenes militares los servicios legales alternativos evidenciaron su utilidad al realizar acciones sociales y políticas que las dictaduras no permitían. (CEJA, 2014). En la década del '80, América Latina en su conjunto inicia cambios concernientes al sistema judicial en pos de su modernización. “Es así como los MAPJ fueron desde un principio considerados e incluidos fuertemente como una de las alternativas más prometedoras para mejorar los sistemas de tutela jurídica” (Vargas como se cita en CEJA, 2014).

Los diagnósticos que se formularon por parte de algunos expertos... se concentran exclusivamente en el sector justicia como entidad separada del resto de la estructura institucional de cada país. Según Pásara esto generó como consecuencia diagnósticos excesivamente técnicos y que enfatizan solamente aspectos formales (Faundez & Angell como se cita en CEJA, 2014).

Con respecto a los primeros pasos de la medición en su proceso de su legislación e institucionalización en la Argentina, sus orígenes se remontan a la década del '80, cuando se realizaron investigaciones sobre el servicio brindado por el sistema judicial.

“Los resultados identificaron deficiencias estructurales que generaban insatisfacción en la población. Así, por ejemplo, ...para 1990 en la Justicia Civil y Comercial entraron 168.440 causas y se resolvieron 24.069, es decir, sólo el 14,3%” (Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflicto, 2012). Agregando que el 85% de los encuestados consideraban que no había justicia en la Argentina.

Además de los desalentadores resultados de las investigaciones, se suma el incentivo de un grupo de jueces argentinos adquiridos en un curso de la Escuela Judicial de Reno, Nevada, Estados Unidos. “Allí tomaron contacto por primera vez con los sistemas de resolución alternativa de disputas” (DNMyMPCRC, 2012).

Con este nuevo conocimiento presentaron una propuesta sobre estos mecanismos a la Corte de Justicia, la cual rechazó. No obstante, siguieron intentando y presentaron la misma propuesta al Ministerio de Justicia; organismo no solo que la aprobó, sino que

creó una comisión para impulsar un proyecto de Ley (DNMyMPCRC, 2012).

En 1991 el Ministerio de Justicia de la Nación, por resolución N.º 297, creó una Comisión de Mediación –integrada, entre otros magistrados, por las doctoras Gladys Stella Álvarez y Elena Highton de Nolasco–, encargada de diseñar un plan nacional de mediación y elaborar un anteproyecto de Ley de mediación (Comisión Nacional de Acceso a Justicia, 2018, p.5)

Ese mismo año, se emite desde esta Comisión el informe; aconseja la implementación del Plan Nacional de Mediación, cuyo propósito era aproximar la mediación a distintos sectores de la sociedad, también a distintos organismos gubernamentales y no gubernamentales (CNAJ, 2018).

El PNM impulsó la extensión del campo de aplicación de la mediación más allá de la conectada a los tribunales. Así se alentó la apertura de Centros de Mediación Comunitaria e Institucionales en Organizaciones No Gubernamentales como los Colegios Profesionales, Fundaciones y Asociaciones Civiles. También se promovieron programas de Mediación Escolar y se recomendó incorporar la mediación en los programas de grado y posgrado de las facultades de Derecho (DNMyMPCRC, 2012, p.18).

“La primera norma jurídica en materia de mediación fue el Decreto Nacional N° 1480/923” (CNAJ,2018). Así se declaró de interés nacional a la mediación, se creó un Cuerpo y Escuela de

Mediadores y se dispuso la realización de prueba piloto en la ciudad autónoma de Buenos Aires.

En octubre de 1995 se promulga la Ley N.º 24.573 de Mediación y

Conciliación la cual instituyó a la mediación como instancia obligatoria previa a la judicialización del conflicto (DNMyMPCRC, 2012, CNAJ,2018); "para las causas iniciadas en la Justicia Nacional en lo Civil, Comercial y Federal Civil y Comercial con las excepciones establecidas" (CNAJ,2018, p.6).

Para poder evaluar la ejecución de la mediación e implementar los cambios necesarios para mejorarla es necesario contar con estadísticas fiables y actualizadas.

Poco a poco se empiezan a ver los efectos y resultados de su implementación. Las estadísticas de la Cámara Nacional en lo Civil con respecto al año 2001, mostraron que, de todos los casos mediados, 154.000, solamente el 37% volvió al sistema judicial (DNMyMPCRC, 2012).

"Lamentablemente resulta imposible determinar la incidencia del gran número de mediaciones privadas... hay mediadores que tramitan más de 15 mediaciones mensuales" (Gozaíni, 2001, p. 104).

Contando con las reflexiones brindadas por la práctica y experiencia misma, con datos estadísticos, se promulga una nueva Ley N.º 26589 (2010) de Mediación y Conciliación que "mantuvo las bondades de su predecesora, y sumó aquellas disposiciones surgidas de la experiencia" (DNMyMPCRC, 2012, p.11).

Entre sus modificaciones más relevantes, resalta que se estipula el carácter obligatorio de la mediación previa a todo proceso judicial, salvo las excepciones expresamente contempladas, "con el objeto de promover la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia" (DNMyMPCRC, 2012, p.30).

Como consecuencia, la mediación se abre a una amplia gama de conflictos en diferentes ámbitos.

Otro aspecto destacable es la incorporación del profesional asistente entendido como un profesional experto del área en conflicto que con el consentimiento de las partes participa de la mediación en calidad de asistente. (Ley N.º 26589, Art. 10, 2010).

La autonomía de las provincias le permitió a cada una ir optando por diferentes caminos en relación a los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Salta, fue una provincia pionera en este sentido. En el año 2004 se sanciona la Ley N.º 7324 declarando de interés público el uso, promoción, difusión y desarrollo de la mediación en la provincia de Salta para los fueros civil, comercial y de familia. "Es decir, abarcó casi todas las cuestiones que en principio son disponibles. Las excepciones...tales como desalojo y procesos de ejecución, concursos y quiebras, etc." (Ruiz,2014).

Sin embargo, su reglamentación, es decir su puesta en práctica recién se realiza cinco (5) años más tarde a través del Decreto N.º 3456/09.

Si bien la Ley fue sancionada y promulgada en 2004, se implementó en sus distintos ámbitos de aplicación en tres etapas: la Mediación Judicial, en el 2000 con la reglamentación que realizó el Poder Judicial a través de la Acordada N° 8568, concordantes y subsiguientes; la Mediación Comunitaria, en el 2008 (Decreto N° 4901/08) y la Extrajudicial, en agosto de 2009 (Decreto N° 3456/09), estas dos últimas facultades propias del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta (Nogaledo, 2014).



Hay que considerar también el impulso dado a la mediación por la Acordada de la Corte de Justicia de Salta N.º 10120. "Una Acordada es una comunicación de un tribunal a otro inferior para ordenarle la ejecución de algo" (Enciclopedia Jurídica, 2020).

Esto permitió la creación de Cuerpos de Mediadores del Poder Judicial y Centros Judiciales de Mediación en distintos puntos de la provincia.

En la provincia de Salta existen tres formas de mediación tratadas en la ley, la Mediación Judicial, la Extrajudicial (obligatoria en caso de querer recurrir luego a la Justicia) y la Comunitaria.

La Ley N.º 7.324 que establece tres ámbitos de aplicación de la mediación: la judicial, es decir aquella que se lleva a cabo dentro del Poder Judicial y para cuestiones ya judicializadas; la extrajudicial, que se realiza ante un mediador privado, registrado y habilitado ante la Secretaría de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos como autoridad de aplicación, siendo un requisito previo y obligatorio a la presentación de la demanda judicial; y finalmente la mediación social o comunitaria, también a cargo de la mencionada Secretaría dependiente del Ministerio de Justicia, la cual es contemplada como un servicio público y gratuito a cargo del Estado (Rodríguez Galíndez, 2012, p. 1).

El Art. 22. de la ley aclara: "Habrà mediación extrajudicial cuando las partes, fuera del ámbito judicial, ante un mediador o un centro de mediación público o privado, adhieran al procedimiento de mediación para la resolución de un conflicto" (Ley N.º 7324, 2004).

Según CNAJ (2018) la mediación en la provincia de Salta presenta fortalezas tales como: "La mediación virtual. Este sistema

utiliza una plataforma Web que permite la interconexión de los mediadores con lugares alejados o distantes a través de videoconferencia" (34).

En Suares (1999) se encuentra una clara síntesis de lo explicado:

Pero la mediación no es sólo aplicable a los casos derivados por el sistema judicial. Su ámbito de aplicación es mucho más amplio. O sea que sólo una parte " del campo" de la mediación es la de los casos derivados por el sistema judicial. La mayoría de las mediaciones que se realizan en otros países (en empresas, en empresas familiares, en instituciones educacionales, en grupos familiares, en problemas vecinales, en problemas del medio ambiente, etc.) Pueden no tener nada más que ver con lo judicial que el hecho de "evitar juicios" (pp.49-50).

Esto es de suma significación para conocer la magnitud de ámbitos que puede abarcar la mediación, y para ello es necesario profesionales que lo hagan.

### **Mediador y Comediador en Salta**

Con respecto a la Mediación Judicial, la Ley estipula que el mediador deberá ser abogado inscripto en el Registro de Mediadores de la Corte de Justicia.

La figura de co-mediador habilita a profesionales universitarios con matrícula de mediadores a ser designados como tales. Con lo cual, un profesional de grado de cualquier carrera puede desempeñarse como Comediador en Mediación Judicial.

La situación se plantea de otro modo en la Mediación Extrajudicial, la cual puede ser pública o privada. Así se explica en Ley N°7324:

Art. 29.- Para actuar como mediador en sede extrajudicial será requisito tener título universitario de carrera de grado, con tres (3) años de antigüedad en el ejercicio profesional, encontrarse matriculado en el colegio o consejo profesional respectivo, haber aprobado el nivel básico del plan de estudios de la Escuela de Mediadores del Ministerio de Justicia de la Nación u otro equivalente de jurisdicción provincial, tener matrícula vigente en el órgano de contralor correspondiente y disponer de ambientes adecuados para el desarrollo del proceso de mediación.

Por lo tanto, el psicólogo con formación en Mediación bien puede abrir un Centro Privado de Mediación o trabajar en uno ya constituido como Mediador.

“Se convoca a mediadores para facilitar el diálogo en asambleas; hay mediación penal, escolar, vecinal, comunitaria, y cobra relevancia la mediación en conflictos de Interés Social, los que de alguna manera afecten la vida en sociedad” (Cortiñas, 2017, s/p). Respecto a la vigencia de la Mediación en el último tiempo, el Dr. Degano (2000) alude:

Su aplicación ha ampliado notablemente el campo de la dimensión de la resolución de disputas ya que ha ingresado a esta posibilidad una gama muy grande y variada de situaciones que de otro modo no podrían hacerlo a los circuitos tradicionales (dispositivo judicial) por su dimensión relativamente poco importante, como es el caso particular de dificultades vecinales, de convivencia escolar, de reclamos por

pequeños montos dinerarios, por prestaciones de servicios, por derechos del consumidor, perjuicios menores o domésticos, disputas intrafamiliares, conflictos comunitarios, etc. (pp. 1-2).

Hay distintas instituciones donde se brinda la formación de mediador. Por ejemplo, InterMed Mediación interdisciplinaria nació en Santa Fe en el año 1997, con una sede en Salta, creada en el 2010. "Es una institución formadora en Mediación...con habilitación y reconocimiento de su equipo de facilitadores mediante Disposición 080/11 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe y todos sus cursos debidamente homologados por autoridad competente" (Paillet & Amstutz, 2020).

Dónde hay dos partes en conflicto, se necesita la presencia de un tercero mediador que habilite y garantice un espacio imparcial, que propicie el diálogo, que reconozca a cada parte con su verdad.

### **Principios de la Mediación**

En la vasta bibliografía sobre Mediación se encuentra que los autores refieren con distintos términos a las particularidades del proceso de mediación. Por ejemplo, principios, características, fundamentos, ética de la Mediación; incluso en las leyes de Mediación Nacional y Provincial, algunos de ellos están aludidos. "Una gran parte de los mediadores comparten un conjunto de principios, aunque son pocas las ocasiones en que dichos principios se han definido en forma sistemática". (Folberg,1996, p.32).

Estos principios configuran y consolidan a la Mediación, son el eje fundamental del proceso, y a su vez la garantizan.

## **1. Voluntariedad**

El carácter voluntario de la Mediación es intrínseco a la misma; y se relaciona con la libre disposición de las partes de participar y de convenir en un acuerdo. Su fundamento refiere a que la Mediación busca crear un espacio de diálogo, de comunicación sincera entre las partes, siendo así la voluntad condición sine qua non. En la Mediación no puede haber coerción ni obligatoriedad.

Si bien la Ley provincial estipula el carácter obligatorio de la misma, es decir pasar por esta instancia, lo cual podría argumentarse que es un contrasentido. El hecho mismo de mediar no puede imponerse al otro, no se puede obligar a alguien a mediar. Sin embargo, la obligatoriedad legal se enlaza con la instancia previa a un proceso judicial. "La voluntad de continuar o no sigue siendo una decisión de las partes" (Suares, 1999 p.64).

Folberg y Taylor (1996) aluden a los principios en término de proposiciones, entendiendo que las mismas forman parte de la filosofía de la Mediación. Se podría relacionar la proposición número tres (3) con este principio de voluntariedad. La misma detalla que: "los participantes de un convenio se sienten más inclinados a sujetarse a sus términos si sienten cierta responsabilidad por el resultado y desarrollan un compromiso hacia el proceso utilizado para alcanzar el convenio" (p.32).

La decisión personal de participar, de formar parte, de responsabilizarse en el proceso resulta de notable consideración en el proceso mismo de Mediación.

## **2. Confidencialidad**

Principio reconocido tanto desde las teorías como desde la legislación. Un elocuente acercamiento al tema, la brinda Demestre (2010) al considerarla un principio, un deber, una obligación,

definida como: "el mantener en secreto la información que se trate en el procedimiento de mediación, así como el deber de no revelar por parte de aquel que ha sido el destinatario de dicha información (Demestre, 2010, p.9). Información que refiere tanto a lo hablado como a documentos o escritos, es decir todo lo que pase en los encuentros ya sea particulares o con ambas partes.

Se argumenta este principio en tanto que: "propicia la confianza mutua de las partes y contribuye a garantizar la franqueza entre ellas y la sinceridad de las comunicaciones durante el procedimiento" (El Libro Verde como se cita en Demestre, 2010, p.2). Dada esta confianza, que no está implícita, entre las partes especialmente, se propicia un espacio de seguridad entre todos los participantes para sentirse cómodos y libres de hablar.

El deber de confidencialidad implica a todos los actores del proceso de Mediación, vale decir las partes, sus abogados, el mediador y los comediadores, si los hubiere, peritos involucrados, y otros. Se explicita en el primer encuentro.

Cabe aclarar que en la Ley N.º 7324(2004)se establece que todo aquel, vale decir el mediador, comediador, los letrados, peritos intervinientes, otros, que haya intervenido en un proceso de mediación no podrá prestar declaración testimonial sobre lo expresado en dicho proceso.

Por lo que se garantiza que la información compartida no será utilizada como una información privilegiada en otras instancias en los casos donde no se llega a un acuerdo (Tawil,2010). Permite proporcionar un ambiente seguro y confiable, en el cual las partes podrán expresarse libremente sin temor a que sea divulgado o usado en su contra.

Por parte de los profesionales psicólogos mediadores este principio está íntimamente relacionado con el secreto profesional estipulado por la Ley N°6063 (1983).

Caram, Eilbaum y Risolía (2013) plantean que la confidencialidad es un recurso valioso en tanto permite al mediador crear un clima diferente a otros procesos.

### **3. Neutralidad**

“Neutral: que no participa de ninguna de las opciones del conflicto” (RAE, 2020). Refiere a que una falta de interés en solución en particular; si tuviese algún interés particular en el resultado o estuviera involucrado directa o indirectamente en el conflicto, debe abstenerse como mediador.

Es obligación del mediador garantizar que son las mismas partes quienes arriben a un acuerdo. Tiene un carácter operativo porque trata de una conducta y actitud a seguir por parte del mediador.

Durante todo el proceso de los mecanismos alternativos, se requiere que el facilitador mantenga una actitud y mentalidad objetivas, imparciales y desligadas de sus propias creencias, tendencias o preferencias (Ávila Veyna, 2013). Esto constituye una de las bases para el desarrollo de un proceso confiable y seguro.

Algunos autores refieren al concepto de Imparcialidad para referirse a la posición equidistante que debe mantener el mediador respecto a los involucrados quienes deben recibir un trato equitativo por parte del mediador.

Al respecto Folberg et al. (1996) plantean:

El mediador está obligado, durante el desempeño de sus servicios profesionales a mantener una postura de imparcialidad hacia todas las partes involucradas. Imparcialidad significa libertad de prejuicio o favoritismo, ya sea de palabra o de acción. Imparcialidad implica un compromiso para ayudar a todas las partes, y no a una sola de ellas, a alcanzar un convenio mutuamente satisfactorio.

Imparcialidad significa que el mediador no va a desempeñar un papel de adversario en el proceso de resolución de desavenencias (p.337).

Este fundamento de la Mediación es crucial para su óptimo desarrollo y da cuenta del sustancial rol del mediador en tanto parte primordial del proceso. A su vez, actúa como un límite al mediador en pos de asegurar su óptimo desempeño.



## Capítulo II

El cuerpo teórico de Freud ha sido objeto de debate, estudio e investigación.

Hornstein refiere lo siguiente: "Freud hace y deshace. Deshace para volver a hacer. Es capaz de tumbar alas enteras de su edificio teórico. Ese no quedar fijado a lo ya dicho-ya escrito" (Hornstein,2018, p. 111).

Permitió a la Psicología posicionarse de otro modo frente a los avatares de la historia. Le dio herramientas para asegurar su lugar entre las ciencias. Incluso la gran mayoría de las escuelas creadas luego tienen, aunque muchas no lo reconocen, una innegable base psicoanalítica.

Además, Freud enseña un nuevo modo de aprehender sobre el psiquismo, un nuevo modo de investigar. 120 años después de la Interpretación de los Sueños, Freud sigue siendo fuente y estudio inevitable en nuestra carrera y profesión:

Él expandió la dirección del objetivo de la Psicología para incluir el reino de lo aparentemente irracional. Esto requirió romper el sostenimiento de la Psicología de la convencional identificación de lo mental con lo consciente...Esto no solo engrandeció el dominio de la Psicología, sino que también complementó y enriqueció a la Psicología tradicional (Kitcher y Wilkes, 1988, p.136).

La línea teórica de esta investigación estará basada en las obras del Dr. Sigmund Freud y otros autores que siguieron la línea freudiana, aportando a su enriquecimiento y manteniéndose dentro de sus lineamientos teóricos. No se consideran autores, aunque se

los llame "Psicoanálisis", o autores psicoanalistas, que se han alejado de los pilares fundamentales asentados por Freud.

## **El Inconsciente**

Hacía mucho tiempo que el concepto de lo inconsciente golpeaba a las puertas de la psicología para ser admitido. Filosofía y literatura jugaron con él hartos a menudo, pero la ciencia no sabía emplearlo. El psicoanálisis se ha apoderado de este concepto, lo ha tomado en serio, lo ha llenado con un contenido nuevo. (Freud, 2006a [1940], p. 288).

No obstante, muchos hayan usado el vocablo Inconsciente, Freud es quien le da una significación inédita. En *La Interpretación de los Sueños*, obra en que se caracteriza al Inconsciente como instancia del aparato psíquico y explica su funcionamiento, Freud (2006 [1900]) afirma:

Lo inconsciente es lo psíquico verdaderamente real, nos es tan desconocido en su naturaleza interna como lo real del mundo exterior, y nos es dado por los datos de la Conciencia de manera tan incompleta como lo es el mundo exterior por las indicaciones de nuestros órganos sensoriales (p.600).

Esta obra es producto de sus estudios y experiencias clínicas que lo enfrentaron, y él supo descubrirlo y describirlo muy bien, con fenómenos que escapaban a la vida psíquica consciente. Refiriéndose al Inconsciente, en el texto *Breve informe sobre el psicoanálisis*, Freud explica: "En los fenómenos del hipnotismo, se volvió por vez primera algo vivo, palpable y objeto de experimentación" (2006, [1923], p.204).

Estos fenómenos no eran considerados por la Psicología de inicios del siglo XX; más bien eran desvalorizados.

Sin embargo, Freud se ocupa de ello, aunque refieran a zonas desconocidas y no tenidas en cuenta por la Psicología de la época. Y reconoce fenómenos que escapan a la conciencia, fenómenos observables. En el texto titulado Esquema del psicoanálisis Freud (2006b [1940]) explica:

Los procesos de que se ocupa la psicología son en sí tan indiscernibles como los de otras ciencias, químicas o físicas, pero es posible establecer las leyes a que obedecen, perseguir sus vínculos recíprocos y sus relaciones de dependencia sin dejar lagunas por largos trechos (p.156).

Freud trabaja con la idea del Inconsciente, y en 1915 surgen los textos de la Metapsicología que permiten consagrar la teoría freudiana, dándole sustentabilidad epistemológica y una especificidad propia. Con respecto al término Metapsicología, Tubert (2000): "Freud acuñó este nombre...para diferenciar su teoría, que pretende dar cuenta de lo que sucede más allá de la conciencia, de la psicología clásica que toma precisamente a la conciencia como objeto de estudio" (p. 79).

En el artículo Lo Inconsciente (2006 [1915]), Freud explica que este concepto se refiere a todo el contenido psíquico que no tiene la cualidad de la conciencia, es la parte no consciente. Aclara que "Lo inconsciente abarca el radio más vasto; lo reprimido es una parte del Inconsciente" (p 161). La diferenciación planteada entre lo psíquico consciente e inconsciente es la piedra fundamental del Psicoanálisis.

Freud describe las dificultades de acceso al inconsciente; no hay una forma de conocerlo directamente, sino se hace a través de la conciencia por medio del Psicoanálisis (Gallegos,2012).

Así le da un estatuto al Inconsciente, "concepto implicado no solamente en la vida de los enfermos, sino además en la vida normal de los seres humanos" (Gallegos, 2012, p.901) y describe las propiedades que caracterizan a este sistema.

De acuerdo a Laplanche y Pontalis (2013), Freud resume sus características así: "proceso primario (movilidad de las catexis, característica de la energía libre); ausencia de negación, de duda, de grado en la certidumbre; indiferencia a la realidad, y regulación por el solo principio del placer-displacer" (p. 195). Su contenido refiere a representantes de las pulsiones, deseos inconscientes, contenidos reprimidos.

Freud estudia el inconsciente a través de los sueños, los síntomas, lapsus, chistes. Si bien no se tiene acceso, éste se manifiesta. (Ons, 2014,).

Se manifiesta sin intencionalidad del sujeto. Aunque el sujeto desconoce sus deseos inconscientes, sus pulsiones, y no tenga una intención consciente en los sueños, lapsus, etc., estos le pertenecen. Por lo tanto, el sujeto está implicado y tiene una responsabilidad.

Este es uno de los descubrimientos que marca un antes y un después en la historia intelectual. Tanto la no dominación de la vida pulsional como que los procesos psíquicos son en sí inconsciente son considerados por el mismo Freud como la tercera afrenta al narcisismo universal es decir al amor propio de la humanidad. (Freud, 2006, [1917]).

En su obra, Freud vincula implícitamente el inconsciente con la estructura del lenguaje, con lo cual se infiere, en términos lacanianos, que el sujeto está sujetado por el lenguaje, es decir que hay una autonomía del lenguaje respecto de la voluntad del hablante, aunque el sujeto siempre está involucrado en lo que dice y detrás de su discurso siempre hay una verdad que emerge sin intención consciente. El inconsciente se filtra, desvirtuando el sentido.

Lacan, toma estos descubrimientos freudianos y los formaliza bajo el axioma de "El inconsciente está estructurado como un lenguaje" (Lacan, 1973 [1964] p.28) que es equivalente a la idea de un inconsciente vacío, sin propiedades ni contenidos, reducido al efecto de la cadena significante en el sujeto hablante. En esta dirección, cabe destacar que el significante sólo puede definirse por su ubicación en la cadena del significante, ya que el significante no tiene un significado adherido, no tiene valor por sí mismo, tal como señaló Lacan: "El significante, en cuanto tal, no significa nada"(Lacan, 2009[1955-1956] p.264) y justamente por eso, puede adquirir múltiples significaciones. Entonces, Lacan considera a la estructura del lenguaje como incompleta, ya que siempre es factible la introducción de un nuevo significante en la cadena que resignifique todo lo anterior. Además, el significante no responde a la función de representar el significado, con lo cual la estructura del lenguaje permite decir una cosa, diciendo otra, es decir, permite un desplazamiento en la significación.

Lo esencial en el significante es diferenciarse de otros, así siempre remite a otros significantes. Se rompe la relación palabra y referente, ya no se considera una significación común, sino que la significación está dada por la individualidad de cada sujeto, es decir, que los efectos de la significación dependen del sujeto, es el sujeto quien dota de unidad y sentido al significante. Como el significante es forma, es pura lógica, y el inconsciente, al estar estructurado como un lenguaje ya no es una sustancia. Así, el mismo no está en la profundidad, sino en la superficie, lo que implica que está en el lenguaje. Esto permite pasar de un inconsciente lleno de contenidos imaginarios, a un inconsciente ligado a la estructura del lenguaje. Lacan, por la lógica del significante, plantea la lógica del No Todo. Nunca se atrapa al todo de una manera completa, siempre se puede agregar un significante más, siempre algo queda afuera; es estructural. Entonces considera a la estructura del lenguaje como

incompleta, ya que siempre es factible la introducción de un nuevo significante en la cadena que resignifique todo lo anterior. Además, el significante no responde a la función de representar el significado, con lo cual la estructura del lenguaje permite decir una cosa, diciendo otra, es decir, permite un desplazamiento en la significación. Como siempre puede haber una nueva palabra que resignifique, hay una falta en términos simbólicos. En consecuencia, la falta es estructural introducida por el propio lenguaje.

“El sujeto por medio de las formaciones del inconsciente dice lo que no quiere decir, dice a espaldas de su voluntad. La palabra permanece y el significado se desliza” (Masotta, 2000, p. 66).

Este descubrimiento del Inconsciente decanta en un Yo no tan dueño de sí como se creía. “El yo no es el amo de su propia casa” (Freud, 2006, [1917], p. 135) célebre frase freudiana que sirve para ilustrar los desarrollos de la teoría psicoanalítica que dan cuenta de que no somos dueños absolutos de todos nuestros actos por lo cual las teorizaciones del Inconsciente son útiles herramientas para el abordaje y entendimiento de las personas.

## **Responsabilidad**

Si bien el término responsabilidad como tal no es distintivo de los conceptos del Psicoanálisis freudiano, se encuentran lineamientos teóricos que permiten delimitarlo en torno al mismo.

La responsabilidad moral del contenido de los sueños es analizada por Freud en un texto titulado Algunas notas adicionales a la interpretación de los sueños en su conjunto (2006[1925]). El autor encuentra que: “En la mayoría de los sueños...se revelan...como cumplimientos de mociones de deseos inmorales egoístas, sádicas, perversas, incestuosas-(p.134).

De acuerdo a Freud, no reconocer o negar estos deseos como propios sería ceder a la hipocresía de quien se cree superior; y que

estamos obligados a hacernos responsables de los mismos. Por la simple razón de que son parte nuestra; nos guste o no.

Entonces el sujeto freudiano no es el individuo de la psicología, con poder de decisión total sobre sí mismo y sus actos, y a su vez víctima de condiciones externas. Más bien, es un sujeto que debe hacerse cargo de lo que le pertenece, reconocer como propia incluso aquello que desconoce.

Hannah Arendt sagazmente plantea que: "Es cierto que nos hemos acostumbrado mucho a la psicología moderna y la sociología, ni hablar de la burocracia, a no atribuir la responsabilidad al hacedor de su acto, en virtud de tal o cual determinismo. (Arendt, 1963, p.135).

El Psicoanálisis se dirige a un sujeto de derecho que se considera responsable de sus actos y por tanto capaz de tomar una posición frente a ellos (Tendlarz y García, 2009).

Lacan busca, con su retorno a Freud, hacer que el psicoanálisis vuelva a encauzarse en el camino freudiano. Así realiza valiosos aportes a la teoría.

Lacan presenta un informe titulado Introducción teórica a las funciones del Psicoanálisis en Criminología (2002, [1950]) en la XIII Conferencia de Psicoanalistas de Lengua Francesa, y plantea que esta teoría puede aclarar la noción de responsabilidad; ya que el marco teórico psicoanalítico no se circunscribe a su aplicación en la clínica, sino puede contribuir en otros ámbitos.

La responsabilidad es tomada como sinónimo de castigo por el autor. Explica que la realización del castigo, sean cuales fueren, exige el asentimiento subjetivo, siendo necesario para la significación del castigo. La responsabilidad queda del lado del sujeto, quien se vuelve ejecutor de ese castigo. Asume la consecuencia de su acto.

Estas reflexiones nos permiten entender que para que las consecuencias de un acto personal, ejemplo un castigo, tengan efecto en el sujeto, tiene que estar presente la asunción de la responsabilidad, porque a pesar de su desconocimiento el sujeto está involucrado.

Al responder a las preguntas del auditorio, luego de la presentación de dicho informe, Lacan aclara: "La curación no puede ser allí otra cosa que una integración por el sujeto de su responsabilidad verdadera" (Lacan, 2002[1950], p.136). Aunque se refiere a personas que cometieron delitos, es totalmente auténtica la extrapolación a otros actos no delictivos realizados por el ser humano. La cuestión base radica en el hecho de responsabilizarse, es decir responder por lo hecho, de implicarse en los mismos, aunque no haya tenido voluntad de hacerlos.

Lacan resalta la importancia del Psicoanálisis en esto, no solo referido a su teoría sino también a la práctica del mismo.

Solamente el psicoanálisis, dado que sabe cómo sortear las resistencias del yo, es capaz en esos casos de separar la verdad del acto, comprometiendo en él la responsabilidad del criminal por una asunción lógica, que debe conducirlo a la aceptación de un justo castigo (2002, [1950], p.137).

En este sentido, Jacques Alain Miller brinda una sustancial explicación para entender lo calificado que es el Psicoanálisis en el entendimiento del sujeto y cómo puede contribuir a ir más allá de las palabras del sujeto.

En el libro *Introducción al método psicoanalítico* (2008) desarrolla la diferencia entre enunciado y enunciación tomado de Lacan. Miller explica que: "en la clínica el sujeto es un sujeto de derecho, un sujeto que establece su posición con relación al derecho" (p.37).



¿A qué se refiere Miller con sujeto de derecho? En la Conferencia de Clausura de las II Jornadas del Campo Freudiano brindada en Sevilla, Miller (1988) aclara:

Un sujeto que responde de lo que hace y de lo que dice hasta el punto de saber que, si no puede hacerlo, las cosas no van bien...El sujeto de derecho tomado así, en la vertiente de la respuesta, es el sujeto de la enunciación, como decimos utilizando un término lingüístico. Es el sujeto que responde de su enunciado, para lo cual es necesario no confundirse con él(s/p).

Entonces Miller (2008) explica que el sujeto de la enunciación puede tomar distancia de aquello que dice, de su enunciado. Sujeto que no sabe por qué ha dicho eso, no cree en lo que ha dicho, o incluso piensa lo contrario de lo que ha dicho.

El autor plantea así que primero hay que separar los hechos de los dichos, para luego en un segundo paso, localizar el decir del sujeto. "Lo que Lacan... llamaba la enunciación, que significa la posición que aquel que enuncia toma con relación al enunciado" (2008, p.39).

Todo lo cual permite al sujeto implicarse en sus dichos, ubicar cuál es la posición que toma frente a ellos, es decir la posición subjetiva; en virtud de esta distancia y de ubicar su posición, el sujeto podrá tener un cambio en la misma, una rectificación subjetiva; en definitiva, una corrección.

Así la rectificación es un hacerse cargo de lo propio, aún desconocido y no intencional, es un responsabilizarse del sujeto.

## **La Escucha Analítica**

Oír es percibir los sonidos con los oídos, un hecho fisiológico; mientras que escuchar, involucra prestar atención, un hecho mental. Y a su vez, podemos escuchar juzgando, criticando, identificándonos, buscando mentiras y verdades, y la lista podría seguir largamente. Se intentará reflexionar sobre la escucha y su importancia.

Freud supo aprender a escuchar, dejar hablar a sus histéricas, dejar circular las palabras, reconocer que el saber no sabido está en el sujeto, y desarrollar su obra. Yendo y viniendo, como pocos.

Tras desistir de otras técnicas, Freud en el texto *Consejos al médico sobre el tratamiento analítico* (2006, [1912]) nos ilustra sobre la técnica analítica. Siendo la asociación libre, regla fundamental del psicoanálisis, para el paciente y la atención flotante para el analista. Es decir, que el paciente hable y el analista escuche, para luego intervenir.

Escucha que se caracteriza por prestar una atención pareja a todo y evitar fijarse en algo. Porque así se “evita un peligro que es inseparable de todo fijarse deliberado” (Freud, (2006, [1912]) p.112). Evitamos de este modo hacer un recorte del material basado en nuestros prejuicios, ideas, inclinaciones.

En palabras de Freud: “Si en la selección uno sigue sus expectativas, corre el riesgo de no hallar nunca más de los que ya sabe; y si se entrega a sus inclinaciones, con toda seguridad falseará la percepción posible” (p.112).

La escucha va más allá de no emitir palabras, es cómo escuchamos donde hay que prestar atención. “La disponibilidad para la escucha no consiste meramente en quedarse callado. Consiste en no prejuzgar. En colocarse al servicio de la experiencia del otro, otro único, singular” (Rodado Martínez, Sanz Rivas y Otero Rodríguez,

2006 p.107). El que escucha es tan valioso como el que habla, en tanto que desde su escucha se basarán luego sus intervenciones.

Freud (2006, [1912]) sigue aconsejando y ejemplifica con la práctica de un cirujano; así aboga por dejar de lado los afectos del profesional para concentrarse en su meta. Abstenerse de opiniones, supuestos, sentimientos personales para prestar toda nuestra atención y socorro al que escuchamos.

Freud no propone un activismo, sino una actividad. La asepsia afectiva (metáfora del cirujano) no implica anestesia afectiva. ¿En qué parte de su obra se sustenta ese ideal que propicia una arrogancia autosuficiente, esa postura oracular? El analista que propone Freud se asemeja más bien a un trabajador empeñoso, dispuesto a ayudar al otro a desatascarse. Nada que ver con el observador imparcial ni con el observador no participante. Participa desatascando (Rodado Martínez et al.,2006, p.111).

Un profesional que brinda su escucha activamente; que se aleja de sí para intervenir desde y para el otro; que escucha más allá de los datos; que conoce y desconoce.

En relación a esto Miller (2008) explica un concepto que resulta apropiado para este desarrollo teórico. Sostiene que la ignorancia docta tiene una función operativa, y explica: "La ignorancia de alguien que sabe cosas, pero que voluntariamente ignora hasta cierto punto su saber para dar lugar a lo nuevo que va a ocurrir" (p.33). Alguien que escucha, y deja a un lado su saber, lo ignora, para que surja la verdad de quien habla.

"La Docta Ignorancia es la disposición a escuchar la singularidad de quién se nos presenta, singularidad de la que nada sabemos" (Marini, Tustanoski, Hojman y Mazzia,2015, p.434). Se busca por lo tanto una escucha particular, sincera, única, caso a caso, imposible de generalizar.

Con esta escucha, surge y circula la palabra, protagonista en todo esto, que, al abordarla desde la hipótesis del inconsciente, permite ir más allá de lo que las palabras dicen y, así dar otros sentidos al sentido.

Lacan (1981) dice en Los Escritos Técnicos de Freud que "Si se toma la palabra tal como se debe, como perspectiva central, la experiencia analítica debe formularse en una relación de tres, y no de dos" (p.25). Palabra en tanto revelación del inconsciente porque el sujeto dice más de lo que quiere decir o más de lo que sabe.

Ya en el inicio de su obra, Freud (2006, [1890]) se dio cuenta del valor de la palabra. En el texto Tratamiento psíquico (tratamiento del alma) presenta a la palabra como recurso que influye en lo anímico primaria e inmediatamente. Caracteriza a la palabra como ensalmo. De acuerdo al Diccionario Etimológico Castellano en Línea (Anders et al., 2020): "La palabra "ensalmo" está formada con raíces latina y significa "curación usando oraciones".

Ahora comenzamos a comprender el ensalmo de la palabra. Las palabras son, sin duda, los principales mediadores del influjo que un hombre pretende ejercer sobre los otros; las palabras son buenos medios para provocar alteraciones anímicas en aquel a quien van dirigidas y por eso ya no suena enigmático aseverar que el ensalmo de la palabra puede eliminar fenómenos patológicos, tanto más aquellos que, a su vez, tienen su raíz en estados anímicos". (Freud, 2006 [1890], pp. 123-124).

Resalta así una acción curativa en el uso de la palabra; se trata de que el sujeto hable porque en su discurso aparece este saber no sabido del sujeto; tampoco sabido por el analista. Discurso que dice más de lo que quiere decir. Palabras que son el instrumento clave de acceso a contenidos más allá de los manifiestos, a contenidos latentes. Palabras que buscan ser escuchadas.

# METODOLOGÍA

## Nivel y Tipo de Investigación

Este proyecto se encuentra enmarcado en el enfoque cualitativo de la investigación científica; se fundamenta así en un proceso inductivo. Se pretendió conocer los conceptos psicoanalíticos que son útiles a psicoanalistas en su práctica como mediadores.

“Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni obtener necesariamente muestras representativas” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2014, p.9).

Simplemente se procuró la obtención de datos a través de entrevistas semidirigidas, para analizarlos.

No se buscó cuantificar el fenómeno, sino conocerlo y describirlo. No se utilizaron instrumentos de investigación estandarizados, ni se plantearon una hipótesis; por otro lado, no se partió inicialmente desde lo teórico, sino que la teoría se desarrolló a lo largo del proceso.

De acuerdo con el alcance de este proyecto de investigación, puede decirse que el mismo se trata de un nivel descriptivo. “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández Sampieri et al., 2014, p.92). Ha primado la ambición de describir con la mayor rigurosidad posible las características de un fenómeno, el cual se refiere a los conceptos de la teoría psicoanalítica que ha resultado de utilidad a psicoanalistas en su práctica como mediadores.

## Diseño

En el enfoque cualitativo el diseño se refiere al abordaje general que se ha utilizado durante toda la investigación. “Cada

estudio cualitativo es por sí mismo un diseño” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 470).

Siguiendo a estos autores, es un diseño fenomenológico ya que se hizo hincapié en las experiencias individuales subjetivas de los participantes intentando reconocer las percepciones y el significado que tienen los mismos sobre su experiencia como psicoanalistas mediadores. “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 493).

Por lo que, permitió indagar sobre cuáles han sido los conceptos psicoanalíticos que han utilizado los psicoanalistas en su práctica como mediadores, así como descubrir las experiencias en común que poseen.

De acuerdo a la pregunta y el tipo de problema de esta investigación se buscó entender las experiencias de los psicoanalistas mediadores y lo que experimentan sobre el fenómeno, es decir la utilidad de los conceptos psicoanalíticos en su práctica como mediadores.

## **Definición de Conceptos**

**Mediación**: es la intervención en una disputa o una negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable (Moore, 1995, p 44).

**Voluntariedad**: el término voluntario alude a la participación elegida libremente y el arreglo elegido libremente. No se obliga a las partes a negociar, a practicar la mediación. (Moore, 1995, p.52).

**Confidencialidad:** supone la obligación de mantener en reserva todo lo referido al proceso de Mediación como así también los dichos en la misma.

Un requisito indispensable del procedimiento es la libertad para comunicar todo lo referente al conflicto...este intercambio de información debe estar protegido de una posible filtración a terceros, para lo cual se firmará una cláusula de confidencialidad (García López, 2011, p.107).

**Neutralidad:** El mediador no someterá a su propio juicio moral la conducta ni las pretensiones de los disputantes, así como tampoco las propuestas de solución que se den. Dará lugar al sistema valorativo y cognitivo de los disputantes. Se abstendrá de poner en juego sus afectos, simpatías y antipatías, que lo comprometan en el enfrentamiento. Pondrá en suspenso su universo valorativo y afectivo. Se destituirá narcisísticamente. Evitará el establecimiento de alianzas con una de las partes (Arechaga et al.2005, p.92).

**Psicoanálisis:** Freud (2006[1923]) define Psicoanálisis como el nombre: 1) de un procedimiento que sirve para indagar los procesos anímicos difícilmente accesibles por otras vías; 2) de un método de tratamiento de perturbaciones neuróticas, fundado en esa indagación, y 3) de una serie de intelecciones psicológicas, ganadas por ese camino, que poco a poco se han ido coligando en una nueva disciplina científica (p.231).

Disciplina fundada por Freud y en la que, con él, es posible distinguir tres niveles:

A) Un método de investigación que consiste esencialmente en evidenciar la significación inconsciente de las palabras, actos, producciones imaginarias (sueños, fantasías, delirios) de un individuo. Este método se basa principalmente en las asociaciones libres del sujeto, que garantizan la validez de la interpretación. La interpretación psicoanalítica puede extenderse también a

producciones humanas para las que no se dispone de asociaciones libres (Laplanche y Pontalis, 2013, p.316).

## **Contexto y Período**

El trabajo inició en julio de 2021, luego por razones de salud de la investigadora se frenó hasta octubre 2022, mes en que se reanudó el trabajo hasta abril de 2023.

Los psicoanalistas son profesionales universitarios con título en Lic. de Psicología que adhieren a la teoría freudiana y siguen actualizando sus estudios individualmente o en grupos, como Escuela o Institutos. Los participantes contactados no viven en la Provincia de Salta, el motivo de esto es que no se ha podido encontrar hasta el momento participantes que cumplan los criterios de inclusión y que residan en la ciudad de Salta. La formación de Mediación es brindada por distintos centros o Colegios de Profesionales a lo largo del país.

Los mediadores desempeñan su función en Centros de Mediación, públicos, privados o institucionales, debidamente habilitados.

La realización de las entrevistas se ha llevado a cabo de manera remota o virtual por la plataforma Google Meet y también Skype. Esto es debido a que los participantes contactados no viven en la ciudad de Salta.

## **Participantes**

Para llevar adelante este estudio se ha trabajado con psicólogos psicoanalistas que ejercen o hayan ejercido la Mediación. La población de esta investigación no se encuentra agrupada en un lugar específico, por lo que no se puede conocer su tamaño ni ubicación.



Los participantes han sido reclutados vía contacto personal por correo electrónico, buscados por internet de acuerdo a libros, tesis, cursos, seminarios, etc.; quienes accedieron a ser entrevistados y método en cadena o redes, también llamado bola de nieve.

Los participantes han decidido participar voluntariamente a través de la invitación inicial de la investigadora a cargo; se requería cierta experticia y una experiencia en dos áreas de estudio no siempre asociadas como lo son la mediación y el psicoanálisis; los participantes presentan las características, experiencia y conocimiento que han ayudado a responder el objetivo de esta investigación.

El tamaño de la muestra no ha sido fijado a priori, sino que se ha establecido a lo largo de la investigación. Se ha seguido el criterio de saturación de la muestra para la determinación final de su tamaño.

“En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia”. (Hernández Sampieri, et al., 2014, p. 382.

A su vez, el tipo de muestra responde al homogéneo debido a que las unidades seleccionadas poseen el mismo perfil para su elección.

Los criterios de inclusión para la participación han sido:

- Que hayan aceptado voluntariamente participar y firmar un consentimiento informado, el cual se encuentra avalado por dicha firma.
- Que hayan contado con la formación en Lic. En Psicología y adhieran a la teoría psicoanalítica.
- Que ejerzan o hayan ejercido práctica en Mediación y cuenten con formación en la materia.

El criterio de exclusión ha sido el siguiente:

- Que no hayan ejercido como mediadores.
- Que no haya aceptado participar voluntariamente.

# **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

## **Técnica de Recolección de los Datos**

Debido a que la utilidad de los conceptos psicoanalíticos en la práctica de psicoanalistas mediadores no es un fenómeno observable directamente, en esta investigación la recolección de información se llevó a cabo a través de la técnica de entrevistas semidirigidas; uno de los instrumentos clásicos del paradigma cualitativo y el más adecuado para poder cumplir con los objetivos de esta investigación.

Los encuentros con los participantes se efectuaron por medio de herramientas tecnológicas, sin interacción presencial, pero de todas maneras se pudo registrar información no verbal y actitudinal a partir de la interacción.

A continuación, se incluye el modelo de entrevista semidirigida con la guía de preguntas que se realizaron en las entrevistas individualmente a cada participante; tal como se explicitó la misma es una guía basada en el objetivo a indagar y otorga la suficiente flexibilidad para adicionar otras preguntas. Por lo que la entrevista incluyó temas a abordar por todos los participantes por igual, y permitiendo a su vez la aparición de otros.

## **Modelo de Entrevista**

“La siguiente entrevista está orientada a obtener información acerca de los conceptos psicoanalíticos que son útiles en su práctica como mediador. Le pido que responda con total libertad, y le aseguro que toda la información que brinde será utilizada con el mayor rigor científico, solo para el propósito que persigue esta investigación, garantizando fidelidad de la información”.

1. ¿Cuál considera usted que es el objetivo principal de la Mediación?
2. ¿Cuáles considera usted que son los principios de la Mediación?
3. ¿Cuál considera que es el distintivo de la Mediación?
4. ¿Cómo vincula la Mediación con la escucha analítica psicoanalítica?
5. ¿Encuentra puntos en común en el trabajo del mediador y del psicoanalista?
6. ¿Cuál considera usted es la característica más importante con la que debe contar un mediador?
7. ¿Qué importancia tiene el reconocimiento del Inconsciente por parte del Mediador?
8. ¿Qué le ha resultado más relevante y útil de la técnica psicoanalítica en su práctica y desempeño como mediador?
9. ¿Cuál concepto psicoanalítico le ha ayudado a entender mejor la mediación y su objetivo principal?
10. ¿Qué actitud en relación a las partes considera fundamental para poder llevar a cabo una Mediación que produzca un efecto?
11. ¿En qué beneficia que las personas asuman su responsabilidad durante el proceso de Mediación?
12. ¿Considera que la Mediación tiene un enfoque distinto al ser planteado desde la teoría psicoanalítica?
13. ¿Hay algo que le gustaría agregar?

Observaciones: \_\_\_\_\_

Todas las impresiones y observaciones surgidas de las entrevistas individuales se volcaron en la bitácora de campo.

## **Procedimiento de recolección de la información**

Durante el desarrollo de la investigación, se buscó bibliografía y todo aporte que pudiera ser útil, tanto para obtener mayor conocimiento sobre el tema como para la revisión del proyecto. Es importante aclarar que la bibliografía se fue ampliando, ya que la misma no se fijó a priori.

Mientras estaba realizando el proyecto se habló a distintos psicólogos mediadores de la ciudad de Salta, tanto del ámbito público como privado, para saber si usan la teoría psicoanalítica para su práctica. Al no encontrar profesionales, consulté con la profesora que me fue asignada en la materia para saber si podía realizarla con profesionales de otras provincias u otros países, y me dijeron que sí.

Una vez aprobado el proyecto, envié mails a distintos psicoanalistas mediadores que busqué por internet, de acuerdo a tesis, libros, profesores en universidades, seminarios, etc. Así se estableció contacto con los participantes. A cada uno se le explicó en qué consistía la investigación y sus objetivos. Con quienes accedieron a participar, se explicó el consentimiento informado, y se envió vía mail el mismo. Se les explicó la importancia de grabar las entrevistas en orden de registrar los datos fielmente. Se buscó establecer un adecuado clima de trabajo y confianza.

Se coordinó un día y horario a conveniencia para la realización de la entrevista semidirigida. Dos participantes que habían aceptado participar inicialmente, luego no contestaron más los mails para coordinar una entrevista por lo que volví a enviar mails buscando a otros profesionales, en este caso se utilizó la red LinkedIn.

Se realizaron cuatro entrevistas en profundidad; sus entrevistas fueron grabadas. Luego se siguió con su respectivo desgrabado y transcripción; asimismo se envió un mail de agradecimiento a cada participante. Seguidamente se pasó a la

organización y clasificación de las respuestas en categorías para su análisis e interpretación posterior.

Se destaca que para resguardar la identidad de los profesionales no se los mencionará por sus nombres en el informe; sino por profesional 1, profesional 2, y así sucesivamente. Además, todas las impresiones y observaciones se volcaron en la bitácora de campo una vez que las entrevistas concluían.

Es oportuno aclarar que el análisis de mi investigación, como así también todo lo referido a la misma fue sometido a la revisión de especialistas; en este caso se trató de mi directora de tesis, Lic. Solana Sagués.

### **Coreografía de Análisis**

Al ser una investigación cualitativa, el análisis se realizó prácticamente en paralelo con la obtención de datos (Hernández Sampieri et al., 2014).

Se transcribieron fielmente las entrevistas a medida que se fueron realizando, se procedió a una detenida lectura y relectura, como también a una etapa de análisis de cada una de ellas. Esto permitió tener un panorama general de los datos brindados y familiarizarse con éstos.

En siguiente término, se procedió a la organización y estructuración de los datos obtenidos, a los fines de una mejor organización. Hernández Sampieri et al. (2014) lo llaman análisis "prefigurado o coreografiado". "Se comienza a efectuar según un plan general, pero su desarrollo sufre modificaciones de acuerdo con los resultados" (Dey como se cita en Hernández Sampieri et al., 20014, p. 419).

Una vez cerrado el proceso de entrevistas se procedió a codificar los datos obtenidos con el fin de identificar patrones y categorías recurrentes. Así se organizó en un primer nivel de análisis

a partir de la codificación abierta. De manera que se revisaron nuevamente todos los datos y se marcaron unidades de análisis

El análisis de las entrevistas se realizó de manera inductiva y en constante revisión. Esto permitió identificar unidades de análisis de "libre flujo" es decir no poseen un tamaño equivalente.

Las unidades de análisis consisten en palabras o frases emitidas por los participantes como respuestas a las preguntas y permitió el surgimiento de categorías que responden a los intereses de la investigación. "La saturación se presenta cuando ya no aparecen nuevas categorías o descripciones de experiencias sobre el fenómeno en cuestión" (Hernández et al., 2014, p.494).

Se realizó una codificación de las mismas para identificarlas con mayor rapidez. Se procedió a interpretar y establecer categorías basadas en la correspondencia entre los propósitos de la investigación y el lenguaje empleado por los participantes.

Estas categorías fueron generadas mediante la utilización del método comparativo constante, en el cual cada unidad de análisis se cotejó con las anteriores y se las ubicó en una categoría previamente establecida o se creó una nueva categoría en su caso.

Se procedió a hacer un análisis de las categorías surgidas, a fin de responder a la pregunta y lograr los objetivos de la investigación articulando con la teoría y agrupando las categorías en temas.

Se utilizaron criterios para la clasificación de las respuestas de acuerdo a los siguientes ejes organizativos por temas:

- Mediación: preguntas N.º: 1,3,6,11
- Principios de la Mediación: preguntas N.º: 2
- Conceptos de la Teoría Psicoanalítica: preguntas N.º 5,7,9,10,12
- Técnica psicoanalítica: preguntas N.º 4,8

Luego, se organizaron en un cuadro, junto con las unidades de análisis representativas de las participantes.

En un segundo nivel de análisis, se clasificaron las categorías en función de temas más amplios que surgieron de las relaciones establecidas entre ellas. Dichos temas se vinculan directamente con los objetivos de la presente investigación.

A continuación, se presenta un cuadro general, con los dos temas principales y las categorías que pertenecen a cada uno.

## **Criterios de Validación**

Con el objeto de mantener el rigor de una investigación cualitativa, se adoptaron los siguientes criterios sugeridos en "Metodología de la Investigación" (Hernández Sampieri et al., 20014).

### **Dependencia**

Para demostrar la dependencia, se buscó que la investigación posea consistencia lógica, por lo que se procuró evitar que la subjetividad de la investigadora interfiriera en la sistematización e interpretación de los datos, también se consideraron todos los datos recibidos y no se formularon conclusiones previas al análisis de los datos.

Se realizó una entrevista a los participantes, su modelo se encuentra en el ANEXO II, plantea una serie de preguntas vinculadas al planteamiento, que se hicieron a todos los participantes a fin de que la recolección de datos sea coherente y cuidadosa. Las entrevistas que se realizaron

Se revisaron las transcripciones para que no tengan errores ni omisiones.

### **Credibilidad**

Para aumentar la credibilidad de la investigación, se consideró importante a todos los participantes por igual y a todos los datos,



por lo que se realizaron transcripciones sin omisión alguna de los dichos de los participantes, tanto si coinciden o no con las creencias y opiniones de la investigadora para evitar que las mismas sean una fuente de sesgos.

Se contó con una auditoría externa, con el fin de contar constantemente con el control y revisión de un profesional calificado; fue implementada desde el inicio hasta el final del proceso, y estuvo a cargo de la directora de esta investigación. También se comparó con la teoría para reflexionar sobre el significado de los datos.

### **Transferencia**

Con respecto a la transferencia de la información y resultados, en la investigación cualitativa los lectores o usuarios son quienes determinan si se pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente.

Si bien se realiza con sujetos particulares, se procuró lograr una perspectiva orientadora para todos aquellos profesionales psicólogos en su práctica como mediadores. Sumado a esto, la búsqueda bibliográfica ha mostrado pocas investigaciones en relación a esta temática; por lo tanto, los resultados que se presentan establecerán pautas para futuras indagaciones. Todo aquel que esté interesado en el tema, encontrará descripciones completas, precisas y exhaustivas.

### **Confirmabilidad**

La confirmabilidad quedará demostrada por la auditoría que realizará la directora de tesis, y el Tribunal Evaluador. Igualmente, se llevó a cabo una reflexión constante sobre los prejuicios, creencias y concepciones de la investigadora.

## RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se analiza cada uno de los diferentes temas, realizando una triangulación entre el significado otorgado a la experiencia por parte de cada participante, las cuestiones comunes que comparten sus narrativas y aquellas en las que difieren, las relaciones entre las categorías, la revisión de la bibliografía y las observaciones de la entrevistadora.

Debajo se presenta una tabla con la descripción de cada tema, cada una de categorías y algunas de las unidades de análisis más representativas de las mismas para el posterior análisis.

	Categorías de Análisis	Unidades de Análisis Representativas
TEMA 1 Mediación según psicoanalistas mediadores	Nota distintiva de la mediación	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Para mí es brindar un espacio que propicie un diálogo, y que las personas puedan tramitar su conflicto en ese espacio de una forma diferente a la que han venido transitando hasta el momento</i></li> <li>• <i>Tiene como distintivo que hay que hacer una elaboración: que tenés que elaborar algo propio, con el otro.</i></li> <li>• <i>La lógica de la mediación es una lógica inclusiva, en donde todos los discursos son válidos.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Resolver un conflicto con la participación directa de las partes en forma conjunta de forma consensuada más rápida, menos costosa y más adecuada.</i></li> <li>• <i>Permite la continuidad de la relación, la pacificación entre las partes y la resolución del conflicto sin el concepto de ganador/perdedor.</i></li> </ul>

		<p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Crear un espacio para que las personas hablen y puedan tratar de superar las diferencias interrelacionales.</i></li> <li>• <i>Valorar el diálogo colaborativo.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Un espacio de construcción que se conforma por la interacción de tres partes con el objetivo de arribar a una solución/negociación significativa.</i></li> </ul>
<p>TEMA 1 Mediación según psicoanalistas mediadores</p>	<p>Principios de la mediación</p>	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La voluntariedad es fundamental. Si las partes no desean mediar... hay que tener un mínimo de interés de bucear en el conflicto y eso no se puede obligar a nadie. Ni forcejear con eso.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Imparcialidad/Isonomía de las partes/Oralidad/Informalidad/Autonomía/Búsqueda de Consenso y Buena Fe.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La imparcialidad del mediador, la confidencialidad y buena fe de los mediadores.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En primer lugar, la confidencialidad justamente para asegurar el correcto manejo de la información que surja en el proceso.</i></li> </ul>
	<p>Perfil del mediador</p>	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La plasticidad te permite escuchar historias diferentes, modos de vida diferentes, y no operar solamente desde tus supuestos, desde tus valores.</i></li> <li>• <i>Lo que intentas hacer es entender cuál es la lógica de cada uno para ver si en eso pueden llegar a un acuerdo en ese punto, en función del bienestar de los niños, por ejemplo, si es una mediación familiar.</i></li> </ul>

<p>TEMA 1 Mediación según psicoanali- stas mediad- res</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Y la disponibilidad y la escucha, eso es fundamental, darle lugar a otro, a la vida del otro, a sus modos...</i></li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Paciencia. Establecer un vínculo.</i></li> <li>• <i>No ceder a la tentación de responder a las demandas, la importancia de implicar a las mismas en el conflicto, establecer un vínculo.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fe en la capacidad colaborativa de las personas.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La capacidad de poder transmitir de forma verbal o escrita la solución pensada para quienes solicitan una mediación.</i></li> </ul>
	<p>Posición subjetiva de las partes</p>	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reconocer algo del otro .... Porque si no hay un reconocimiento del otro en ningún punto, es imposible trabajar.</i></li> <li>• <i>Las soluciones que plantean van a ser más realistas, van a ser con más porcentaje de ser cumplidas ...cuando uno se saltea ese paso, y pasa a las soluciones sin que las partes se sientan partes del conflicto y responsables, después nadie quiere mover un dedo para resolver nada.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La denominada por J.Lacan "rectificación subjetiva"( concepto psicoanalítico) es una condición ya que es muy difícil provocar la resolución de un conflicto sin la concientización de la participación en el mismo que permite asumir el compromiso de resolución a partir de la condición de los partícipes.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La colaboración, centrarse en la resolución y no en la disputa.</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Es importante para que las personas tengan mayor conciencia y eviten repetir el mismo conflicto.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Disposición, apertura y voluntad para resolver de forma pacífica.</i></li> <li>• <i>Maximiza las posibilidades de un acuerdo entre las partes, minimizando el riesgo de conflicto.</i></li> </ul>
<p>TEMA 2 Vínculo entre mediación y psicoanálisis</p>	<p>Punto de encuentro</p>	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo que sí es un punto de encuentro es que vos trabajás con el discurso. Vos no trabajás con ningún hecho ni con pruebas, en mediación.</li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trata de dos áreas del conocimiento que tienen en común fundamentalmente: la pacificación individual y como consecuencia la pacificación social, la modificación de la relación del sujeto con el objeto del conflicto, la concientización de la responsabilidad del individuo en el conflicto, La participación en la `resolución´ del conflicto.</li> </ul> <p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creo que el mediador tiene una función similar con el psicoanalista en el sentido de que escucha al sujeto, que pretende valorar a los sujetos que hablan y renuncia también a un saber-poder sobre las personas mediadas.</li> </ul> <p><i>Profesional 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La vinculación está dada por las técnicas fundamentales del psicoanálisis que son la escucha y la palabra, ambas totalmente válidas para sobrellevar un proceso de mediación.</li> <li>• En la mediación como en el psicoanálisis hay herramientas en común que implican similitudes en cuanto a la forma de abordaje.</li> </ul>

<p>TEMA 2 Vínculo entre media- ción y psicoana- lisis</p>	<p>Concepto s psicoanalí- ticos que enriquece n la mediación</p>	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La escucha es la herramienta fundamental que tenemos los mediadores.</i></li> <li>• <i>Tiene que ver con escuchar de las insistencias, las cuestiones que se repiten ...y la atención flotante, son ejes fundamentales.</i></li> <li>• <i>Con no juzgar, ni tratar de cerrar el discurso, sino tratar de seguir la lógica del otro, que eso, bueno, es un entrenamiento del psicoanálisis... ¿Viste cuando Freud decía que cada uno va a su paso? el poder esperar al otro, el tiempo de espera en su proceso.</i></li> <li>• <i>Se puede enriquecer las diferentes miradas, sin posicionarse tanto desde dónde. Y creo que hay que hacer más aportes a la mediación desde las disciplinas, más interdisciplinario.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Una escucha denominada 'activa' que junto a una atención 'fluctuante' (conceptos psicoanalíticos) permitirán al mediador y Analista identificar el foco del conflicto y direccionar la sesión.</i></li> <li>• <i>La importancia de la creación por parte del analista y del mediador de un espacio mental adecuado, un 'setting' psíquico además del 'setting' físico.</i></li> <li>• <i>La práctica de la mediación se fortifica y se perfecciona a partir de la buena utilización de la interdisciplinariedad, de la incorporación de conceptos, métodos y fundamentos psicoanalíticos considerando la equivalencia y similitud de objetivos.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La escucha y, como postuló Freud, darle valor e importancia a la</i></li> </ul>
---	--	--

		<p><i>dinámica subjetiva de la persona, en mediación en este caso. Cada uno dice su verdad, cómo ven y viven el conflicto y con eso debemos trabajar.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Veo la ventaja teórica de tener un cuerpo conceptual adicional para la comprensión del conflicto.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Dar importancia a la palabra de quienes solicitan la mediación ya que a través de la misma y el discurso de los sujetos.</i></li> <li><i>• Los conceptos de conflicto y transferencia aplicados justamente a un ámbito no clínico.</i></li> </ul>
<p>TEMA 2 Vínculo entre mediación y psicoanálisis</p>	<p>Importancia del reconocimiento inconsciente en la mediación</p>	<p><i>Profesional 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Creo que a veces eso está muy ligado a ver qué es posible ¿No? Qué es esperable, cuáles son los límites de lo posible.</i></li> <li><i>• Hace que vos tengas otros horizontes</i></li> </ul> <p><i>Profesional 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Este reconocimiento permitirá al mediador cuidar de sus propios juzgamientos y de la importancia de su neutralidad en el transcurso de la sesión.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Creo que no deberíamos hablar totalmente del inconsciente como propone el psicoanálisis en la clínica, aunque algo al respecto aparece a través de ejemplos en manifestaciones de defensas psíquicas durante la mediación. Entiendo, sin embargo, que algo del orden preconscious me parece claramente que existe en la mediación.</i></li> </ul> <p><i>Profesional 4: Sólo si el mediador tiene conocimientos sobre el concepto, y en tal caso, será útil para captar información y una impresión diagnóstica de quienes lo consultan.</i></p>

## **Tema 1 Mediación según psicoanalistas mediadores**

En este tema se ha decidido englobar todo lo referido a la mediación que surgió de las respuestas de los entrevistados. Teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación, es esencial conocer cómo los entrevistados entienden la mediación y sus principios.

Este tema está compuesto por cuatro categorías:

- Nota distintiva de la mediación.
- Principios de la mediación.
- Perfil del mediador.
- Posición subjetiva de las partes.

### **1.1 Nota Distintiva de la mediación**

Esta categoría tiene como objeto esclarecer las conceptualizaciones sobre qué es lo que los entrevistados entienden por mediación. Se espera que las respuestas se centren en identificar las características o aspectos únicos de la mediación como método de resolución de conflictos, permitiendo, así, mostrar la diversidad de sentidos otorgados por los mismos y a su vez la similitud. De hecho, no existe una única definición que abarque todos los aspectos de la mediación; A propósito, Folberg y Taylor (1996) plantean una:

“Es el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.” (p.27).



Podemos ver que su planteo es amplio, por lo que da lugar a diferentes interpretaciones y modos de llevarla a cabo.

Así, algunos entrevistados hacen énfasis en la idea de "espacio", algunos ejemplos son:

Profesional 1 (en adelante P1):

*"Para mí es brindar un espacio que propicie un diálogo, y que las personas puedan tramitar su conflicto en ese espacio de una forma diferente a la que han venido transitando hasta el momento."*

Profesional 3 (en adelante P3):

*"Crear un espacio para que las personas hablen y puedan tratar de superar las diferencias interrelacionales."*

Profesional 4 (en adelante P4):

*"Un espacio de construcción que se conforma por la interacción de tres partes con el objetivo de arribar a una solución/negociación significativa."*

Podríamos pensar que la noción de "espacio" está implícita muchas veces en distintas definiciones de la mediación; algunas se han mencionado en el marco teórico. Sin embargo, estos profesionales destacan este aspecto en tanto "creación del mismo", con características particulares y en el cual se pueda llevar a cabo el proceso de mediación.

Si bien Freud nunca habló de encuadre por lo que la idea de "encuadre" no es exclusiva y propia del psicoanálisis, Horacio Etchegoyen (1986) en "Los fundamentos de la técnica analítica" plantea: "El encuadre supone fijar como constantes las variables de tiempo y lugar, estipulando ciertas normas que delimitan los papeles de entrevistado y entrevistador con arreglo a la tarea que se va a realizar." Resalta la importancia de intentar controlar ciertas variables, hacerlas fijas, en orden de que todo se centre en las personas y el proceso.

Al respecto, Arechaga et al. (2005) plantean que en la mediación:

“El objetivo primordial del encuadre es hacer posible la tarea, reducir la incertidumbre y la ansiedad que ésta genera. Ello implicará:

\_establecer el contrato profesional, con la especificación de todos sus contenidos: tiempo, costos, honorarios y lugar.

\_describir el rol profesional y la tarea, es decir la explicación del dispositivo y reglas del proceso. Esto incluye también pautas de comportamiento esperables para los participantes.

\_recabar la aceptación explícita de las partes de los puntos anteriores.” (p.162)

Puede preguntarse; ¿un espacio para qué? “El dispositivo de la mediación le otorga la palabra a los sujetos que padecen” (Arechaga et al., 2005, p.17).

Para dialogar de otro modo, tratando de escuchar al otro, en el que se busca la participación activa y directa de las partes, sintiendo que la palabra propia tiene valor, alejando los juicios valorativos que dificultan y entorpecen el entendimiento tanto de la situación como de la postura de la otra parte, *“la lógica de la mediación es una lógica inclusiva, en donde todos los discursos son válidos” nos dice P1.*

Un espacio que facilita la identificación de los problemas en disputa, la exploración de opciones y arribar a un acuerdo mutuo que satisfaga sus necesidades. Los profesionales refieren como propio y distintivo de la mediación ese tipo de diálogo. P3 nos dice: *“Valorar el diálogo colaborativo”*; de acuerdo a P2: *“resolver un conflicto con la participación directa de las partes en forma conjunta de forma consensuada más rápida, menos costosa y más adecuada”*. Cada individuo tiene una subjetividad única y es importante dar espacio para que la palabra transite, valorando las diferentes perspectivas en la búsqueda de una solución. A través de la participación directa de las partes, al sentirse valoradas y

escuchadas, es más viable lograr un acuerdo pacífico y duradero que si viene impuesto de afuera. Recordemos que uno de los motivos por los que fue creada la mediación es: "Posibilitar un protagonismo activo de las partes en la solución de sus diferencias". (Poder Judicial de la Provincia de Salta, 2008, p.9).

Suares (2002) lo plantea de este modo: "la mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos y/o disputas en forma efectiva (...) en mediación se busca rescatar esa capacidad que se encuentra por algún motivo obstaculizada" (p.29).

Para todos los profesionales, llegar a un acuerdo forma parte del objetivo de la mediación. Así:

*P2: "resolver un conflicto..."*

*P4: "...con el objetivo de arribar a una solución/negociación significativa"*

*P3: "superar las diferencias interrelacionales"*

*P1: "tramitar su conflicto en ese espacio de una forma diferente.... ver si pueden llegar a un acuerdo".*

A su vez, no es cualquier acuerdo, no es un acuerdo impuesto desde afuera o por alguna de las partes, más bien es "solución/negociación significativa" P4, algo consensuado entre ellos, está de más aclarar que con el debido respeto de las leyes. La consecuencia de este tipo de arreglo en común la explica P2: "Permite la continuidad de la relación, la pacificación entre las partes". No se apunta al acuerdo ideal sino a lo viable para la situación particular y los sujetos implicados en ella. Cuando son las partes las que definen y deciden sobre sus conflictos, se encuentran soluciones genuinas y más factibles de ser duraderas. No son los hechos lo que determina el conflicto, sino más bien en cómo lo perciben las personas y en capacidad para resolver los desencuentros.

P2 manifiesta: *"...y la resolución del conflicto sin el concepto de ganador/perdedor"*. El derecho adopta un enfoque distinto al abordar los conflictos en comparación con la mediación. En el sistema legal, se busca determinar quién tiene la razón y el objetivo principal es establecer una verdad formal única a través del proceso judicial, que se logra mediante la confrontación de pruebas que reconstruyen los eventos pasados. Por otro lado, la mediación desafía esta concepción. En primer lugar, se trata de un procedimiento basado en la comunicación verbal, no en los hechos, y su objetivo es construir una verdad responsable en lugar de una verdad única, permitiendo así la expresión de las verdades subjetivas (Arechaga et al., 2005).

El acuerdo claramente es un objetivo de la mediación; un acuerdo que permite intentar continuar con la relación, o bien rehacerla, reconstruirla desde este punto. Es importante recordar que en la mayoría de las mediaciones las partes van a seguir teniendo contacto directa o indirectamente; ya sea porque son padres en común, vecinos, familiares, compañeros de trabajo, alumnos, etc. Por lo tanto, esta nota distintiva de la mediación es esencial para resaltar su valor y utilidad. Roca de Estrada (2002) resalta el aspecto cooperativo de la mediación donde no se enfrentan las posiciones y trata de acercar a las partes. Por lo que se tiene a la preservación y cuidado de las relaciones entre las partes.

P1: *"Ahora se ha puesto de moda, al cumpleaños, acordarlo. Cuando decís: cosa más difícil que acordar cómo van a hacer el día del cumpleaños. Entonces, hay todo un imaginario, que es: "Lo vamos a partir por la mitad, uno por la mañana, otro por la tarde". Después se olvidan que capaz que el chico va a la mañana a la escuela, capaz que el mejor festejo del chico es ir esa mañana con una torta a la escuela y compartir con sus compañeros..."*. Desde una lógica legal podría plantearse de ese modo, entendiendo como justo un tiempo X con cada progenitor. Sin embargo, puede no ser

lo mejor para el niño y en este espacio se puede hablar sobre distintas opciones que satisfagan, aunque no cumpla el criterio de igualdad de tiempo, por ejemplo. Continuando con esto, P1 nos dice: *"El acuerdo es un mínimo ordenamiento, pero después no hay que olvidar el sentido común. Van a tener miles de perturbaciones, el conflicto es constante... Entonces, bueno, cómo transmitir eso... vos sabes que se lo tenés que "agujerear" un poco ¿no?, en cierta forma. Y dar cabida a lo que nadie sabe, a lo inédito, a lo que pueda pasar, a lo que... que no está todo escrito ¿no? No se sabe cómo seguirán las cosas, no se sabe... Digamos, la pandemia nos puso también más "patas para arriba" con estas previsibilidades".*

A pesar de que uno de los ejes principales en este proceso es justamente el mediador, sólo la profesional 4 menciona al mediador en sus dichos sobre el objetivo y lo distintivo de la misma: *"la interacción de tres partes..."*. Se podría inferir que al estar implícita la figura de un tercero en el proceso, no se lo menciona. Cuando algo se toma por sobreentendido, o lo damos por sentado, no se resalta su importancia, su valor esencial en colaborar a llegar a un acuerdo mutuo. Ese espacio que se crea para que se desarrolle un diálogo, es creado y sostenido por el mediador, con su presencia, su actitud, su escucha, su palabra. Más adelante, se desarrollará la categoría que refiere al mediador propiamente dicho.

## **1.2 Principios de la mediación**

En esta categoría, se busca analizar las respuestas en relación a los principios fundamentales que orientan la práctica de la mediación.

Los principios de la mediación son como su eje neural. No solo nos indican lo característico de ésta, sino que también sirven como guías para ejercerla efectivamente.

El principio más repetido entre los entrevistados fue la "imparcialidad/ neutralidad" (se toma estos conceptos como

sinónimo). Todos los entrevistados mencionaron este principio como fundamental para el proceso de mediación.

Durante todo el transcurso de la mediación, es primordial que el mediador adopte una postura y mentalidad objetiva, desprovista de sus propias convicciones, inclinaciones o preferencias, tal como señala Ávila Veyna (2013). Esta premisa constituye uno de los pilares fundamentales para asegurar un proceso confiable. Para garantizar un ambiente seguro y confiable, resulta crucial que el mediador adopte una postura imparcial en su relación con los involucrados. El mediador debe actuar como un tercero imparcial y equitativo; esto implica que no debe tomar partido por ninguna de las partes involucradas en el conflicto y debe mantener una actitud neutral durante todo el proceso de mediación.

Así lo dice P4: *"imparcialidad entendida como principio fundamental también generando confianza en las partes al asegurar la total neutralidad"*. Al actuar como un tercero imparcial, facilita la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto. Un trato justo y equitativo por parte del mediador favorece todo el proceso.

Se destaca que la neutralidad es primordial en la mediación, ya que les permite a las partes involucradas en el conflicto sentir que son escuchadas y comprendidas sin prejuicios, lo que a su vez puede aumentar su disposición a colaborar en la búsqueda de una solución mutuamente beneficiosa. En la mediación, el mediador también debe ser consciente de sus propios sentimientos y emociones, para evitar que éstos afecten su capacidad para ser un tercero neutral y facilitar un diálogo constructivo entre las partes.

Otro de los principios mencionados es la voluntariedad. P1 manifiesta: *"La voluntariedad es fundamental. Si las partes no desean mediar... hay que tener un mínimo de interés de bucear en el conflicto y eso no se puede obligar a nadie. Ni forcejear con eso"*.

La mediación planteada como instancia prejudicial obligatoria y voluntaria puede resultar paradójica. Cabe aclarar que si bien por ley,

es un procedimiento obligatorio y previo a iniciar acciones legales, puede ocurrir que las partes no acepten participar, o que, una vez iniciado el proceso y firmado el convenio, desistan de esa instancia y abandonen.

Por lo que la intención de las partes en participar, o "*la búsqueda del consenso*" en palabras de P2, y hacerlo de forma activa, es de extrema necesidad para el desarrollo de la mediación y eventual arribo a un acuerdo.

En este sentido, P1 resalta el valor del mediador: "*Nadie está muy dispuesto a meterse en un conflicto, no es una invitación muy generosa ¿No? Si te invitan: "Vamos a tomar un café" o "Te invito a que buceemos en un conflicto", vamos a preferir un café. Yo creo que uno motiva. Motiva con el clima que va preparando, motiva con el acompañamiento que va a hacer. Eso a las personas también le va dando como cierto carril, cierto sostén que, en cierta parte, motiva. Es decir, cuando vos ves que te están escuchando, que tiene cabida tu punto de vista, que dan espacio a tus preocupaciones que en otro lugar no está. Eso va generando, digo, como una motivación para, bueno, meterte en el conflicto*".

El principio de la confidencialidad ha sido mencionado por dos de los profesionales. Está al servicio de las partes, y el objetivo es generar un clima de confianza, diferenciándolo de otros ámbitos.

Esta particularidad del proceso, requiere de un buen manejo del mediador, para evitar que la confidencialidad se deslice desde un clima de reserva, hacia un clima de complicidad con una de las partes, lo cual haría peligrar el rol del mediador y el proceso en general.

Su importancia radica en que permite a las partes sentirse más cómodas y seguras al compartir información sensible; así como ayuda a generar un ambiente de confianza y seguridad entre todos los involucrados.

P4 nos dice: "*En un primer lugar la confidencialidad justamente para asegurar el correcto manejo de la información que surja en el*

*proceso*". Sabiendo fehacientemente que la información no será revelada, otorga tranquilidad a las partes para que puedan expresarse. Al sentir mayor confianza, se puede promover una colaboración más efectiva. El poder hablar con libertad ayuda a crear este espacio necesario para la mediación.

Dos de los profesionales resaltan como principios "la buena fé" de los mediadores y de las partes, entendiendo por esto "un actuar correcto dejando el interés propio de lado" al decir de P3.

Por último, P2 resalta "la autonomía y la isonomía de las partes" entre los principios de la mediación. Esto puede fomentar la responsabilidad y el compromiso de las partes hacia la solución del conflicto.

### **1.3 Perfil del Mediador**

La RAE (2020) define la palabra perfil como: "el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo"; en otra acepción menciona: "miramientos en la conducta o en el trato social". Es decir, algo propio de cada uno. Razón por la cual se eligió este concepto para la categoría surgida de las respuestas frente a la pregunta por las características del mediador.

Si bien cada uno de los entrevistados resalta características distintas, P1 pone en palabras una constante que subyace a todos los protagonistas: *"Lo mismo que se les exige a las partes, ¿no?: plasticidad psíquica ... La plasticidad te permite escuchar historias diferentes, modos de vida diferentes, y no operar solamente desde tus supuestos, desde tus valores"*. El profesional de la mediación debe intentar poner en suspenso sus emociones; ésto le permite entender al otro, o por lo menos intentarlo, despojándose de sus opiniones y planteos. Arechaga et al. (2005) explican que es una condición necesaria que las partes posean cierta plasticidad psíquica; podemos tranquilamente, extender esto a los mediadores. Entienden por aquella: "la capacidad de tolerar nuevas hipótesis,



salir de la certeza de la propia visión ...para entrar en el terreno de la duda, admisión de la ambivalencia de sentimientos e ideas, y la posibilidad de abandonar la explicación única" (p.36).

Esta característica surge como central debido a la frecuencia a la que se alude durante todas las entrevistas, y en distintas preguntas, pero siempre surge por algún lado, aunque, con otras palabras. P1 continúa: *"Vos, lo que intentás hacer es entender cuál es la lógica de cada uno para ver si en eso pueden llegar a un acuerdo en ese punto, en función del bienestar de los niños, por ejemplo, si es una mediación familiar"*.

Arechaga et al. (2005) lo plantean así: "Abstenerse de las propias preferencias y prejuicios...". Abstenerse de proponer soluciones, pretendiendo saber qué es lo mejor para el otro y lo que le conviene, dado que un mediador no es aquel que sabe..." (p.95). El mediador debe tener siempre presente que no es su rol dar respuestas al problema, ni ofrecer soluciones, ni tampoco apoyar a uno más que al otro.

Las autoras, más adelante, explican que resulta esencial que el mediador cuente con una convicción plena, no solo acerca de las potencialidades del método que sugiere, sino también respecto a la capacidad intrínseca de todo ser humano para comunicar sus propios deseos, saber sobre sí y tener la aptitud para manejar sus propias disputas de forma autónoma. P3 alude a: *"...fe en la capacidad colaborativa de las personas"*. Algunos autores llaman a esta apuesta "efecto habilitante". De acuerdo a P4: *"por el rol que ocupa (desde una función simbólica) y por el recurso de la palabra y escucha justamente favorece el reconocimiento del otro"*. Al sentirse reconocidas, escuchadas y hasta valoradas, las personas se sienten más propensas a contar su historia e intentar resolver las desavenencias. P4 continúa: *"A partir de ello, convoca a lugares, o los crea, llevando a las partes a asumir un posicionamiento diferente con respeto a la percepción del conflicto"*. P3 resalta lo significativo

que es *"establecer un vínculo"* para que el trabajo se desarrolle de la mejor forma posible; y así tener más posibilidades de dirimir las diferencias.

Siguiendo con ésto, P1 manifiesta: *"la disponibilidad y la escucha, eso es fundamental, darle lugar a otro, a la vida del otro, a sus modos"*. Esto permite que el mediador sostenga un espacio para que el conflicto sea abordado, para que las partes se expresen, dialoguen, se escuchen y en el mejor de los casos, lleguen a un acuerdo. *"La importancia de implicar a las partes en el conflicto"*, nos dice P2. Suares (2009), en su libro *"El espejo de la mediación"*, cita textualmente a un mediado: *"Les pido disculpas por haberme quebrado, pero era la primera vez que exponía todo esto a alguien, aunque debo reconocer que me hizo mucho bien"*. La autora explica:

*"Parecería que el ordenar el relato y contárselo a extraños, no a los familiares y amigos, que inmediatamente toman partido e interrumpen con sus opiniones, sino a personas que solo escuchan con mucha atención, que les sirven como espejo o como eco, les permite acomodar las ideas y comprenderse a sí mismos, a veces al otro, y a la situación que están viviendo"* (p.90)

Los entrevistados destacan la importancia de que el mediador posea habilidades comunicativas efectivas, lo que implica la capacidad de escuchar activamente y empatizar con las partes involucradas. De esta manera, puede comprender mejor las necesidades, intereses y preocupaciones de las partes involucradas en el conflicto, lo que puede facilitar la identificación de soluciones creativas y mutuamente satisfactorias. P4 lo sintetiza así: *"la capacidad de poder transmitir y reformular lo que escucha"*.

Ya sea que el sujeto concorra a pedir mediación porque tiene la percepción de que tiene un problema, o se le dificulta resolverlo, o bien es notificado de que debe ir a una mediación pública o privada, ambas

partes formulan un pedido de ayuda, explícita o implícitamente. P2 declara: *"no ceder a la tentación de responder a las demandas"*; sean estas un pedido de rapidez en la ejecución del proceso, una solución correcta para el caso, o bien una intención de lograr complicidad con el mediador. Al ceder a las demandas, se limita la posibilidad de que las partes asuman su responsabilidad, así como su capacidad para expresarse e intentar arreglar el problema.

Si el mediador cede constantemente a las demandas, el mismo estaría asumiendo la responsabilidad de las decisiones e invalidando, de algún modo al otro, en su posibilidad de resolver. Contrario a lo que se espera, en tanto alentar a proponer ideas para un resultado favorable.

#### **1.4 Posición subjetiva de las partes**

La disposición mental y actitud general que las partes tengan en la mediación va a influir en cómo se lleva a cabo, en la forma en que se desarrolla y en última instancia en el acuerdo en sí. Muchas veces, se puede empezar la reunión con una mirada en particular e ir cambiando a medida que transcurre el encuentro, incluso el proceso completo.

Todos los entrevistados coinciden en el hecho que asumir la responsabilidad, ya sea de un hecho, actitud o palabras, es determinante para que tenga deseo y voluntad de resolver el conflicto, y actúen en consecuencia. P1 lo expresa así: *"El que se asume en el conflicto tiene directamente relación con el asumir después más con el qué hacer respecto a ese conflicto. De hecho, cuando uno se saltea ese paso, y pasa a las soluciones sin que las partes se sientan partes del conflicto y responsables, después nadie quiere mover un dedo para resolver nada"*. La rectificación subjetiva tiene que ver con "pasar del hecho de quejarse de los otros para quejarse de sí mismo. Siempre tenemos razones para quejarnos de los otros. Es un punto, de hecho

muy refinado, esa entrada del sujeto que dice: 'No es mi culpa'."(Miller, 2008, p. 70). De manera opuesta, el acto analítico implica al sujeto en aquello de lo cual se lamenta, involucrándolo en las situaciones sobre las cuales expresa quejas.

Lacan se refería a este proceso como una corrección subjetiva, cuando el sujeto, durante el análisis, también reconoce su responsabilidad esencial en los eventos que le suceden. (Miller, 2008). P2 así comenta: *"la denominada por J.Lacan `rectificación subjetiva (concepto psicoanalítico) es una condición ya que es muy difícil provocar la resolución de un conflicto sin la concientización de la participación en el mismo que permite asumir el compromiso de resolución a partir de la condición de los partícipes"*.

Un momento crucial de un análisis transcurre cuando alguien llega a reconocerse, implicado en las acciones que denuncia. Sin dudas, sin ese reconocimiento no hay análisis posible. "Porque la verdad que busca es la verdad de un sujeto es que no puede más que mantener la noción de responsabilidad, sin la cual la experiencia humana no entraña ningún progreso" (Lacan, 1985, p. 26) En esta frase, Lacan habla sobre la importancia de la noción de responsabilidad en la búsqueda de la verdad de un sujeto. Así, se refiere a la verdad que una persona busca acerca de sí misma, su verdad subjetiva; una verdad que es diferente para cada uno y se relaciona con su experiencia de vida, emociones, pensamientos y deseos; una verdad que solo puede ser encontrada y mantenida si se reconoce y asume la responsabilidad personal.

La responsabilidad implica hacerse cargo de las acciones y decisiones propias, así como de las consecuencias que generan. Es un reconocimiento propio y de que nuestras elecciones tienen un impacto tanto en nosotros mismos como en los demás. Sugiere que la noción de responsabilidad es fundamental para el progreso humano y el desarrollo personal. Sin asumir la responsabilidad, las personas se quedan estancadas en una visión pasiva de sus vidas, sin la capacidad

de cambiar o crecer. Al reconocer y asumir la responsabilidad, se abre la posibilidad de aprender de las experiencias, corregir errores y avanzar hacia una mejor comprensión de uno mismo y del mundo.

El compromiso de los mediados para resolver el conflicto, buscar un acuerdo y ejecutarlo en el tiempo está fuertemente relacionado con asumir su responsabilidad. En palabras de P4: *"Maximiza las posibilidades de un acuerdo entre las partes"*. P3 dice: *"Es importante para que las personas tengan mayor conciencia, más voluntad para resolver"*. P1 también resalta: *"Las soluciones que plantean van a ser más realistas"*, más adelante agrega: *"van a ser con más porcentaje de ser cumplidas"*. Lograr un acuerdo entre las partes es satisfactorio, pero no garantiza la resolución del conflicto; así como tampoco que los mediados respeten y cumplan el acuerdo.

Dos de los participantes plantean esta ventaja de reconocer la responsabilidad propia, para P3: *"eviten repetir el mismo conflicto"* y P4 dice: *"minimizando el riesgo de continuar con el conflicto presente o con uno futuro"*.

En muchos de los casos mediados, las partes seguirán en contacto y/o relación por distintas razones, como se mencionó más arriba; por lo que cuidar esa relación es importante. Lo significativo de la mediación es que les permite e incentiva a formar parte activa, a responsabilizarse, a proponer soluciones y esto deviene en que en el futuro, ellos mismos podrán hacerlo sin necesidad de recurrir a una mediación cada vez que surja una desavenencia. La mediación como técnica de resolución de conflictos favorece la construcción de una subjetividad más autónoma y responsable, ya que promueve la reflexión sobre las propias necesidades y deseos y la identificación de las necesidades de los demás. Recordemos el proverbio chino, que resume exquisitamente la idea: Regala un pescado a un hombre y le darás alimento para un día, enséñale a pescar y lo alimentarás para el resto de su vida.

P1 alude a otra actitud necesaria en los mediados: *"Reconocer algo del otro en donde sea valorado ¿no? Porque si no hay un reconocimiento del otro en ningún punto, es imposible trabajar"*. Brandoni (2004) analiza los resultados de una investigación cualitativa sobre mediación, y refiere que los entrevistados enfatizan que a través de la mediación se posibilita un encuentro o reencuentro con el otro, con aquel que se asemeja, creando un espacio de diálogo para la resolución de conflictos para alcanzar la justicia sin necesidad de recurrir a un tercero. P1 continúa: *"Se piensa que se puede prescindir de ese otro, ... porque se le niega la total participación..."*. El mediador con el recurso de la palabra y la escucha interviene para favorecer el reconocimiento del otro.

Los investigadores de la Universidad de Stanford, Lee Ross y Constance Stillinger, plantearon un concepto muy innovador y resulta muy aplicable, no solo en mediación sino en otros ámbitos como política, religión, etc. El concepto es devaluación reactiva; esto quiere decir un fenómeno psicológico y refiere a la resistencia, no siempre consciente, no de la idea o propuesta sino más bien de quién procede la idea o propuesta. Así la propuesta es vivida incluso como una amenaza. No se valora la propuesta en sí misma, ni el contenido de la misma. El foco se centra en la procedencia de la misma. (Ross y Stillinger, 1988).

P 1: *"Hay algo que vos tenés que ver en el otro, justamente, para poder trabajar con el otro, algo tenés que reconocer que ese otro aporta, o algo necesitás de ese otro"*. La mediación se basa en la clara voluntad de las partes de lograr un acuerdo a través del diálogo directo y la búsqueda de soluciones conjunta, en la aceptación de centrarse en los intereses de ambas, abandonando la apelación a las posiciones, es decir el poder de cada uno, y a los derechos, lo que les corresponde, y en la implicación responsable en formular propuestas y ceder conjuntamente lo necesario para lograr acuerdos que satisfagan de forma equilibrada los intereses de ambas.

## **Tema 2 Vínculo entre mediación y psicoanálisis**

En el primer tema se describió cómo cada participante entiende la mediación y aspectos relacionados a ella. En este tema, se plantea su relación el psicoanálisis desde el punto de vista de los entrevistados. Las siguientes categorías describen qué les resulta útil y las similitudes encontradas entre las perspectivas de los profesionales.

### **2.1 Puntos de encuentro**

Si bien la mediación no tiene una función terapéutica, hay muchos puntos en común entre ambos que es interesante analizar.

P1 pone el acento en que la mediación requiere una elaboración: *“Entiendo que vos tenés que hacer un proceso ¿No? Un proceso de análisis, tenés que ayudar a que las partes hagan un proceso, donde puedan, primero, plantearse que tienen un conflicto, que lo puedan delimitar, que puedan pensar sobre eso, que puedan incluir variables que, generalmente, uno cuando está en conflicto, no las incluye”*. Sobre la vertiente clínica de la mediación, González citado en Arechaga et al. (2005) refiere: “La mediación en forma análoga con la clínica es un lugar de terceridad que ofrece alojamiento para algunas formas de padecimiento humano que son manifestaciones contemporáneas del malestar”. Existe un elemento compartido entre la clínica y la mediación, ambas permiten que las personas involucradas expresen su voz, y se les da la oportunidad a los individuos de hacerse escuchar, y expresarse. (Arechaga et al., 2005)

*La entrevistada P1 explica: “Muchas veces se te arma una cuestión de causa-efecto muy estrecha que hace que uno no vea todo lo que está incluyendo en ese conflicto. Cuando uno puede ampliar ese conflicto, desandararlo un poquito, también calma ver que hay cosas que, bueno, que vienen de otro lado, que vienen de la historia, que tienen*

*que ver con otras circunstancias... Eso ayuda bastante. Y después, también hacer un análisis”.*

En la mediación, como en la clínica psicoanalítica, es la palabra y presencia del sujeto la condición necesaria. Se privilegian los vínculos y el ejercicio de la responsabilidad, aspectos que resultan necesarios para restaurar y regular el lazo social. Si el mediador habilita a las partes a abordar el conflicto, podrá valorar los pequeños avances que pueden ir dando los sujetos en su elaboración, según sus recursos psíquicos.

*“Lo que sí es un punto de encuentro es que vos trabajas con el discurso. Vos no trabajas con ningún hecho ni con pruebas, en mediación. Es decir, no vas a ir a probar lo que dijo cada uno. Entonces, no estás como con ese objetivo de contrastar realidades”*, expresa P1. Tanto en el psicoanálisis como en la mediación, la cura y la solución, se buscarán a través de la palabra de los involucrados. *“Puede decirse que la acción psicoanalítica se desarrolla en y por la comunicación verbal, es decir en una captura dialéctica del sentido”* (Lacan, 2002, p.95).

En este sentido, P4 explica la similitud que encuentra: *“Claramente que, si hay puntos en común, por el rol que ocupa (desde una función simbólica) y por el recurso de la palabra y escucha justamente favorece el reconocimiento del otro. Si los sujetos recobran la confianza en la palabra, en su valor simbólico, podrán asumir compromisos e intentar llevarlos a cabo. Y para ello el mediador desde su función de tercero deberá sostener este espacio simbólico. Es a través de la escucha como el mediador hace lugar a la palabra.*

En la misma línea, P3 aclara: *“Creo que el mediador tiene una función similar con el psicoanalista en el sentido de que escucha al sujeto, que pretende valorar a los sujetos que hablan y renuncia también a un saber-poder sobre las personas mediadas”*. Lacan(2002) explica: *“La mera presencia del psicoanalista aporta, antes de toda intervención, la dimensión del diálogo”* (p.205). El mediador debe



sostener el proceso y establece un espacio de diálogo. Lacan enfatiza que esta dimensión del diálogo no se limita a las palabras que se intercambian entre el analista y el analizante, sino que implica una comunicación más amplia que abarca el lenguaje no verbal, los silencios y los gestos. Esta comunicación implícita, que se produce en el contexto de la relación terapéutica, tiene un impacto significativo en el proceso analítico.

P2 manifiesta: *"Se trata de dos áreas del conocimiento que tienen en común fundamentalmente: la pacificación individual y como consecuencia la pacificación social, la modificación de la relación del sujeto con el objeto del conflicto, la concientización de la responsabilidad del individuo en el conflicto, la participación activa en la `resolución` del conflicto"*. Cuando el mediador afirma "te concedo la oportunidad de hablar, yo actúo como un agente imparcial", se desencadenan diversas expresiones de la subjetividad que trascienden lo evidente. Estas manifestaciones revelan las problemáticas subyacentes que dan forma a la escena sostenida por el conflicto. (Arechaga et al.,2005). P4 agrega algo más que comparten el mediador y el analista: *"Asimismo, por las intervenciones precisas y enriquecedoras a punto de partida del abordaje del conflicto como estructural y el malestar que genera en quienes son partes"*.

## **2.2 Conceptos Psicoanalíticos que enriquecen la mediación**

Se pueden identificar varios conceptos psicoanalíticos que favorecen el desarrollo de la mediación. La escucha es el concepto que todos los profesionales han mencionado como enriquecedor en la práctica de la mediación; concepto que ha sido mencionado en otras categorías. *"La escucha es la herramienta fundamental que tenemos los mediadores... Es una escucha que tiene que ver con esto ¿No? Con no juzgar, ni tratar de cerrar el discurso, sino tratar de seguir la lógica*

*del otro, que eso, bueno, es un entrenamiento del psicoanálisis”, comenta P1.*

“El concepto de escucha en la mediación proviene del psicoanálisis, pero a la vez lo diferenciamos de la escucha psicoanalítica, ya que no está al servicio del trabajo terapéutico” (Arechaga et al., 2005, p.24). Argumentan que la escucha del psicoanálisis es indispensable para la constitución de un tercero imparcial y para dar cuenta de la palabra del otro. Al respecto, P3 dice: *“Creo que el mediador tiene una función similar con el psicoanalista en el sentido de que escucha al sujeto, que pretende valorar a los sujetos que hablan...”*. Para P4: *“el recurso de la palabra y escucha justamente favorece el reconocimiento del otro”,* continúa explicando la importancia que tiene la escucha de este modo: *“Dar importancia a la palabra de quienes solicitan la mediación ya que a través de la misma y el discurso de los sujetos se obtiene información sumamente significativa”*. Consiste en servir al otro como individuo único y singular. Para Gallo (2014) el mediador debe comportarse como alguien capaz de escuchar con atención, sin prejuicios, sin creencias ni ideales, y sin aferrarse a un conocimiento técnico. Si no asume esta actitud en su escucha, la mediación no contará con espacios para la sorpresa y los acontecimientos inesperados, y solo se repetirá monótonamente lo mismo. *“El tercero en la mediación es algo así como un guardián del discurso que vincula y no de la ley que castiga”* (p.253).

Una escucha que aloja y por tanto habilita al otro, y a su vez, una escucha que permitirá al mediador hacer un recorte de los planteos para poder trabajar en conjunto. Arechaga et al. (2005) mencionan que: *“el mediador debe devolver el resultado de su escucha: la significación que el participante le otorga al conflicto, la significación que le es propia a cada parte”*. (p.44). P4 resalta: *“la importancia de la escucha y con ella, la capacidad de poder transmitir lo escuchado, lo entendido, lo dicho y lo no dicho”*. P1 nos dice: *“En todo caso, le podés*

*marcar una recurrencia de algo, o algo que están transmitiendo y ellos no se dan cuenta que están transmitiendo con lo que dicen... Tiene que ver con escuchar de las insistencias, las cuestiones que se repiten". Gallo (2014) explica lo esencial que es la escucha: "La fase en la cual se estudian y analizan las reales posibilidades de acercamiento entre las partes es cuando resulta más indispensable la escucha clínica del sujeto en juego" (p.248). P 1 menciona: "Y la escucha, está, flotante. La atención flotante y la escucha activa, que se dice en mediación, son ejes fundamentales, ¿no?". Siguiendo esta línea, P2 alude a: "Una escucha denominada 'activa' que junto a una atención 'fluctuante' (conceptos psicoanalíticos) permitirán al mediador y analista identificar el foco del conflicto y direccionar la sesión".*

Los cuatros entrevistados resaltan el respeto por las subjetividades de las partes y por la palabra. P3 considera un aporte: *"Como postuló Freud, darle valor e importancia a la dinámica subjetiva de la persona, en mediación en este caso. Cada uno dice su verdad, cómo ven y viven el conflicto y con eso debemos trabajar".* Por lo que, atenderse a los dichos y significaciones de los mediados, a sus modos de entender y no hacer propuestas personales es fundamental por parte del mediador. P2 dice: *"Ambas disciplinas están fundamentadas a partir de la narrativa del paciente/parte y una escucha denominada 'activa' que junto a una atención 'fluctuante' (conceptos psicoanalíticos) permitirán al mediador y Analista identificar el foco del conflicto y direccionar la sesión".* Al respecto, Arechaga et al. (2005) plantean que por esta actitud del mediador y su particular escucha se apuntará a conmover la posición de los mediados. *"El objetivo es que las partes encuentren un nuevo significado que les permita trabajar con el otro mancomunadamente, generando un tercer enfoque aceptable" (p.155).* En la mediación se le da un lugar privilegiado porque poner en palabras tiene un efecto aliviador y transformador, decirlas frente a un tercero tiene un valor especial.

Para P1: *"vos trabajas con el discurso. Vos no trabajas con ningún hecho ni con pruebas, en mediación. Es decir, no vas a ir a probar lo que dijo cada uno. Entonces, no estás como con ese objetivo de contrastar realidades"*. P4 dice: *"Dar importancia a la palabra de quienes solicitan la mediación ya que a través de la misma y el discurso de los sujetos se obtiene información sumamente significativa y permite empezar a trabajar"*. Brandoni (2004) alude que: *"Sólo la escucha y la posición de tercero harán posible atender a la palabra de quien ha construido un conflicto con otro desde su subjetividad..."* (p.7). De ellos mismos surgen las posibles soluciones y cambios, porque ellos son los que saben que les conviene y que pueden llevar a cabo. Es decir, se busca identificar cuestiones personales en la disputa, para ahondar, resignificar y resolver esa disputa.

La transferencia, concepto freudiano, es un fenómeno general que se da en el ser humano, en el cual interviene un movimiento de desplazamiento y un supuesto saber atribuido a quien ocupa esa función de tercero. P4 plantea: *"El concepto de transferencia aplicado justamente a un ámbito no clínico ayuda a entender y trabajar mejor. Esto sucede y tiene lugar durante los procesos de mediación"*. Freud (2006 [1917]) explica: *"Es preciso atribuir a todos los hombres normales la capacidad de dirigir investiduras de objeto sobre personas"* y esa investidura que el sujeto transfiere a la persona, posibilita que ésta ocupe un lugar, *"al que se le supone un saber"* (p.405). En relación al mediador, Arechaga et al. (2005) explican que no pueden afirmar que se establece una transferencia de la misma manera que sucede con un analista. Sin embargo, sí afirman que la conexión que se forma presenta algunas características distintivas que provienen del mismo origen.

Si bien no como concepto, los cuatro profesionales mencionaron que la teoría psicoanalítica enriquece la mediación. Para P1: *"Se pueden enriquecer las diferentes miradas, y creo que hay que hacer más aportes a la mediación desde el psicoanálisis, más*

*interdisciplinario*". P2 dice: "La práctica de la mediación se fortifica y se perfecciona a partir de la buena utilización de la interdisciplinaridad, de la incorporación de conceptos, métodos y fundamentos psicoanalíticos considerando la equivalencia y similitud de objetivos". De acuerdo a P3: "Veo la ventaja teórica de tener un cuerpo conceptual adicional para la comprensión del conflicto". En palabras de P4: "Considero importante que la mayoría de quienes ejercen en espacios de mediación puedan estar familiarizados con los conceptos propios del psicoanálisis y considerarlos herramientas significativas a la hora de ejercer desde esa función".

### **2.3 Importancia del reconocimiento del inconsciente en la mediación**

Para P2 el reconocimiento del inconsciente está ligado a la manera particular de escuchar y la actitud frente al discurso de los otros. Así lo expresa: "Este reconocimiento permitirá al mediador cuidar de sus propios juzgamientos y de la importancia de su neutralidad en el transcurso de la sesión": P2. Podemos relacionar esto con lo planteado por Gallo (2014), para quien es necesario admitir que la denominada "capacitación" en mediación a menudo resulta insuficiente, ya que la instrucción brindada en la actualidad, a los empleados gubernamentales y a otros que ejercerán la mediación, se basa en un supuesto erróneo: que es suficiente asimilar un conocimiento práctico y aplicarlo de manera efectiva.

"La importancia va a estar dada sólo si el mediador tiene conocimientos sobre el concepto, y en tal caso, será útil para captar información escondida, no dicha, que se repite de algún modo, y una impresión diagnóstica de quienes lo consultan": dice P4. En su artículo "Lo Inconsciente" (2006 [1915]), Freud proporciona una explicación sobre el concepto que se refiere al contenido psíquico desprovisto de conciencia, es decir, la porción no consciente. La distinción planteada entre lo consciente e inconsciente en el ámbito psíquico es de gran

ayuda y otorga beneficios para trabajar con los conflictos de las personas buscando una resolución. Gallego (2012) refiere que el concepto del inconsciente fue teorizado para abarcar no solo la vida de los enfermos, sino también la vida normal de los seres humanos. En consecuencia, los sueños, los chistes, los lapsus y otros fenómenos cotidianos se presentan como formas de explorar el inconsciente en la vida diaria de las personas.

P1 menciona que la ventaja radica en saber que hay límites, que todo no se puede. *“Creo que a veces eso está muy ligado a ver qué es posible ¿No? Qué es esperable, cuáles son los límites de lo posible, hace que vos tengas otros horizontes. Muchas veces hay una tendencia a creer que vos, como mediador, reformulas algo a una parte y si cambia solamente en su manera de decir, se cambió la lógica interna de funcionamiento. Como si la mediación fuera realmente terapéutica como principal finalidad ¿no? Y vos podés reformularle a una parte algo, pero, bueno, no se desandan tan fácilmente modos de funcionamiento. Hay como toda una creencia de que, si la gente habla de otro modo, es porque ya cambió su modo de pensar. Nosotros sostenemos que no, ... que el lenguaje no es sólo una herramienta de comunicación, pero hay que apropiarse de eso ¿No? No es tan simple.* El sujeto que propone el psicoanálisis es un sujeto del inconsciente. Un sujeto dividido, sujetado a su inconsciente. Esto va en oposición con lo planteado con la teoría psicológica sistémica. La herramienta para la construcción de las narrativas es el lenguaje. Si se cambia el lenguaje, se cambian las narrativas y así se influye en la percepción y en la emoción. El mediador facilitará mediante técnicas específicas la modificación de estas narrativas para que las partes puedan liberarse y avanzar hacia las necesidades en la relación con la otra parte (Suares, 1999).

El inconsciente habla más allá del sujeto y de su intencionalidad consciente. P1 agrega: *“Y la noción de inconsciente te hace también tener ciertas zonas que son posibles cuando vos delimitas un conflicto,*

*hasta dónde vas a intervenir. Incluso hasta en la garantía que le das del acuerdo. Yo siempre les digo: "Esto no es una garantía de felicidad". Hay personas, hay tendencias, a dejar todo por escrito, como si toda la vida pudiera ser registrada en un acuerdo. Como si todo tipo de inconveniente que pudiera surgir pudiera ser registrado en un acuerdo. Si vos no tenés ciertas nociones de que hay imprevistos, de que hay miles de cosas que salen de lo previsible te cuesta mucho más.*

*P3: "Creo que no deberíamos hablar totalmente del inconsciente como propone el psicoanálisis en la clínica, aunque algo al respecto aparece a través de ejemplos en manifestaciones al hablar, y también defensas psíquicas durante la mediación. Arechaga et al. (2004) diferencian la escucha del analista y del mediador; mientras la primera "se dirige a escuchar el inconsciente a través de sus formaciones: los sueños, los lapsus, los olvidos, los actos fallidos, los síntomas, las ocurrencias espontáneas, el decurso de la asociación libre" (p.103). La escucha de la mediación: "se dirige a los pliegues del discurso, a las insistencias, a la demanda no explícita, al sentimiento, a la emoción y a la intención más que al reclamo, a las entrelíneas, a lo que sostiene el conflicto" (p. 103). P3 agrega: "Entiendo, sin embargo, que algo del orden preconsciente me parece claramente que existe en la mediación".*

## CONCLUSIÓN

A modo de cierre de esta investigación, recuerdo al lector las bases personales que motivaron su realización.

En las primeras etapas de mi desarrollo profesional como profesora de inglés, entendí que gran parte de las experiencias humanas individuales están marcadas e influenciadas, además de nuestra percepción, por las relaciones que establecemos con las demás personas. Relaciones cambiantes que muchas veces convergen en un punto de conflicto que bloquea, obstaculiza. Sabemos que la disidencia es común y propia de nuestra especie, y la manera en que estos desencuentros se gestionan puede llevar al beneficio no solo de ambas partes, sino también de la sociedad en su conjunto.

Mi formación como mediadora me ha permitido entender que la lógica ganador/perdedor no tiene cabida si buscamos resolver conflictos y ayudar a cada quien a seguir con su propio camino.

A lo largo de mi trayectoria académica, me he cuestionado cómo los conceptos del psicoanálisis y las herramientas de abordaje que propone podrían llegar a enriquecer a la mediación. Un área disputada, y beneficiada por esto, entre diferentes ramas, como la abogacía, la docencia, la negociación, y, claro también, la psicología.

La psicología ha hecho muchísimos aportes a esta nueva rama que propone crear puentes entre las personas, y la base de esta investigación ha sido enriquecer esta importante herramienta conociendo como profesionales de la psicología con orientación en psicoanálisis ejercen su práctica y hacen uso de herramientas y de la teoría para llegar a mejores resultados en las mediaciones.

Cabe recordar que no hay mucha bibliografía respecto al tema de investigación, y que no son muchos los psicoanalistas que ejercen la mediación.

La investigación pudo cumplir el objetivo de conocer cuáles son los conceptos de la teoría psicoanalítica que son útiles a psicoanalistas



en su práctica como mediadores; a saber: la escucha, respeto a la subjetividad, importancia a la palabra/discurso y la transferencia. Con respecto al objetivo de describir los principios de la mediación según psicoanalistas mediadores, los resultados fueron: imparcialidad/neutralidad, voluntariedad, confidencialidad, buena fe, autonomía y equidad de las partes; siendo los tres primeros los mencionados por los cuatro entrevistados. En cuanto al objetivo de identificar los aportes del psicoanálisis a las principales características de la mediación, todos los participantes coinciden en que el beneficio está dado por la interdisciplina, ya que la mediación viene de la rama jurídica. Diferentes miradas sobre un objeto lo enriquecen. Así como un cuerpo teórico donde respaldarse y recurrir para seguir formándose.

Entre los conceptos psicoanalíticos que son útiles para la mediación, se destaca la escucha. Una escucha acompañada de una actitud de atender a las palabras y al discurso de las partes. Una escucha, entendida desde un rol activo, que requiere esfuerzo y que incluso a través de intervenciones de la palabra busca escuchar todo lo que cada parte tiene para decir. Una escucha que se equipará con la atención flotante en tanto lo que el mediador escucha no es llenado con sus prejuicios, sus valores u opiniones. Aquí, herramientas de una mejor escucha deben ser transmitidas, en parte con el ejemplo, pero también con la enseñanza de propuestas que permitan a las partes abrirse y mejorar sus propias habilidades. El conflicto se basa en el malentendido, en lo no dicho o no interpretado, por eso, ayudar a desarrollar estas herramientas, puede ayudar a las partes a entenderse y acordar en la diferencia. A través de los testimonios ofrecidos en las entrevistas hemos podido comprobar la importancia de entender la subjetividad de las partes en conflicto. Si bien la objetividad del mediador es indispensable para mantener una línea lógica y poder sostener su rol a lo largo del proceso, es necesario que permita expresar la subjetividad de los participantes buscando entenderla.

El sujeto que propone el psicoanálisis es un sujeto del inconsciente. Un sujeto dividido, sujetado a su inconsciente. El inconsciente habla más allá del sujeto y de su intencionalidad consciente. Se manifiesta en la superficie del discurso. En esa aparición hay un saber inconsciente, no sabido por el sujeto, que implica a sus deseos y pulsiones; por lo que no es posible pensar el inconsciente como algo oculto.

Plantear un sujeto del inconsciente tiene efectos en cualquier dispositivo, en este caso, el de mediación. Cabe aclarar que el inconsciente es observable sólo a través de sus manifestaciones y efectos en el discurso. Por ello resulta necesario cierto posicionamiento de quien interviene para estar advertido de su expresión.

La historia que cuenta el sujeto, está matizada por su realidad psíquica, se estructura en base a una lógica en lugar de seguir una precisión cronológica o exactitud de los hechos. A esto hace referencia la dimensión subjetiva que toma en cuenta el psicoanálisis, es decir, a la forma específica en que los acontecimientos se registran según la singularidad de cada persona.

Así la historia se construye a partir de las marcas psíquicas de los hechos, las cuales pueden ser reorganizadas bajo ciertas circunstancias.

A la mediación, las partes traen aquello que se les presenta como obstáculo o dificultad. El conflicto requiere ser formulado, ya que por sí solo no se presenta en forma clara y comprensible, porque responde a una construcción interna y no sólo a un obstáculo externo.

Si el mediador pasa por alto la expresión de la subjetividad será muy difícil que ayude a encontrar puntos de encuentro entre ambas partes. La solución "lógica", lo "justo", lo que debería ser, no siempre es la solución necesaria y que permite apagar ese foco de conflicto que despierta tantas emociones en los involucrados.

Debemos encontrar y respetar la expresión de la subjetividad, el mediador puede resguardarse en la neutralidad para evitar caer en un

desequilibrio que termine por anular el intento de las partes por resolver este conflicto desestimando la figura del mediador.

Un puente en común entre el psicoanálisis y la mediación son la función de la palabra y la escucha. Nuevamente, tenemos una autopista de intercambios que el mediador debe dirigir con cautela para evitar choques, atascos, excesos de velocidad y hasta quien no quiere pagar los peajes. Se resalta la importancia de ir más allá de lo dicho para poder explorar motivaciones y deseos que puedan estar influyendo en el conflicto e imposibiliten un acuerdo.

La palabra en su sentido literal, en su subjetividad, en la intención, abre espacios mucho más profundos de los que se entienden a primera vista. La palabra es la vía privilegiada de acceso al conflicto.

La neutralidad debe ejercitarse y sostenerse ya que las partes buscarán validación y aprobación procurando sentir que tienen la razón y la validación de sus pensamientos y sentimientos. En su rol de tercero, el mediador tiene la responsabilidad de sostener el proceso de conflicto y aceptar las desavenencias entre los mediados. No debe ceder ante la demanda de respuestas rápidas. Su enfoque se caracteriza por la ausencia de prisa y recetas preestablecidas, ya que anticipar soluciones rápidas o únicas limita la creatividad y, en cambio, promueve la sumisión a la ilusión de una vida libre de conflictos.

Con el fin de permitir la inclusión de las verdades subjetivas de los participantes y fomentar la creación de una nueva definición que sea aceptada por todos, el mediador debe adoptar una posición de desconocimiento, de no saber. Este lugar neutral implica no tomar partido en el conflicto, no expresar opiniones, no tener conocimiento sobre las perspectivas individuales de cada uno y desconocer cuál es la mejor manera de resolver el conflicto para estos individuos.

Aquí la transferencia ocupa un punto importante, como mencionan los expertos entrevistados, el concepto no puede trasladarse directamente desde la dinámica psicoanalítica al espacio de mediación. Ya que no es posible entenderlo ni ejercerlo de esa manera.

Pero si, creo necesario destacar que la posición del mediador y su vínculo con las partes debe establecerse. La profesionalidad, el respeto, la imparcialidad antes mencionada, la búsqueda por llegar a entender a cada parte permitirá establecer un triángulo de referencia donde el mediador no será el juez, sino una guía hacia el entendimiento y la paz.

Cabe destacar que tanto en el psicoanálisis como en la mediación se habla de un proceso marcado por etapas, diferentes y análogas al mismo tiempo. Las fases de exploración para ganar y enriquecer la manera en que entendemos este conflicto, las hipótesis que permitirán encontrar "justificaciones" y establecer relaciones permitirá trazar planos de acción para pasar luego al momento de toma de consciencia o análisis donde las partes puedan ver el conflicto de una manera sutilmente diferente. Como una parte participante, como un actor involucrado y no desde una perspectiva víctima/victimario.

Aunque uno de los propósitos fundamentales de la mediación es alcanzar acuerdos consensuados, no todo se reduce a lograrlo. En un proceso de mediación, lo significativo radica en el trabajo que las personas realizan hacia la búsqueda de un acuerdo, incluso si ésto puede conducir a no llegar a un acuerdo. En consecuencia, durante el proceso de mediación, surgen otras cuestiones en las personas como resultado de este proceso y trabajo de cada uno de los involucrados; y es precisamente ésto lo que otorga relevancia a la mediación, destacando la importancia del profesional de la psicología en dichos procesos.

El proceso de la mediación, siendo tan diferente al de una terapia psicoanalítica, puede fortalecerse mucho de la teoría psicoanalítica. Si bien es cierto que cuando se analizan las ventajas de este dispositivo se menciona el hecho de que permite aliviar la congestión judicial, esto es un efecto secundario, ya que la teoría de la mediación promueve una cultura para la paz, que apunta a instalar el diálogo y la tolerancia.

Privilegia los vínculos y el ejercicio de la responsabilidad. Aspectos que resultan necesarios para restaurar y regular las relaciones humanas.

Otro aspecto de la mediación que se valora es la forma más calmada y pacífica de abordar los conflictos, en contraposición a las características que suelen asociar con el sistema judicial, donde prima la lógica adversarial. Por lo tanto, se estima que el aporte de la mediación como dispositivo de intervenciones puede contribuir a la restauración, e incluso en algunos casos, a la construcción de lazos.

Por todo lo plasmado en esta investigación, concluyo que estos conceptos ya se usan de alguna manera en la mediación. Al darles el marco teórico del psicoanálisis los enriquece, se les da mayor profundidad, permite al mediador moverse con mayor comodidad y firmeza, contar con una sólida enseñanza. y a su vez, ayuda a las partes a implicarse, tanto como partes creadoras del conflicto como partes encargadas de su resolución.

Se propone incluir a la mediación en la currícula de la carrera de Lic. en Psicología porque es éste el profesional idóneo para llevar a cabo esta práctica y lograr beneficios para las partes; incluirla como una materia ya sea obligatoria u opcional con sus respectivas prácticas obligatorias requeridas para poder registrarse como mediador.

Al ser un tema poco investigado, hay una amplia gama de opciones para sugerir futuros estudios. Se podría recomendar los siguientes temas:

- ¿Hay demanda por parte de los mediados en un proceso de mediación?
- ¿Qué hay detrás de la demanda de las partes?
- ¿Cómo interviene el mediador psicólogo?
- ¿Por qué no hay muchos psicoanalistas mediadores en la ciudad de Salta?

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, S.A., Chausovsky, I., Den Dauw, M.A., Loza, Z. & Ruberto, E. D.(s/f). *¿Cuándo empieza la mediación?* Centro de mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, Entre Ríos. Recuperado de <https://docplayer.es/4593311-Cuando-empieza-la-mediación-aportes-yreflexiones-en-torno-a-la-etapa-de-convocatoria.html>
- American Psychological Association. (2016). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.)*. Recuperado de <http://normasapa.net/normas-apa-2016/>
- Altamirano, J.V. (2005). *Manual de Mediación*. Asunción: Corte Suprema de Justicia; División de Investigación, Legislación y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios Judiciales. Recuperado de [https://www.pj.gov.py/ebook/libros\\_files/Manual de Mediación TomoI.pdf](https://www.pj.gov.py/ebook/libros_files/Manual_de_Mediación_TomoI.pdf)
- Anders, V.A. y múltiples colaboradores. (2001-2020). *Diccionario Etimológico Castellano en Línea*. Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?ensalmo>
- Arechaga, P., Brandoni, F. y Finkelstein, A. (2005). *Acerca de la Clínica de Mediación*. Buenos Aires: la trama.
- Ast, F. y Lesaege, C. (2017, 20 de septiembre). Kleros, un protocolo de Justicia para internet. *Kleros*. Recuperado de <https://medium.com/kleros/klerosun-protocolo-de-justicia-para-internet-920c28a588f1>
- Ávila Veyna, M.G. (2013, mayo). Mediación en sede Judicial. *Justicia, Punto de Equilibrio*. (35), pp.4-8. Recuperado de <http://www.cjslp.gob.mx/revista/numero35.pdf>
- Badaracco, R.A. (1957). *Enciclopedia Jurídica OMEBA*. Buenos Aires: Bibliográfica Argentina.
- Bea, R.M.A. (2001). Jurisdicción y métodos alternativos. *Revista INÉDITA*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/rosa-maria-angeles-beajurisdiccion-metodos-alternativos-dacf010035-2001-04/123456789-0abcdefg5300-10fcanirtcod>
- Brandoni, F. (2004). *LA MEDIACIÓN Y LOS DISCURSOS QUE LA ATRAVIESAN*. XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de <https://www.academica.org/000-029/402.pdf>
- Caram, M.E., Eilbaum, D.T. y Risolía, M. (2013). *Mediación. Diseño de una práctica*. Buenos Aires: ASTREA.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). (2013). *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la Justicia y reforma civil en América Latina*. Santiago: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31586.pdf>

- Centro de Estudios de Justicia de las Américas- CEJA. (2014, abril). *Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia en América Latina*. Chile: CEJA-JSCA Biblioteca Virtual. Recuperado de <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/5492>
- Comisión Nacional de Acceso a Justicia- CNAJ. (2018, noviembre). *Diagnóstico de Situación sobre Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto (MASC) en la Argentina*. Corte Suprema de Justicia de la Nación. Recuperado de <https://www.cnaj.gob.ar/cnaj/verNoticia?idNoticia=2687>
- Cortiñas, M.A. (2017, 17 de mayo). *Una mirada sobre los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos*. Abogados.com.ar. Recuperado de <https://abogados.com.ar/una-mirada-sobre-los-metodos-alternativos-deresolucion-de-conflictos/19847>
- Degano, J.A. (2000, 26-28 de octubre). ¿Qué es la Mediación? En Conferencia llevada a cabo en el X Congreso Argentino de Psicología. Fe.P.R.A., Rosario, Argentina.
- Demestre, I.V. (2010, noviembre). La confidencialidad en el procedimiento de mediación. *Revista d'Internet, Dret i Política*. (11). Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/IDP/issue/view/16875>
- Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos. DNMyMPRC. (2012). *Mediación en la Argentina, una herramienta para el acceso a la Justicia*. Ediciones Saij. Biblioteca digital. Recuperado de <http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/1568>
- Etchegoyen, H. (1986) Los fundamentos de la técnica analítica. Buenos Aires, Edit. Amorrortu.
- Enciclopedia Jurídica. (2020). *Diccionario de derecho*. [versión electrónica] Hong Kong, China: Enciclopedia Jurídica. Recuperado de <http://www.encyclopedia-juridica.com/aviso-legal.htm>
- Facultad de Artes y Ciencias. (2020). *Trabajo Final de Grado-Aspectos Formales*. Salta: Universidad Católica de Salta. Recuperado 15 de septiembre 2020. Recuperado de [https://artes-y-ciencias.campusvirtual.ucasal.edu.a/pluginfile.php/25168/mod\\_resource/content/1/Aspectos%20formales.pdf](https://artes-y-ciencias.campusvirtual.ucasal.edu.a/pluginfile.php/25168/mod_resource/content/1/Aspectos%20formales.pdf)
- Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe. P.R.A.). (2013). *Código de Ética*. República Argentina.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1996). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Editorial LIMUSA S.A. de CV Grupo NORIEGA Editores.
- Freud, S. (2006, [1900]). *La interpretación de los sueños*. En *Obras Completas Tomo IV*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, S. (2006, [1917]). Una dificultad del psicoanálisis. En *Obras Completas Tomo XVII*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Freud, S. (2006, [1917]) 27° conferencia. *La transferencia*. En *Obras Completas Tomo XVI*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, S. (2006, [1923]). *Breve informe sobre el psicoanálisis*. En *Obras Completas Tomo XIX*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, S. (2006 [1930]). El Malestar en la Cultura. En *Obras Completas Tomo XXI*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Freud, S. (2006a, [1940]). *Algunas lecciones elementales sobre psicoanálisis*. En *Obras Completas Tomo XXIII*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, S. (2006b, [1940]). Esquema del psicoanálisis. En *Obras Completas Tomo XXIII*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gallegos, M. (2012, diciembre). La noción de inconsciente en Freud: historias y elaboraciones antecedentes. *Revista Latinoamericana de Psicopatología Fundamental*, 15(4), (pp. 891-907). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2330/233025245010>
- Gallo, H. (2914) "Función del tercero en la mediación". Desde el Jardín de Freud 14 (pp. 243-254) Bogotá: Universidad de Antioquia.
- García López, E. (2011). *Mediación, perspectivas desde la psicología jurídica*. Bogotá: Editorial Manual Moderno.
- Gorjón Gómez, F.J. (2003). *Estudio de los métodos alternos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nueva León. Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080126015/1080126015.PDF>
- Gozaíni, O.A. (2001, noviembre). La Mediación y el Arbitraje en Argentina: situación actual. *THEMIS-Revista de Derecho* (43). Recuperado de [http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/themis/themis\\_043.pdf](http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/themis/themis_043.pdf)
- Grisolia, J. A. y Ahuad, E.J. (2009). Las ventajas del arbitraje laboral. *Revista Laboral de la Sociedad Argentina del Derecho Laboral*. Recuperado de [https://ar.ijeditores.com/articulos.php?idarticulo=31220&print=2#indice\\_6](https://ar.ijeditores.com/articulos.php?idarticulo=31220&print=2#indice_6)
- Hague Conference on Private International Law. (2012). *Mediación. Guía Práctica*. Hague: Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/read/51899446/mediación-hcch>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Highton, E. I. y Álvarez, G. S. (2004). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: Ad-Hoc.
- Hornstein, L. (2018). Escucha y práctica analítica. *Revista uruguaya de Psicoanálisis* (en línea). (pp.106-121). Recuperado de



<https://www.apuruguay.org/apurevista/2010/16887247201812608.pdf>

- Judispedia. (2020, 13 de marzo). Etimología y uso de los términos "mediador" y "mediación". *Judispedia.es*. Recuperado de <https://judispedia.es/lamediación/evolucion-historica-de-la-mediación/etimologia-y-uso-de-losterminos-mediador-y-mediación>
- Kitcher, P. y Wilkes, K.V. (1988). What Is Freud's Metapsychology? En *Aristotelian Society, Supplementary Volumes* Vol. 62, (pp. 101-115+117-137). Oxford University Press on behalf of (en nombre de) The Aristotelian Society. Recuperado de [https://www.jstor.org/stable/4106762?readnow=1&seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/4106762?readnow=1&seq=1#page_scan_tab_contents)
- La Nación. (2008, 3 de febrero). La histórica mediación papal de 1978. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/editoriales/la-historicamediación-papal-de-1978-nid984091/>
- Lacan, J. (2009[1955-1956]). *El Seminario de Jacques Lacan: Las Psicosis*.
- Lacan, J:(1973, [1964]). *El Seminario de Jacques Lacan: Los cuatro conceptos fundamentales del psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Lacan, J. (1981, [1953-1954]). *El Seminario de Jacques Lacan: Los escritos técnicos de Freud*. Buenos Aires: Paidós.
- Lacan, J. (1985). *Intervenciones de Lacan en la Sociedad Psicoanalítica de París. En Intervenciones y textos 1*. Buenos Aires: Manantial, 1985.
- Lacan, J. (2002, [1950]). *Escritos. Tomo I*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentinos.
- Laplanche, J. y Pontalis, J.A. (2013). *Diccionario de psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Ledesma Narváez, M. y Caivano, R. J. (2000). *El Procedimiento Conciliatorio: un enfoque teórico normativo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Lee Ross, Constance A. Stillinger, (1988). *Psychological barriers to conflict resolution*. Estados Unidos: Stanford Center on Conflict and Negotiation, Stanford University.
- Mayor Zaragoza, F. (2010). *Los problemas de la gente los tiene que resolver la gente. En Mediación, Justicia y Gobernabilidad. Ponencias de expertos en Mediación* (pp. 13-18). Isla Margarita, Venezuela: Foro Mundial de Mediación. Recuperado de [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/ConferenciasforomundialMediación%20\(1\).pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/ConferenciasforomundialMediación%20(1).pdf)
- Miller, J. A. (1988). Salud Mental y Orden Público. *Conferencia de Clausura de las II Jornadas del Campo Freudiano*. Sevilla. Recuperado de <https://psicoanalisislacaniano.com/salud-mental-y-orden-publico/>
- Miller, J. A. (2008). *Introducción al método psicoanalítico*. Buenos Aires: Paidós.

- Molina, V. (2008). "...es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos por profesores universitarios (pp.53-62). Cali, Valle del Cauca: Sello Editorial Javeriano.
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación*. Barcelona: Ediciones GRANICA S.A.
- Morin, E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, España: Ed. Gedisa.
- Naciones Unidas. (1945). *Carta de las Naciones Unidas*. Recuperado de <https://www.un.org/es/sections/un-charter/chapter-vi/index.html>
- Nadal Sánchez, H. (2010, enero a junio). La mediación: una panorámica de sus fundamentos teóricos. *Revista Electrónica de Direito Processual* 5 (5). Rio de Janeiro. Recuperado de <https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/23084/16440>
- Nogaledo, M. (2014, 3 de abril). Vigencia de la ley de mediación. *Escuela de la Magistratura del Poder Judicial de Salta*. Recuperado de <http://www.escuelamagistratura.gov.ar/opinion-justiciasalta.php?IdOpinion=58>
- Ons, S. (2014). *Todo lo que necesitás saber del psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Paillet, M. N. y Amstutz, J.I. (2014). *Mediación Formación Básica-Curso Introductorio*. Salta: INTERMED SALTA.
- Paillet, M. N. y Amstutz, J.I. (2020). *Intermed Mediación Interdisciplinaria*. Recuperado de <https://intermedsantafe.com/moodle/>
- Poder Judicial de la Provincia de Salta. (2008). *Memoria Anual del Poder Judicial*. Salta: Poder Judicial de la Provincia de Salta.
- Provincia de Salta. (1983, 11 de febrero). Ley N°6063 del Ejercicio Profesional del Psicólogo. *Boletín oficial N.º 11.676*.
- Provincia de Salta. (2004, 26 de noviembre). Ley N°7324 de Mediación. *Boletín Oficial de Salta N° 17016*.
- Real Academia Española: RAE. (2020). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid: Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/mediaci%C3%B3n>
- República Argentina. (1985, 6 de noviembre). Ley N° 23277 Ejercicio Profesional de la Psicología. *Boletín Oficial N.º 25806*, 15 de noviembre de 1995.
- República Argentina. (1995, octubre). Ley N.º 24573 Mediación y Conciliación. *Boletín Oficial*, 27 de octubre 1995.
- República Argentina. (2010, 2 de diciembre). Ley Nacional de Salud Mental N°26.657. *Boletín oficial N.º 32041*, 3 de diciembre de 2010.
- República Argentina. (2014). *Constitución de la Nación Argentina*. Buenos Aires: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

- República Argentina. (2104a, 19 de septiembre). Ley N.º 26.993 Sistema de Resolución de Conflictos en las relaciones de Consumo. *Resolución 480/2015*. Buenos Aires: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Recuperado de <http://www.saij.gov.ar/26993-nacional-sistemaresolucion-conflictos-relaciones-consumo-Ins0005951-2014-09-17/123456789-0abc-defg-g15-95000scanyel>
- Roca de Estrada, P. (2002). Medios Alternativos a la resolución de conflictos. *Revista de Derecho Penal*. Recuperado de <http://www.saij.gov.ar/doctrina/dacf010043#:~:text=Dentro%20de%20estos%20mecanismos%20se,f%C3%B3rmula%20de%20justicia%20tradicional%20ind%C3%ADgena>
- Rodado Martínez, J., Sanz Rivas, E. y Otero Rodríguez, J. (2006). La escucha analítica como lugar de encuentro. *Revista de la Asociación española de neuropsiquiatría*. 26(98) (pp. 281-288). Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15966/1582>
- Rodríguez Feo, J. (2009). *Thomas Hobbes. El tratado del Ciudadano*. Madrid: UNED.
- Rodríguez Galíndez, C. (2012, mayo). La mediación en Salta como verdadera política pública de pacificación social. *La Trama. Revista Interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*. (33). Recuperado de [http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=22\\_3&ed=33](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=22_3&ed=33)
- Ruiz, E.S. (2014, abril). Situación actual de la Mediación en Salta. *Estudio Jurídico Salta*. Recuperado de <http://www.ejuridicosalta.com.ar/blog/item/161-situacion-actual-de-lamediación-en-salta>
- Schor-Landman, C.I. (2004). *Temas de Interconsulta: Diálogos entre el Psicoanálisis, el Derecho y la Mediación*. Buenos Aires: Galerna.
- Suares, M. (1999). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Suares, M. (2009). *El espejo de los mediadores*. Buenos Aires: Paidós.
- Tawil, M. (2010). Audiencia híbrida: día de los padres en el Tribunal de Familia. En Lic. Martha Beatriz Rodil (Ed.) *MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ*. (pp.344-348). Isla Margarita: Foro Mundial de Mediación. Recuperado de [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/ConferenciasforomundialMediación%20\(1\).pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/ConferenciasforomundialMediación%20(1).pdf)
- Timmermann, F. (2008). *CUADERNOS DE HISTORIA 29*. Santiago: Universidad de Chile. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/46547764.pdf>

Treviño Moreno, F.L. (2009). *Medios Alternativos para la solución de controversias*. BID- Banco Iberoamericano de Desarrollo.  
Recuperado de  
<https://books.google.com.ar/books?id=1NOIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CAIVANO,+Roque+J.+y+otros;+Mecanismos+Alternativos+para+la+Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos,+Negociaci%C3%B3n,+Conciliaci%C3%B3n+y+Arbitraje+pdf+online&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiK2cjaysHsAhWKD7kGHT0XB1oQ6AEwBXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>

Tubert, S. (2000). *Sigmund Freud. Fundamentos del psicoanálisis*. Madrid: EDAF.

## ANEXO I

### Consentimiento Informado

Por la presente, declaro que yo

\_\_\_\_\_ D.N.I.N°: \_\_\_\_\_

**accedo voluntariamente a participar en la investigación** que se titula: **“El proceso de Mediación: una espacio para el Psicoanálisis”** llevada a cabo por Marisol Hernández, D.N.I. N.º 25571343, alumna de la carrera Licenciatura en Psicología en la Universidad Católica de Salta.

Asimismo, manifiesto que:

He comprendido la **naturaleza, objetivos** y el **tiempo** requerido para participar en la **entrevista**.

Reconozco que mi participación es **voluntaria**, lo que significa que en cualquier momento puedo optar por **interrumpir** el proceso o bien no contestar alguna pregunta.

Además, no recibiré ningún pago a cambio de mi participación.

Comprendo que las entrevistas se realizarán de manera remota o virtual y serán **grabadas**, a los fines teóricos de la investigación, y sólo serán oídas por la investigadora, al concluir con la investigación serán **eliminadas**.

Comprendo que los datos obtenidos y mi nombre podrán ser **publicados**, debido a mi carácter de participante experto en esta investigación.

Me han informado todo detalladamente y me indicaron que, una vez finalizada la investigación, los **resultados** obtenidos se proporcionarán en el trabajo final al Tribunal Evaluador que disponga la Universidad, y a la vez, tendré acceso a ellos porque la investigadora me enviará un informe.

Por lo señalado, me ofrezco a participar en la investigación y doy mi **consentimiento informado**.

**Fecha:**

**Firma:**

**Aclaración:**

**Firma de la investigadora:**

## ANEXO II

### Entrevista

“La siguiente entrevista está orientada a obtener información acerca de los conceptos psicoanalíticos que han sido útiles en su práctica como mediador. Le pido que responda con total libertad, y le aseguro que toda la información que brinde será utilizada con el mayor rigor científico, solo para el propósito que persigue esta investigación, garantizando fidelidad de la información”.

1. ¿Cuál considera usted que es el objetivo principal de la Mediación?
2. ¿Cuáles considera usted que son los principios de la Mediación?
3. ¿Cuál considera que es el distintivo de la Mediación?
4. ¿Cómo vincula la Mediación con la escucha analítica psicoanalítica?
5. ¿Encuentra puntos en común en el trabajo del mediador y del psicoanalista?
6. ¿Cuál considera usted es la característica más importante con la que debe contar un mediador?
7. ¿Qué importancia tiene el reconocimiento del Inconsciente por parte del Mediador?
8. ¿Qué le ha resultado más relevante y útil de la técnica psicoanalítica en su práctica y desempeño como mediador?
9. ¿Cuál concepto psicoanalítico le ha ayudado a entender mejor la mediación y su objetivo principal?
10. ¿Qué actitud en relación a las partes considera fundamental para poder llevar a cabo una Mediación que produzca un efecto?
11. ¿En qué beneficia que las personas asuman su responsabilidad durante el proceso de Mediación?
12. ¿Considera que la Mediación tiene un enfoque distinto al ser planteado desde la teoría psicoanalítica?
13. ¿Hay algo que quiera agregar?

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

## HOJA DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA  
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

*El proceso de mediación:  
un espacio para el psicoanálisis*

Alumna: Marisol Hernández, DNI: 25.571.343

Directora: Lic. Solana Sagüés, DNI: 33.374.758

### EVALUACIÓN

Decisión:

Tribunal evaluador:

Jurado:

Jurado:

Jurado:

Lugar y fecha: Salta, 9 de Junio 2023