

UN CUENTO DE MEDIACIÓN. ANÁLISIS PSICOLÓGICO Y NARRATIVO DEL ABORDAJE DE UN CONFLICTO FAMILIAR¹

A TALE OF MEDIATION. A PSYCHOLOGICAL AND NARRATIVE ANALYSIS TO A FAMILY CONFLICT


Monserrat Ordóñez Echeverri*


Marcela Fernández Saldías**

Resumen

Si bien la mediación ha estado tomando terreno en Chile, su aplicación no necesariamente conlleva a una transformación del conflicto y de las personas involucradas en el proceso. En ciertas ocasiones, esto es debido a las condiciones de tiempo, sobredemanda del servicio y características salariales con los que cuentan los/as mediadores/as. Por este motivo, el siguiente artículo tiene por objetivo proponer algunos elementos que posibilitan una transformación del conflicto dentro de un proceso de mediación, basándose en el análisis de un caso de mediación familiar relatado en el cuento *De uno a Diez*.

¹ Artículo recibido el 30 de septiembre de 2024 y aceptado el 25 de noviembre de 2024.

* Magister en Mediación de Conflictos por la U. de Barcelona. Máster en Terapia familiar sistémica por la U. Ramón Llull. Asociada al grupo de investigación del Método analítico y su aplicación en las ciencias sociales y humanas, perteneciente a la Universidad de Antioquia y la Universidad EAFIT, Colombia.  0000-0003-4855-4080. Dirección postal: Carrera 23 N°11-57, El Poblado, Colombia. Correo electrónico: monserrat.oecheverri@gmail.com.

** Executive Máster en Estudios Avanzados en Mediación y Negociación por el Institut Universitaire Kurt Bösch. Académica de Resolución Alternativa de Conflictos y Mediación de la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso, Chile.  0000-0001-6646-9635. Dirección postal: Riveros Cruz 587, Viña del Mar, Chile. Correo electrónico: mfernandezsaldias@gmail.com.

Palabras clave

Mediación familiar, transformación del conflicto, abordaje narrativo, análisis psicológico.

Abstract

Although mediation has been expanding in Chile, its application does not necessarily lead to a transformation of the conflict and the people involved in the process. On certain occasions, this is due to time conditions, excess demand for the service and salary characteristics in the field. Therefore, the following article proposes some elements that allow a transformation of the conflict within a mediation process., based on the analysis of a family mediation case recounted in the story *De uno a Diez*.

Keywords

Family mediation, conflict transformation, narrative approach, psychological analysis.

1. INTRODUCCIÓN

En Chile la mediación ha ido desarrollándose a paso lento y, en gran parte, a propósito de la dictación de normativa legal. Su avance más significativo se sitúa en los Tribunales de Familia, gracias a la Ley N°19.968² que introdujo la mediación como un camino optativo al proceso judicial para resolver conflictos de familia; pero es a partir de colapso de los Tribunales de Familia cuando se hace una modificación con la Ley N°20.286³ que establece la mediación como una instancia previa y obligatoria cuyo cumplimiento es requisito para acudir a juicio.

2 Ley N°19.968 de 2004.

3 Ley N°20.286 de 2008.

Otros ámbitos de aplicación que se han venido formalizando en Chile son: la mediación en el sistema de salud con la dictación de la Ley N°19.966;⁴ la mediación en comunidades educativas con la Ley N°20.529,⁵ la mediación laboral que ha sido promovida por la Dirección del Trabajo y está amparada por la Ley N°21.327⁶ y por el Código del Trabajo en los artículos 344, 351, 370, y del 378 al 384, y más recientemente la mediación penal como práctica restaurativa en la justicia juvenil, la cual fue incorporada en el sistema penal adolescente con la dictación de la Ley N°21.527.⁷

Adicionalmente, hay otros espacios de aplicación de la mediación que, si bien se han venido practicando de manera informal,⁸ no son ámbitos establecidos oficialmente en Chile. Este es el caso, por ejemplo, de la mediación comercial,⁹ mediación comunitaria¹⁰ y la mediación intercultural que solo está regulada en relación a los pueblos originarios.¹¹ Lo anterior se debe a que la puerta de entrada del ejercicio de la mediación, hasta el momento, ha estado sujeta a ser validada por leyes o instituciones que induzcan al proceso.

La articulación de la mediación con el sistema legal y la obligatoriedad –en el caso de la mediación familiar– ha sido una manera de dar a conocer la mediación y de hacer llegar sus beneficios a toda la ciudadanía.¹² Si bien esta acción ha tenido sus ventajas, su masificación también ha generado efectos en la forma en que la política pública propone el ejercicio de la mediación como abordaje de resolución de conflictos en el contexto chileno. Estudios empíricos en el ámbito internacional son consistentes en demostrar que la

4 Ley N°19.966 de 2004.

5 Ley N°20.529 de 2011.

6 Ley N°21.327 de 2021.

7 Ley N°21.527 de 2023.

8 Un ejemplo de estas prácticas son los programas municipales de mediación comunitaria que se llevaron a cabo en Cerro Navia (Municipalidad Cerro Navia, 2023), y en Peñalolén (Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana, 2007), así como las Unidades de Justicia Vecinal en las comunidades de Renca, Cerrillos, Macul y Paine (ALFARO, s.f.).

9 JEQUIER (2016), p. 92.

10 ADASME y QUINTEROS (2014), pp. 236 y 237.

11 BERMÚDEZ-PLAZA y CABELLO-TIJERINA (2022), p. 7.

12 CORREA (2014), p. 115.

mediación resulta eficiente en múltiples áreas de conflictividad, exhibiendo elevados índices de satisfacción de los demandantes de justicia, que oscilan entre el 75% y el 85%, independientemente del resultado del proceso.¹³

Con todo esto, la alta valoración social de la mediación como experiencia de justicia no está garantizada. Un ejemplo de lo anterior se observa en el *Informe de Resultados del Sistema Nacional de Mediación Familiar en Chile*,¹⁴ en donde se expone, con respecto a los porcentajes de satisfacción de la mediación, que:

La satisfacción inicial presenta un 59,2% de satisfechos y un 23,7% de insatisfechos, alcanzando, para la satisfacción inicial, un 35,5% de ISN [Índice de Satisfacción Neta], disminuyendo respecto a la medición anterior, bajando cerca de 20 puntos porcentuales. La satisfacción final, por su parte, presenta un nivel de satisfacción de 67,8% y uno de insatisfacción de 18,6%, por lo que el índice de satisfacción neta observado en 2023 corresponde a un 49,2%, disminuyendo respecto de lo levantado el año anterior donde dicho indicador corresponde a 63,8%.

En este mismo informe de resultados se argumenta que una de las razones de la insatisfacción de las personas se debe a una tendencia por parte de los mediadores a acortar la duración de las sesiones para solventar las altas demandas que naturalmente reciben,¹⁵ dado que es un proceso obligatorio y previo para acceder a un tribunal. Adicionalmente, siguiendo el análisis que hace Correa (2014)¹⁶ sobre el sistema de pago establecido en las Bases de Licitación para la Contratación de los Servicios de Mediación Familiar contenido en la Resolución N° 188 del Ministerio de Justicia de agosto de 2011, se puede prever cierta incidencia de los honorarios del servicio con los resultados de satisfacción de los usuarios del sistema, ya que el pago a los mediadores está articulado directamente con la consecución de acuerdos.

13 RIVERA y OTERO (2021), pp. 2 y 3; SERRANO (2008), p. 58.

14 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2023), p. 10.

15 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2023), p. 38.

16 CORREA (2014), pp. 130 y 131.

Esto último genera una disminución en la duración de las sesiones¹⁷ y menos disponibilidad para analizar en profundidad los casos que están siendo atendidos, más allá de la consecución de un acuerdo. Si bien el estudio que hace Correa (2014) se dirige a un documento del 2011, esta realidad que menciona la autora se ha mantenido en las sucesivas bases de licitación publicadas para llamamientos de contratación, cada tres o cuatro años, con diversos esquemas de pago, pero con incentivos asociados a la obtención de acuerdos.

Con respecto al ámbito de salud, la mediación también ha tenido dificultades, particularmente en la concreción de consensos y en la continuación del proceso. En las *Estadísticas de Mediación por Daños en Salud* del 2024,¹⁸ el Consejo de Defensa del Estado da a conocer el número de casos que han sido recibidos en el primer semestre del 2024. De un total de 1217 casos que fueron estudiados y admitidos para realizar un proceso de mediación por algún conflicto con entidades de salud públicas, 962 decidieron desistir del proceso por voluntad de ambos integrantes y solo 211 se concluyeron con un consenso entre las personas implicadas.

Teniendo en cuenta este mapa general, cabría preguntarse ¿la mediación, de la manera que se está pensando y llevando a cabo hoy en día, está generando alguna transformación en los sujetos que participan de ella?, ¿cómo podríamos concebir una mediación que propenda a una transformación del conflicto o de la tensión en las personas que inician el proceso?

Las investigaciones halladas sobre el análisis de los proceso de mediación en Chile giran en torno a la calidad de la mediación o al éxito de la misma, en tanto las estrategias usadas para la consecución de acuerdos,¹⁹ al estado

17 CORREA (2014), p. 131.

18 Consejo de Defensa del Estado (2024).

19 GONZÁLEZ (2018), pp. 369-390; CEA, MEDINA y RAMÍREZ (2023), pp. 133-148; VALDEBENITO y DONOSO (2017), pp. 88-102; CANDIA y SUASO (2011), pp. 300-303.

actual de la mediación en diferentes ámbitos dentro del país,²⁰ al aporte que hace el Estado chileno a la mediación y la satisfacción de los usuarios con el proceso,²¹ al análisis de la Ley N° de mediación²² o al devenir histórico de la mediación a nivel Institucional en Chile.²³ En el país, es escaso encontrar autores que hayan trabajado los procesos de transformación de la mediación, más allá de la consecución de un acuerdo o la adopción de un modelo determinado de mediación. Al respecto, solo se ha encontrado el trabajo académico que ha venido realizando Marcela Fernández Saldías.²⁴ Fernández (2015) ha publicado su investigación en las memorias del *X Congresso Mondiale di Mediazione* con la ponencia titulada *La Dimensión Transversal de la Mediación: Una Mirada Sistémica de los Procesos*; Allí la autora propone una perspectiva que, en palabras de ella:

Aborda la identificación de los ejes de cambio que son indispensables considerar en la intervención profesional para llegar a un resultado que se define como propio de la naturaleza de la mediación, el cual no es necesariamente el acuerdo. Los procesos de la mediación consideran un eje de cambio que identifica un polo con una situación inicial en la dinámica conflictiva antes de la intervención y un polo con una situación nueva después de la intervención que transita en un continuo que es recursivo durante el procedimiento en todas sus etapas.²⁵

En este sentido, el artículo pretende aportar más elementos que puede tener en cuenta el mediador para propender a una transformación, tanto del conflicto como de los participantes que hacen parte del proceso de mediación, más allá de unas técnicas específicas de un modelo o de la simple consecución de un acuerdo.

20 CORREA (2014), pp. 112-138; PARRA et al. (2018), pp. 121-144; TISSIE y BRAVO (2020), pp. 211-215; ALFARO et al. (s.f), pp. 1-31. ACUÑA et al. (s.f), pp. 3-29

21 GANGA et al. (2017), pp. 52-67.

22 MUSSO (2018), pp. 319-356.

23 LAGOS (2018), pp. 525-548.

24 FERNÁNDEZ (2015), pp. 29-43.

25 FERNÁNDEZ (2015), p. 32

Para acercarnos al objetivo de este artículo, como ejercicio casuístico se analizará el cuento *De Uno a Diez*²⁶ creado por la profesora Marcela Fernández Saldías, quien, a partir de una mediación real realizada en Chile, relata su intervención como mediadora con licencia literaria. El cuento describe una mediación familiar entre Javier y Paula, cónyuges separados hace más de tres años por decisión del marido. Él inicia una nueva vida de pareja con otra mujer con la cual tiene un nuevo hijo; de ahí que Javier solicita la mediación para regular la relación con los hijos que tiene en común con Paula y para poder concretar el divorcio.

A lo largo de esta narrativa logramos ver un avance significativo entre ambos participantes. Por ende, analizaremos los momentos que van sucediendo en el cuento desde una perspectiva psicológica y desde una reflexión narrativa. Este artículo se compondrá de cuatro momentos para pensar la transformación en el proceso de mediación:

1. Una disposición a observar los indicios y a hacer uso de la intuición.
2. Una verbalización de la historia que está a la base de la tensión.
3. Un análisis sobre las características de una intervención mediadora que asuma el abordaje sistémico del conflicto desde la necesidad de cambio, con el fin de obtener un resultado positivo para los involucrados.
4. Una desfijación del núcleo de padecimiento como resultado del abordaje sistémico del conflicto.

26 FERNÁNDEZ (2017), pp. 11-15.

2. EL PRIMER ENCUENTRO DE MEDIACIÓN

La narración que desarrolla Fernández²⁷ inicia con una descripción de las nuevas sensaciones que va sintiendo Paula, una de los protagonistas de la historia. En este punto no sabemos muy bien por qué sucede esta nueva percepción en ella, pero a modo de flashback, la autora va narrando lo que sería la primera sesión de mediación entre Paula y Javier, ambos protagonistas del caso y cónyuges en proceso de separación.

La primera sesión de mediación trae consigo detalles de cada uno, detalles que dan cuenta de la manera en la que ellos, como sujetos, personifican un discurso y una forma de asumir la vida. Cada vestigio deja entrever sus peculiaridades y la posición que eligen tener en la tensión que ambos estaban viviendo:

Él, un joven de unos treintaidós años, bastante bien parecido, de pelo castaño, ojos verdes, vestimenta formal, terno color café, zapatos modernos de cuero en un tono más claro, camisa blanca, no recuerdo si llevaba corbata, pero se veía elegante y a la vez casual. Inicialmente su actitud desplegaba seguridad, pero cuando comenzó a hablar algo en él transmitía culpa, y no era el contenido de sus palabras o peticiones. Ella, parecía un poco mayor que él, tal vez treintaicuatro o treintaiséis años, con grandes ojos marrón y pelo caoba, no era especialmente atractiva, pero su rostro tenía huellas evidentes de una dulzura que ya no estaba allí. No se veía vieja, pero si abatida o amargada, posiblemente no recuerdo más detalles de su aspecto o vestimenta de ese día.²⁸

Posteriormente, la narración va desarrollando la manera en que cada uno relata el conflicto y lo disímil de ambas posiciones: Javier espera ver a sus dos hijos en un espacio diferente a la casa de Paula. Ella, por el contrario, solo permite que él los visite allí. El relato de Javier se sitúa desde el momento de la separación, puntualizando con claridad los hechos que condujeron a esta situación y las decisiones que, desde la culminación de

27 FERNÁNDEZ (2017), pp. 11-15.

28 FERNÁNDEZ (2017), p. 12.

la relación, los ha llevado a hacer una mediación. En contraposición, la mediadora logra observar que Paula sigue manteniendo la referencia a Javier como su cónyuge, pues, como ella señala, si bien están separados, no están divorciados. Por ende, la manera de referirse a Javier, su inclinación a resaltar el vínculo matrimonial que existe aún en ambos y los tonos que acompañan su discurso, empiezan a develar la forma en la que Paula vive y afronta la tensión con Javier:

Paula se tomó un buen tiempo para contar su versión, plagada de hechos e interpretaciones en los cuales fundaba su negativa tajante respecto a que Javier se llevará los niños a “esa casa”. Durante su exposición nunca miró a Javier y su dolor tras el enojo era palpable. Realice el parafraseo de lo que Paula había contado, y después de ello les hice varias preguntas a ambos para seguir abriendo la historia, sin atreverme a modificar en lo más mínimo el significado de sus relatos, puesto que ya había asumido que en ese momento intentar un movimiento de legitimación era imposible... él era el villano y ella la víctima.²⁹

Comprender desde qué lugar está ubicado cada uno en su discurso, el modo en el que van relatando los hechos y las variaciones que van teniendo en el tono, los afectos que están entrelazados en las palabras, las expresiones, las miradas, los respiros, los gestos y la representación que tiene la mediadora para Paula y para Javier; todo esto se convierte en detalles que son esenciales para el devenir de la mediación. En este punto, los indicios son fundamentales porque comienzan a mostrarnos asuntos para tener en cuenta y analizar en el transcurrir de las sesiones que vendrán más adelante. Nos permiten captar las diferencias y similitudes entre Paula y Javier, así como los tiempos y los elementos que cada quien quiere cuidar durante el proceso.

29 FERNÁNDEZ (2017), p. 13.

Esta observación y análisis de los indicios fue un proceder llamado método indiciario que desarrolló y estudió Carlo Ginzburg (2008) en su libro *Mitos, emblemas, indicios*. A continuación, ampliaremos la relación de este método con la mediación.

2.1. El indicio y la verdad subjetiva en la mediación

Ginzburg en 1989, analizando los modos de proceder de Giovanni Morelli, Sherlock Holmes y Sigmund Freud, formaliza la existencia de un método basado en la captación de indicios. Es a partir de la experiencia de Morelli como Ginzburg inicia ilustrando una manera de observar centrada en la retención de los elementos o detalles que se escapaban de la maniobra del sujeto. Morelli lograba reconocer la originalidad de las obras de arte a partir de pesquisar aquellos indicios que eran ignorados o que se les otorgaba menor importancia en los cuadros. Estos detalles podían ser desde las pinceladas o elementos técnicos que tenía la obra, hasta aspectos morfológicos del cuerpo o cuestiones decorativas como las formas de las orejas o las areolas de los santos. La importancia de estos indicios se debía a que develaba con mayor nitidez las particularidades del pintor y que eran justamente esas particularidades las que el impostor no lograba copiar.³⁰

Esta misma forma de proceder fue aplicada por Freud en diferentes campos para desarrollar toda la teoría psicoanalítica. Ámbitos como el análisis de los sueños, los chistes, las acciones sintomáticas cotidianas, las culturas, las obras de arte y las piezas arqueológicas, entre otros,³¹ fueron maneras de llevar a la práctica el análisis de indicios. Para Freud, los vestigios se convertían en modos de acceder a las formaciones del inconsciente y, por ende, a manifestaciones de una verdad desconocida por el sujeto que estaba pendiente por descubrir de sí mismo.³² Un ejemplo lo podemos ver en este fragmento que desarrolla en *Psicopatología de la vida cotidiana*:

30 GINZBURG (2008), pp. 185-187.

31 Véase: FREUD (1900), pp. 29-342; FREUD (1905), pp. 11-173; FREUD (1901), pp. 9-270 y FREUD (1913), pp. 1-164 y pp. 213-250.

32 RAMÍREZ (2019), p. 147.

Estaba almorzando en un restaurante con mi colega H., doctor en filosofía. Me contaba acerca de las dificultades para obtener el profesorado, y de paso mencionó que antes de terminar sus estudios tenía el empleo de secretario del embajador, mejor dicho, del ministro plenipotenciario de Chile. “Pero luego el ministro fue trasladado y yo no me presenté al funcionario entrante”. Mientras pronuncia esta última frase, se lleva a la boca un pedazo de torta, pero, como por torpeza, la deja escapar del cuchillo. Capturo enseguida el sentido secreto de esta acción sintomática y replico como al azar a mi colega, no familiarizado con el psicoanálisis: “Pero ha dejado escapar usted un buen bocado”. El no repara en que mis palabras pueden referirse igualmente a su acción sintomática, y me repite, con una vivacidad extraña, sorprendente, como si yo literalmente le hubiera quitado la palabra de la boca, los mismos vocablos que yo había pronunciado: “Sí, era realmente un buen bocado el que dejé escapar”, y después se desahoga con una exhaustiva exposición de su torpeza, que le ha hecho perder ese bien remunerado cargo.³³

Notamos entonces que el método indiciario ha sido utilizado en diferentes ámbitos y a lo largo del tiempo. Este método se erige como un camino para captar los vestigios del sujeto que se escapan de su intensa personalidad y vigilancia.³⁴ De ahí que los indicios puedan convertirse en formas de acceder a una verdad que el sujeto aún está en proceso de develar o de conocer. En este sentido, podríamos definir el vestigio o el indicio tal como lo proponen Manrique, Lopera, Pérez, Ramírez & Henao³⁵ cuando mencionan que: “[El indicio es] una huella que ha quedado como efecto del devenir de un proceso más complejo. En el mundo humano, dicha huella es una marca significativa, que hace parte de un discurso”.

El método indiciario como estrategia para escuchar aquellos detalles que se manifiestan tímidamente, es un camino que puede ser usado en los procesos de mediación. Un ejemplo de esto lo podemos encontrar con Henao (2022) quien desarrolla una propuesta ética y metodológica de una mediación

33 FREUD (1901), pp. 197 y 198.

34 GINZBURG (2008), p. 187 citando a WIND (1972), p. 62.

35 MANRIQUE, et al. (2016), p. 58.

analítica. En esta propuesta, uno de los elementos a tener en cuenta es estar abierto y atento a los indicios. Estos detalles son formas de acceder a los elementos latentes de una tensión que experimentan dos sujetos:

En el ejercicio de mediación se escuchan y se analizan indicios, a saber, pequeños detalles que aparentemente no significan mucho como el tono de voz, la entonación, las equivocaciones al verbalizar —lapsus—, gestos, movimientos, silencios, quiebres de voz, entre otros. Estos detalles permiten conocer, comprender lo que no es claro o evidente a simple vista sin perder el marco de referencia que se tiene según los propósitos de los dispositivos analíticos, bien sean formativos, cognoscitivos o transformativos [...] Esta actitud tiene el propósito de hacer explícito lo implícito, de percatarse de las posibles causas de las tensiones, diferencias, discrepancias, conflictos, pero también de las congruencias, afinidades, puntos en común.³⁶

Desde esta perspectiva, cuando retomamos el relato del cuento y recordamos la descripción que hace la autora de la primera sesión, podemos observar que es precisamente esa novedad que ocurre en el primer encuentro entre Paula, Javier y la mediadora, la que nos conmemora la importancia de mantener una apertura para escuchar los indicios que se manifiestan en la mediación. Aquí cada detalle fue importante para la mediadora, desde la ropa y la manera de estar en la sesión, hasta las formas de expresión que cada uno utilizaba al momento de dar su opinión.

Asimismo, Fernández nos revela cómo la mediadora va hilando la sesión a partir de intuiciones que le van permitiendo intervenir de una manera acorde al momento. Para esto, ella mantiene una sana distancia de los protocolos o los saberes teóricos que tienden a prescribir *lo que debe pasar en una mediación* y, en cambio, decide dejarse llevar de su saber práctico, de esa pericia que ha venido incorporado tras años de experiencia en su labor. Esta destreza práctica de la mediadora se logra percibir desde que el cuento narra la preparación que hace antes de iniciar la sesión. En este caso, en vez

36 HENAO (2022), p. 290.

de preocuparse por recordar los procesos establecidos de una mediación familiar, la mediadora elige centrarse en comprender qué es aquello que conflictúa a Javier y Paula, cómo es la relación de ambos y en qué grado de intensidad está el conflicto.

Tomé la carpeta para ver la materia de la mediación antes de encontrarme con las partes en la recepción. No es que esta información realmente me ayudara mucho antes de entrar, pero, casi como si fuera un juego, pretendía adivinar el tipo de relación que las partes en conflicto tenían, o tal vez leer la dificultad que tendría que enfrentar al atenderlas por primera vez. La materia era régimen comunicacional con los hijos y al ver a las partes en la recepción supe que ese día me tocaba una difícil, la tensión entre ellos era un invitado más.³⁷

En efecto, no hay que olvidar que, en la práctica, cada sesión es un encuentro de ocurrencias y manifestaciones subjetivas entre los integrantes de la mediación y la mediadora; pues si bien hay cierto encuadre que es propio del espacio y si bien hay un saber metodológico sobre la labor de mediar, ninguna sesión puede ser previamente controlada o prevista; lo que conlleva a que siempre esté presente la capacidad inventiva de cada persona que participa en el espacio.

Ahora bien, tal como lo menciona Henao la escucha de indicios en la mediación implica una actitud,³⁸ es decir, un saber hacer, una incorporación de esa capacidad de estar atento a los detalles. Y es justamente a partir de afinar esa disposición o atención a los detalles como se va generando una habilidad intuitiva en el mediador.

La intuición puede ser entendida como un proceso visual, que tiene la característica de integrar y hacer un mapa holístico de una situación.³⁹ Intuir consiste en sentir una realidad a partir de una captación de indicios que son

37 FERNÁNDEZ (2017), p. 12.

38 HENAO (2022), p. 290.

39 MALASPINA (2007), p. 370.

cuasi imperceptibles (es decir, que son percibidos inconscientemente) y que llevan a develar esa realidad de determinada manera a partir de un proceso de integración.⁴⁰ Ahora bien, la intuición también puede tender a ser el resultado de un prejuicio o de la masa de preconcepciones y dogmas que hemos incorporado acríticamente. Por este motivo, será menester analizar dicha intuición para poder formarla y hacer un uso responsable de la misma:

La formación implica un análisis de la intuición. Convertir los prejuicios en juicios (esto es, verificar los valores, las creencias, enjuiciarlas). Hay que someterlas al método analítico: entender, criticar, contrastar, y luego re-incorporar (comprender), hasta que de nuevo se hagan parte de nuestro cuerpo, nuestras costumbres y hábitos, y con-formen una actitud, un estilo de vida analizado. [...] ¿Cómo podría aplicarse el método científico (analítico) a la intuición? Usualmente, a posteriori; y, en algunos casos, a priori (la intervención calculada). Cuando aparezca una ocurrencia, hacerle un seguimiento; ver su consistencia, esto es, sus razones, y su eficacia: sus resultados, sus efectos.⁴¹

Para intuir de una forma oportuna, no solo es menester analizar nuestras propias preconcepciones y el uso que le hemos dado a nuestras ocurrencias en diferentes momentos, sino que también implica una curiosidad por saber, un gusto por comprender de manera más profunda aquél caso que tenemos al frente y aquello que nos pasa a la hora de mediar el caso, tanto nuestras posibilidades y como nuestras limitaciones.

Se trata de un análisis de aquello de lo que debemos estar advertidos sobre nosotros mismos para no perder la imparcialidad; pero esa advertencia debe estar acompañada de un saber sobre la historia y el devenir de la tensión existente entre los participantes, de comprender y escuchar aquella lógica implícita que mantiene la tensión. Por ende, a continuación, se desarrollará el segundo elemento sobre la importancia de la historia subjetiva y a su relación con el conflicto.

40 LOPERA (2009), p. 86.

41 RAMÍREZ (2012), p. 375.

2.2. La mediación y la historia subjetiva

Para Lacan: “La historia es una verdad que tiene la propiedad de que el sujeto que la asume depende de ella en su constitución misma de sujeto⁴²”. Si nos detenemos a analizar sus palabras, estas nos acentúan dos características que son esenciales para comprender la importancia de la historia subjetiva en la mediación: a). En toda historia hay una verdad, esta verdad es del sujeto, corresponde a la realidad anímica y/o psíquica que ha sentido o experimentado a lo largo de su vida. Cada experiencia deja una impronta que puede marcar en mayor o menor medida al sujeto y a su discurso. (b). En relación con el punto anterior, la historia es aquello que constituye al sujeto, y al decir que lo constituye queremos significar que su proceso de ingreso a la cultura y la manera como asume (o no) dicho ingreso, es algo que se manifiesta en las vivencias y las elecciones que tomó en su infancia y/o en su proceso de estructuración. Incluso, si vamos más allá, la historicidad también marcará la forma de relacionarse con la cultura y con todo representante de la misma. En otras palabras, vivencias como: la manera de incorporar un lenguaje, de aceptar (o no) el consenso y las normas sociales, la forma de ir reconociendo la existencia de otros, las experiencias fortuitas que atraviesa, el ambiente en el que se cría, etc. hacen parte de la historia subjetiva y son estas vivencias y elecciones las que va constituyendo o estructurando al sujeto⁴³ hasta generar unos efectos en él.

En este orden de ideas, cada tensión que viven dos o más personas tiene asociada una historia, un fundamento que originó la tensión y que se ha mantenido en el transcurso del tiempo. En un proceso de mediación es fundamental permitir que las personas verbalicen las historia que está a la base de la tensión. Que logren reelaborar aquella pugna que han creado. Para esto, la verbalización de la historia va posibilitando una reelaboración de lo que mantiene el conflicto, pues cumple una función de resignificar o

42 MILLER (2023), p. 24.

43 A propósito del proceso de estructuración véase el libro de LOPERA, MANRIQUE, ZULUAGA Y ORTIZ (2010).

crear una nueva teoría subjetiva del escenario que genera dolor en el sujeto.⁴⁴ Verbalizar es justamente el acto de privilegiar la palabra y simbolizar los hechos. Permite reorganizar las representaciones que la persona ha creado de su realidad, responsabilizarse del propio decir y compartir ese decir a otro que lo incita a hacerlo y que está dispuesto a escuchar atentamente su relato.⁴⁵

Si retomamos la narración de Marcela Fernández podemos ver un ejemplo claro del lugar de la historia subjetiva en la mediación y cómo este recorrido histórico marca el discurso y la posición de Javier y Paula en el conflicto.⁴⁶

En el cuento, la historia de Javier parte con el abandono de su madre quien era su único pariente. Ella decide dejarlo en manos de su vecina con la excusa de ir a comprar algo que le hacía falta, pero sin previo aviso, nunca regresa a buscarlo. Ante esta situación, Javier vive su niñez en un lugar de acogida del cual se escapa a los trece años. Su adolescencia la pasa en las calles sobreviviendo y actuando entre lo permitido y lo no permitido socialmente: hurtaba, limpiaba autos, pedía limosna o ganaba alguna moneda esporádica en las ferias. Se camuflaba en las drogas y el alcohol y fue acusado de hurto en alguna ocasión cuando tenía dieciséis años. Para poder salir del proceso judicial, Javier promete a su víctima ingresar a una comunidad de jóvenes de la Iglesia Evangélica, lugar en el que estuvo desde sus dieciséis años hasta que conoció a Paula y se casó con ella a sus veintitrés.

Por su parte, Paula tuvo un proceso muy diferente de estructuración. Ella era hija única de un presbítero evangélico. Tanto ella como su familia se dedicaban completamente a las actividades de la Iglesia y a cumplir las expectativas que Dios tenía para cada uno de ellos. Paula era una niña silenciosa y muy observadora; desde temprana edad deseó seguir los pasos de su padre, especialmente en la manera como acogía a las personas vulnerables que se acercaban a él. Por ende, su adolescencia consistió en volverse la

44 VALDES et al. (2011), p. 16.

45 HENAO (2022), p. 291.

46 FERNÁNDEZ (2017), pp. 13 y 14.

monaguilla de su padre. En su juventud y durante su adultez nunca se interesó por otro hombre antes y después de conocer a Javier. Sus primeros deseos sexuales los vivió con él.

De esta manera, la narración continúa relatando la forma en que se conocieron, emprendieron su relación y los hechos que llevaron a la culminación de la misma:

Se conocieron en Villa Esperanza cuando ella acompañaba a su padre a dar una charla a los jóvenes en contra de la adicción. Él tenía dieciocho y ella veintiuno. Desde ese día sus destinos quedaron unidos en un camino para encontrar al Señor. Paula alumbraba los pasos de Javier y él transitaba aferrado a una mano que por fin era solo amor y protección. Con el devoto apoyo de Paula, Javier dejó sus adicciones, terminó sus estudios medios y con la ayuda de su suegro consiguió un trabajo como ayudante de contador, a la vez que cursó en vespertino la carrera de auditor. Formaron familia, llegaron los hijos, compraron una casa en un barrio popular, adoptaron un perro y por un buen tiempo vivieron la alegría y el orgullo de la superación. Paula se sentía satisfecha con ser el pilar de este nuevo futuro que habían construido, agradecida de las bendiciones que Dios le había dado... Javier había empezado a sentir que Dios había sido mezquino y que ahora quería más. Hace cinco años, cursando un Magíster, Javier conoció a María Ignacia, una joven ingeniera comercial, que le mostró el mundo que existía más allá de la superación.⁴⁷

Ambos, como pareja, construyeron un discurso que justificaba su unión: ella era *el pilar* y él había sido *el rescatado*. La posición de Paula ante ese discurso de superación la ubicaba en un lugar superior a Javier: *La salvadora* de su alma. Por su parte, Javier eligió *aferrarse a una mano* que le daba amor y protección, con el acuerdo implícito de seguir *los pasos que Paula le alumbraba*. Él logró trabajar y salir adelante económicamente con la ayuda de su suegro, de tal suerte que a través de los años albergaba en él una deuda simbólica con Paula y con su familia por el sostén que encontró

47 FERNÁNDEZ (2017), p. 14.

en ellos; de ahí que no fuese extraño percibir durante la primera sesión restos de culpa en el discurso de Javier tras haber optado por otro camino y otra relación de pareja.

De parte de Paula, la entrega a un hombre (Dios, su padre o Javier) era una constante en su vida; tanto el padre como la imagen de Dios presentaban una autoridad a seguir de niña y de adulta. Con Javier, Paula se acerca a un mundo que no había experimentado y que le atraía. Ella elige entregarse a Javier y tener hijos con él; pero en la entrega que vive con Javier se manifestaba tácitamente una identificación de ella con su padre, pues ahora era Paula quien se ubica como una autoridad y era Javier quien debía seguirla. Salir de esa posición podía significar algo complejo para ella: representaba perder a la persona que había amado románticamente por primera vez en su vida; por otro lado, dejaba a un lado una posición de pilar familiar que gozaba; y de manera más implícita, podía representar para ella defraudar las enseñanzas de su padre.

Para ambos, divorciarse implicaba vivir el duelo de culminar su relación y desfijarse de una posición que los dos disfrutaban o que en cierta medida se acostumbraron a tener durante su relación (ser el rescatado y ella ser la salvadora o pilar). De ahí que el proceso de divorcio estuviese detenido, y en particular por la resistencia de Paula. Durante un tiempo la tensión cumplía una función y era mantener de alguna forma cierta unión entre ellos; por ende, el hecho de buscar una mediación ya era un avance para la situación.

Ahora entramos al tercer y cuarto elemento que podemos percibir en la narración del cuento y corresponden a la habilidad del mediador para intervenir a partir de cuestionamientos que abran o develen la significación de los saberes o preconcepciones de los sujetos y, por último, cómo esta forma de intervención va movilizando las posiciones rígidas con la que llegan los integrantes de una mediación.

3. UNA MEDIACIÓN QUE LLEGA A SU CULMEN: LA REFLEXIÓN NARRATIVA Y LA DESFIJACIÓN DEL SUJETO

Cuando las tensiones sobrepasan la disposición del sujeto para resolverlas, el proceso de mediación se convierte en un espacio en donde la influencia de un nuevo componente, que en este caso sería la labor de un mediador, posibilita el examen, el análisis, la escucha, la apertura de sentidos y la intervención oportuna para que los integrantes del proceso logren *desfijarse* o destrabarse de una posición que los hace sufrir de más. Esto es justamente lo que Marcela Fernández nos permite observar cuando nos acercamos al final del cuento. Para dar contexto del desarrollo de narración, la autora comenta que luego de varias sesiones de mediación, se comienza a acentuar un estancamiento durante los encuentros; en parte debido a una posición rígida que se manifiesta en Paula y que dificulta cualquier avance. Dada esta situación, la mediadora decide llevar a cabo una sesión individual con ella para poder comprender aquello que Paula está tratando de exteriorizar. Llegando entonces al final del cuento, se narra el devenir de la sesión individual:

Comenzamos la sesión individual recorriendo nuevamente su historia con Javier, pero nuestro diálogo fluía ahora de una forma más íntima a partir del lazo de confianza que habíamos construido, sus palabras ya no reflejaban rabia sino pena y desesperanza. Lentamente fuimos llegando a su situación de vida relacionada con la separación, y sin haberlo planificado e invocando mentalmente a mi maestra sistémica, quien me enseñó el poder de una pregunta circular, le dije: Paula, si consideramos una escala de uno a diez, ¿cuánto es el dolor que sentías cuando Javier decidió terminar el matrimonio? Ella contestó sin pensar “diez”. Yo continué diciendo ¿Y cuánto es el dolor que sientes ahora? Esta vez ella pensó unos segundos y respondió “nueve”. Casi sin procesarlo, incluyéndome en el comentario, dije: “parece que en cuatro años no hemos avanzado mucho”. Se produjo un silencio. Luego seguimos conversando de los sentimientos que tenía hacia Javier y reapareció la rabia con gran intensidad, frente a lo cual, leyendo la necesidad de descargarla de alguna forma, la invité a un imaginario y le pregunté “si pudieras expresarle esa rabia a Javier ¿qué te gustaría hacer?, entonces ella de manera enérgica me respondió “le pegaría con un palo” pasaron unos segundos y le pregunté

¿Y con que crees que le estás pegando ahora? Pensó unos segundos y con una cara de vergüenza y tristeza me respondió “con los niños”. Nuevamente se produjo un silencio. Yo cerré este diálogo con un comentario que tal vez desbordó la neutralidad, y terminé diciendo “La diferencia es que al palo no le duele”. Ella lloró calladamente y sin aspavientos. Nos miramos unidas por un sentimiento mutuo de complicidad, comprensión y aceptación. Luego hablamos de cómo iniciar un proceso progresivo para que los niños pudieran vincularse con su papá en su actual entorno, mostrando ella una actitud inicial de apertura.⁴⁸

Este fragmento del cuento es tal vez un punto esencial para analizar cómo se van tejiendo ciertos grados de transformación en Paula; por ende, para analizar algunas intervenciones que fueron oportunas para potenciar el desarrollo de su metamorfosis, nos detendremos a analizar dos elementos que podemos notar en la descripción de esta sesión: 1. Un abordaje sistémico del conflicto, teniendo en cuenta elementos de la narrativa. 2. Se traerá a colación el concepto de desfijación que propone François Jullien⁴⁹ para analizar cómo esta desfijación va generando una apertura de sentidos y una re-significación de la manera de asumir la situación en Paula, y cómo, paralelamente, se genera una armonía en lo que antes suponía una tensión para ella.

4. ANÁLISIS DESDE LA NARRATIVA: UN ABORDAJE SISTÉMICO DEL CONFLICTO

El análisis de la intervención mediadora que relata el cuento discurre desde los conceptos psicológicos aplicados a los procesos de cambio en la mediación, teniendo un hilo epistemológico que se va tejiendo a partir del enfoque narrativo como estrategia de abordaje del conflicto. De allí la importancia que se asigna a los discursos, las construcciones lingüísticas, a la historia individual y compartida de los participantes, a las verdades subjetivas que se leen en cada relato y a un reconocimiento de una influencia emancipadora en la mediación.

48 FERNÁNDEZ (2017), p. 15.

49 JULLIEN (2013), pp. 94-110.

La estrategia narrativa como herramienta terapéutica, desarrollada por Michael White y David Epston,⁵⁰ encuentra en la mediación un nuevo campo de aplicación a partir de los planteamientos de Jhon Winslade y Gerald Monk, quienes de manera innovadora postulan su funcionalidad para movilizar a las partes del conflicto desde la deconstrucción de sus historias.⁵¹ En ambos campos disciplinares, la psicología y la mediación, la Teoría Narrativa aporta la noción que la forma en la cual las personas “hablan” de sí mismas, en las historias que se cuentan y que cuentan a otros sobre sí mismos, se devela la construcción del “self” o autoimagen a partir de la cual las personas dan sentido a sus experiencias. Lo relevante es que desde la narrativa estas historias no son fijas, y a partir de la intervención conversacional pueden modificarse, permearse, moldearse, cambiando así el significado y la experiencia subjetiva del sujeto. En clave de mediación, las historias del conflicto que traen las personas a la mediación suelen ser muy distintas, y regularmente disfuncionales para su resolución, pudiendo aplicarse diversas estrategias narrativas movilizadoras que incorporen un cambio en el sistema del conflicto. Si bien la teoría narrativa ha dado origen a un modelo estructurado de mediación, llamado modelo circular narrativo,⁵² esta teoría narrativa es lo suficientemente compleja para integrar una multiplicidad de elementos que pueden servir, desde diversas miradas, a “desanudar” el conflicto.⁵³

Analizando en retrospectiva la mediación que se relata en el cuento, el cambio narrativo que se propone asume la estrategia de movilizar la historia de Paula, en la cual ella se adjudica el personaje de la víctima y Javier el de victimario, pues esta posición de Paula no puede asumir el protagonismo necesario para encontrar alternativas de solución constructivas en su futuro y en el de sus hijos. Por ende, la estrategia narrativa se enfoca en intentar que ella observé la forma en que se comporta, con base al personaje que ha construido y que la mantiene anclada al conflicto e impotente de encontrar

50 Véase WHITE & EPSTON (2000).

51 Véase WINSLADE Y MONK (1993).

52 COBB (1997), pp. 83-104.

53 Sobre la complejidad de teorías que componen el modelo circular narrativo de la mediación, véase MÚNERA (2007), pp. 86 y 87.

salidas. Este movimiento requiere de un proceso delicado de construcción de confianza que dirige la mediadora, para lograr procesos reflexivos que resulten respetuosos de las emociones y las vivencias de Paula, y para ayudarla a salir de este personaje.

Si entramos en detalle sobre alguna de las intervenciones que posibilitaron el cambio narrativo en Paula, cabría señalar la importancia de develar una verdad subjetiva a partir de preguntas circulares, las cuales van mostrando la relación de los hechos y van posibilitando que sea el mismo sujeto quien nombre esa verdad que estaba implícita, haciéndose cargo de su decir. En el caso del cuento, es Paula quien puntúa su dolor con respecto a Javier y se da cuenta de un estancamiento que la ha aquejado durante los últimos tres años. Para poder intervenir desde una pregunta que permita abrir el discurso del otro, es fundamental que la mediadora sienta una curiosidad por saber y omita cualquier juicio que pueda hacer a priori sobre la situación de Paula. Su intención consistió en indagar y abrirse al discurso de ella para comprender aquello que le imposibilitaba avanzar. De esta forma, la mediadora se erigió como un medio para que Paula elucidara su fijación al sufrimiento ante un duelo no resuelto.

Al final, la mediadora puntualiza: “parece que en cuatro años no hemos avanzado mucho”.⁵⁴ Esta afirmación es una manera de darle fuerza a un elemento que era evidente tras la respuesta de Paula. Ahora bien, el uso de la palabra “parece” y la expresión dicha en tercera persona del plural: “nosotros/as” son técnicas discursivas que posibilitan mantener una cortesía en el decir, de suerte que el análisis continúe y que Paula no se sienta agredida ante la puntualización.

A modo de indagación, la mediadora continuó escuchando aquellos sentimientos que afloraban en Paula tras verbalizar su relación con Javier. De nuevo, la pregunta fue fundamental como forma de ir profundizando en aquellos elementos que están implícitos en el discurso:

54 FERNÁNDEZ (2017), p. 15.

[...] si pudieras expresarle esa rabia a Javier ¿qué te gustaría hacer?, entonces ella de manera enérgica me respondió “le pegaría con un palo” pasaron unos segundos y le pregunté ¿Y con que crees que le estás pegando ahora? Pensó unos segundos y con una cara de vergüenza y tristeza me respondió “con los niños”.⁵⁵

Remitirse a un nivel más imaginario en la pregunta: “si pudieras expresarle la rabia a Javier, ¿qué harías?” es una técnica que permite dos propósitos: el primero consiste en que Paula pueda enunciar, de manera más libre y sin sentir vergüenza, aquello que ha fantaseado hacer como respuesta a la rabia que siente por Javier; y, el segundo propósito es que deja entrever una tendencia más agresiva y una demostración de poder que ella desearía ejercer con Javier, cuando responde: “le pegaría con un palo”. Los elementos imaginarios, como lo son las fantasías, dan cuenta de una realidad que es importante para el sujeto porque tienen una carga afectiva sumamente fuerte. Incluso, la importancia de esa carga afectiva es tal, que la fantasía puede subrogarse por una acción que desempeñe los mismos propósitos para lograr cierto cumplimiento de lo fantaseado.⁵⁶ Es en ese sentido que apunta la siguiente pregunta de la mediadora, pues busca que Paula sea quien analice si algo de su fantasía se ha concretado. Con esta interrogación logra movilizar a Paula de lo fantaseado a lo fáctico: “[Mediadora:] ¿Y con que crees que le estás pegando ahora [a Javier]? Pensó unos segundos y con una cara de vergüenza y tristeza me respondió [Paula:] “con los niños””.

5. LA DES-FIJACIÓN DEL SUJETO EN LA MEDIACIÓN

El concepto de Des-fijación fue propuesto por el filósofo francés François Jullien en su libro *Cinco conceptos propuestos al psicoanálisis*.⁵⁷ Allí, el autor propone que la enfermedad o, en este caso, el conflicto, se produce tras un estancamiento que tiene el sujeto en una vivencia particular. Este

55 FERNÁNDEZ (2017), p. 15.

56 Sobre la importancia de las fantasías en la psique del sujeto, véase FREUD (1906). Las fantasías históricas y su relación con la bisexualidad, pp. 137-148.

57 JULLIEN (2013), p. 94-110.

estancamiento o fijación puede darse debido a una carga afectiva muy grande que sobrepasa al sujeto y que le impide avanzar, crecer y desplegarse. Hay un recogimiento en el pasado que imposibilita la renovación de la vida: “El paciente ha caído enfermo porque está fijado en determinado segmento de sus vivencias y no se desprende de él; está encerrado ahí y no puede despegarse más”.⁵⁸

En resonancia con Jullien, Juan Diego Lopera es otro autor que ha relacionado la salud con la capacidad de desfijarse o de crear nuevas formas de andar la vida.⁵⁹ Tomando en cuenta la propuesta de Canguilhem⁶⁰ sobre el concepto de lo normal y lo anormal, Lopera va mostrando cómo la institución de nuevas normas que permitan al sujeto adaptarse armónicamente a los avatares del devenir, posibilita una existencia más saludable. Esto implicaría, en ocasiones, destituir otras normas (creencias, valores, hábitos, etc.) que estancan la posibilidad de desplegarse, de darle paso a la fluidez, a una alegría con la experiencia.⁶¹

En el contexto de la mediación, las tensiones existentes entre dos sujetos suelen estar relacionadas con posiciones fijas, inamovibles y/o dogmáticas que imposibilitan un avance hacia la armonía de la tensión. La labor del mediador es convertirse en un medio que propende a desfijar esas posiciones rígidas, para que los sujetos logren ubicarse en otros lugares en donde se permitan resignificar el conflicto. Solo cuando los sujetos se mueven de su posición rígida frente a la tensión y ocupan lugares más serenos, se logra un acto inventivo o una nueva forma de afrontar la situación.

Como lo vimos anteriormente, afectos como la deuda y la culpa simbólica que elegía cargar Javier y el dolor que sentía Paula por un duelo no resuelto, mantenía un conflicto que se tramitaba a partir de algo que ambos siempre tendrán en común, es decir, a través de sus dos hijos. Aceptar el

58 JULLIEN (2013), p. 94.

59 A propósito, véase el libro de LOPERA (2016) Sabiduría práctica y salud psíquica.

60 Véase el libro de CANGUILHEM (1984).

61 LOPERA (2011), pp. 81-85.

duelo para Paula era permitir que sus hijos visitaran la casa de su padre con la nueva pareja que él tenía. Por parte, Javier, sentía una culpa que lo llevaba a ubicarse como alguien que en algún punto podía ser “castigado” por lo ocurrido. Por ende, la fijación de posiciones que mantenía una tensión entre ambos se alimentaba por parte de uno y del otro.

El final de la mediación es el momento en que, aquello que encierra a cada uno en la tensión, comienza a despejarse. Se construye en el espacio un porvenir, porque se busca que cada uno asuma una nueva forma de responder ante lo ocurrido, una nueva forma que les permita a ambos habitar el presente y construir un futuro constructivo para ellos y para sus hijos.

6. CONCLUSIONES

La mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, no solo permite alivianar las cargas propias de un Sistema Judicial, como sucede en los Tribunales de Familia, sino que también tiene una mayor flexibilidad y una alta posibilidad de intervención y profundización a la hora de atender una situación conflictiva. Para esto, es importante que la mediación se convierta en un espacio de transformación del conflicto y de las tensiones latentes que hay presentes entre las partes, dejando de priorizar únicamente el acuerdo.

El ejercicio de analizar con detalle casos reales de mediación, tal como se propone en este artículo, permite extraer algunos elementos o formas de actuación del mediador que son oportunas para propiciar un cambio en la narración del conflicto y una resignificación de los hechos. Por ende, el estudio de narrativas como la presentada en este artículo tiene un fin investigativo que puede propiciar un avance metodológico y teórico en el campo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos

Promover mediaciones que tiendan la transformación del conflicto y de las personas implicadas, nos lleva a cuestionar ciertas prácticas que pueden acortar la duración de las sesiones; dado que, ante el poco tiempo dedicado

a un proceso de mediación, será mínima la posibilidad de profundizar en aquellos elementos que son importantes para responder bien al caso. Adicionalmente, hacer mediaciones que propendan a un cambio en el conflicto implican una pericia y una formación adecuada del mediador. Esto es importante tenerlo en cuenta a la hora de regular las condiciones formativas para la inscripción de los mediadores en Chile.

Esta investigación recoge formas de intervención del mediador que son transversales a cualquier modelo de mediación, pues se considera que la capacidad de captar indicios, de escuchar y analizar la historia que está detrás de cada caso, de hacer un cambio narrativo en la manera en que los sujetos se ubican dentro del conflicto y de generar una *desfijación* de las posiciones rígidas; son actitudes o formas de proceder que pueden enriquecer cualquier proceso y que van asegurando una experticia a la hora de responder a los casos.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

ACUÑA, Valentín; ARENAS, Pablo; BUSTAMANTE, Emiliano; CHARLES, Claudia; ELGUETA, María; FUENTEALBA, Andrea; GUERRERO, Josefa; GONZÁLES, Gabriela; MENANTEUX, Rodolfo; OLIVARES, Bastián y VILLEGAS, Sebastián (S.F): “Luces y sombras de la mediación en salud pública. Una mirada desde el debido proceso”, en: Investigación del semillero de Derecho Procesal. Universidad Diego Portales. pp. 3-29.

ADASME, Estela y QUINTEROS, Christian (2014): “La mediación comunitaria y/o vecinal: un aporte a la democratización social y un nuevo espacio para el trabajo social de comunidad”, en: Revista perspectivas (N°25), pp. 221-239.

ALFARO, Eduardo; ROJAS, Tomás; SIERRA, Consuelo & VÁSQUEZ, Paula (S.F). “La Mediación en Chile”, en: Documentos del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, pp. 1-31.

BERMÚDEZ-PLAZA, Naili y CABELLO-TIJERINA, París (2022): “El contexto actual de la mediación intercultural en Chile desde una visión internacional”, en: *Revista CoPaLa* (Vol. 8, N°17). Disponible en: <https://doi.org/10.35600/25008870.2023.17.0263> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

CANDIA, Paola y SUASO, Iván (2011): “Tasa de éxito del sistema de mediación prejudicial por daño en salud en Chile entre los años 2005 y 2009”, en: *Int. J. Odontostomat* (Vol. 5, N°3), pp. 300-303.

CANGUILHEM, George (2005): *Lo normal y lo patológico*, octava edición (México D.F, Siglo XXI Editores).

CEA, Jorge; MEDINA, Francisco y RAMÍREZ, Jimena (2023): “Estrategias efectivas de los mediadores chilenos en conflictos laborales”, en: *Innovar* (Vol. 33, N°88), pp. 133-148. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/innovar.v33n88.106277> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

COBB, Sara (1997): “Una perspectiva narrativa de la mediación. hacia la materialización de la metáfora del “narrador de historias””, en: JONES, Tricia y FOLGER, Bush (1997): *Nuevas direcciones en mediación. investigación y perspectivas comunicacionales* (Paidós, España).

CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO (2024): *Estadísticas de Mediación por Daños en Salud*. Disponible en: https://www.cde.cl/gestion_institucional/wp-content/uploads/sites/11/2024/01/Estadistica-Mediacion-en-Salud-CDE-ano-2023.pdf [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

CORREA, Paula (2014): “La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura”, en: *Revista Chilena de Derecho y Ciencias Políticas* (Vol. 5, N°2), pp. 111-138. Disponible en: [doi10.7770/rchdycp-v5n2-art734](https://doi.org/10.7770/rchdycp-v5n2-art734). [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

FARIÑA, Francisca y OTERO, Blanca (2021). “La satisfacción de las personas mediadoras con el procedimiento de mediación intrajudicial”, en: *Revista de mediación*, (Vol. 14, N°2), pp. 1-10.

FERNÁNDEZ, Marcela (2015): “La Dimensión Transversal de la Mediación. Una Mirada Sistémica desde los Procesos”, en: *Voci dal X Congresso Mondiale di Mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, pp. 29-43.

FERNÁNDEZ, Marcela (2017): De Uno a Diez. En: Resultados del primer concurso literario. Cuento de mediación. COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A.G. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmninnibpacjpcglclefindmkaj/https://colegiomediadores.cl/wp-content/uploads/2019/08/portafolio-cuentos.pdf> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

FREUD, Sigmund (1906). *El delirio y los sueños en la “Gradiva” de W. Jensen y otras obras* (Buenos Aires, Amorrortu), tomo IX.

FREUD, Sigmund (1900): *La interpretación de los sueños* (Buenos Aires, Amorrortu Editores), tomo IV.

FREUD, Sigmund (1901): *Psicopatología de la vida cotidiana* (Buenos Aires, Amorrortu Editores), tomo VI.

FREUD, Sigmund (1905): *El chiste y su relación con lo inconsciente* (Buenos Aires, Amorrortu Editores), tomo VII.

FREUD, Sigmund (1913): *Tótem y tabú y otras obras* (Buenos Aires, Amorrortu Editores), tomo XIII.

GANGA, Francisco; PIÑONES, María Angélica; SEPÚLVEDA, Simón ACOSTA, Verónica. (2017): “Rol del estado chileno en el sistema de mediación familiar (periodo 2009-2015). En: *Ciencias Sociales*” (Vol. XXIII, N°2) pp. 52-67.

GINZBURG, Carlo (2008): *Mitos, emblemas, indicios. Morfología e historia* (Barcelona, Gedisa).

GONZÁLEZ, Isabel. (2018): “La calidad de la mediación familiar en Chile”, en: *Revista de Derecho Privado* (N°35), pp. 369-390. Disponible en: <https://doi.org/10.18601/01234366.n35.14> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

HENAO, Carlos (2022): *Individuación y mediación analítica en contextos organizacionales* (Medellín, Editorial Aula de Humanidades, S.A.S).

JEQUIER, Eduardo (2016): “La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile. Razones y mecanismos para su regulación”, en: *Revista de Derecho* (Vol. 29, N°1), pp. 91-118. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502016000100005> [Fecha de última consulta: 27.09.2024].

JULLIEN, François (2013): *Cinco conceptos propuestos al psicoanálisis* (Buenos Aires, El cuenco de plata).

LAGOS, María Soledad (2018): “Institucionalización de la mediación familiar en Chile, a más de 10 años de su establecimiento”, en: AA.VV, *Mecanismos alternativos de solución de conflictos estado actual, problemas existentes y propuesta de soluciones* (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 525-548.

LOPERA, Juan (2009): “La intuición en la psicología y en la psicoterapia”, en: *Revista de Psicología. Universidad de Antioquia* (Vol. 1, N°1), pp. 85-93.

LOPERA, Juan (2011) “Psicología y Salud Psíquica”, en: *Index de Enfermería* (Vol. 20, N°1-2)

LOPERA, Juan (2016) *Salud psíquica y sabiduría práctica* (Medellín, Coeditorial Sao Pablo).

LOPERA, Juan; MANRIQUE, Horacio; ZULUAGA, Marda y ORTIZ, Jennifer (2010). El objeto de la psicología: el alma como cultura encarnada (Medellín, Editorial Universidad de Antioquia).

MALASPINA, Uldarico (2007): Intuición, rigor y resolución de problemas de optimización. En: Revista Latinoamericana de Investigación en Matemática Educativa (Vol. 10, N°13), pp. 365-399.

MANRIQUE, Horacio; LOPERA, Isabel; PEREZ, Juan; RAMÍREZ, Victoria Y HENAO, Carlos (2016): Clínica analítica de las organizaciones (Medellín, Editorial EAFIT).

MILLER, Jacques. (2021): En los confines del seminario (Buenos Aires, Argentina).

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS (2023): Resultados del Sistema Nacional de Mediación Familiar en Chile. Disponible en: <https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2024/01/Presentacion-de-resultados-2023.pdf> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

MÚNERA, Pilar (2007): “El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas”, en: Portularia (Vol. 7, N°1-2), pp. 85-106.

MUSSO, Benjamín. (2018): “De las mediaciones por daños en salud”, en: Actualidad Jurídica (N°37), pp. 319-356.

PARRA, Darío; OLIVERAS, Anibal y RIESCO, Camila (2018): “La mediación en el ámbito de la salud y su rol en la relación sanitaria”, en: Revista de Derecho (N°243), p.p.121-144. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000100121> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

RAMÍREZ, Carlos (2012): La vida como un Juego existencial. Ensayitos, (Medellín, Editorial EAFIT).

RAMÍREZ, Jeyson (2019): “El nacimiento del paradigma indiciario entre las ciencias y sus impases: Freud y el ejercicio investigativo basado en la lectura de indicios”, en: *Tópicos. Revista de filosofía de Santa Fe* (N°40), pp. 132-153. Disponible en: <https://doi.org/10.14409/topicos.v0i40.10021> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

SERRANO, Gonzalo (2008): “Eficacia y mediación familiar”, en: *Boletín de Psicología* (N°92) pp. 51-63.

TISSIE, Danisse y BRAVO, Lidia (2020): “Mediación en el sistema público de salud: oportunidades para mejorar”, en: *Revista Médica de Chile* (Vol. 148, N°2) pp. 211-215. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872020000200211> [Fecha última de consulta: 27.09.2024].

VALDEBENITO, Caterine y DONOSO, María de la Paz (2017): “Sistema de mediación familiar en Chile: Reflexiones sobre el acceso a la justicia y la resolución colaborativa”, en: *Polisemia* (N°88), pp. 88-103.

VALDÉS, Nelson, KRAUSE, Mariane y ÁLAMO, Nicolle (2011): “¿Qué Dicen y Cómo lo Dicen?: Análisis de la comunicación verbal de pacientes y terapeutas en episodios de cambio”, en: *Revista Argentina de Clínica Psicológica* (Vol. XX, N°1), 15-28.

WHITE, Michael & EPSTON, David (2000): *Medios Narrativos para Fines terapéuticos* (Barcelona, Editorial Paidós).

WINSLADE, John Y MONK, Gerald. (2000): *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. (San Francisco, CA: Jossey-Bass).

NORMAS JURÍDICAS CITADAS

Código del Trabajo. Santiago de Chile, 13 de septiembre de 2024.

Ley N°19.968 de 2004, crea los Tribunales de Familia. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Diario Oficial, 30 de agosto de 2004.

Ley N°19.966 de 2004, establece un Régimen de Garantías en Salud. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Diario Oficial, 3 de septiembre de 2004.

Ley N°20.286 de 2008. Introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N°19.968, que crea los tribunales de familia. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Diario Oficial, 15 de septiembre de 2008.

Ley N°20.529 de 2011. Sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación parvularia, básica y media y su fiscalización. Diario Oficial, 27 de agosto de 2011.

Ley N°21.327 de 2021, modernización de la Dirección del Trabajo. Diario Oficial, 21 de abril de 2021.

Ley N°21.527 de 2023, crea el servicio nacional de reinserción social juvenil e introduce modificaciones a la Ley N°20.084, sobre responsabilidad penal de adolescentes, y a otras normas que indica. Diario Oficial, 31 de diciembre de 2022.

Declaración de autoría:

Montserrat Ordóñez Echeverri: Redacción - borrador original, Investigación, Análisis Formal, Metodología, Visualización, Administración del proyecto.

Marcela Fernández Saldías: Conceptualización, Investigación, Redacción - revisión y edición, Curación de datos, Recursos, Supervisión, Validación.