



## Investigación sobre representaciones sociales del conflicto y la mediación

## Research on Social Representations of Conflict and Mediation

**Karina Edith Battola<sup>(\*)</sup>**

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales,  
Universidad Nacional de Córdoba - Argentina

[kbattola@yahoo.com.ar](mailto:kbattola@yahoo.com.ar)

---

### **Resumen**

*La mediación es un proceso de operación de conflictos negocial, dirigido por un tercero neutral –el mediador– sin potestad para atribuir, que busca opciones que proporcionen una razonable satisfacción a los actores de una relación social que han advertido la incompatibilidad de sus objetivos. El mediador, facilita la comunicación, promueve la comprensión y busca soluciones creativas a los problemas para permitir que las partes lleguen a sus propios acuerdos. (Calcaterra, 2002, p. 263).*

*En el trabajo de investigación, el término “representación” está utilizado en el sentido que Moscovici, es decir, construcciones subjetivas que surgen cuando en el discurso analizado prevalece el*

### **Abstract**

*Mediation is a negotiated process operation of conflicts, led by a third neutral party –the mediator– without any power to assume, who searches options which reasonably satisfy the actors involved in a social relationship. Those actors have realized their conflicting objectives. The mediator facilitates communication, promotes understanding and seeks innovative solutions to the problems in order to allow the parties sort themselves out with their own arrangements.*

*Within the research work, the term “representation” is used in the sense of Moscovici, which means subjective constructions that appear when the common sense prevails in the discourse*

*sentido común y los individuos organizan ese saber en relación con su contexto social. (Moñivas, 1994, p. 409), construyendo y condicionando el comportamiento en una situación dada, ya que está asociada a esquemas mentales que la gente utiliza para dar sentido al mundo y para comunicarse con los demás.*

**Palabras claves:** investigación, representaciones sociales, conflicto, mediación.

*analysis, and when individuals organize that knowledge in relation to their social context (Moñivas, 1994, p. 409). Those individuals construct and condition their behaviour in a given situation, since it is linked to mental schemes used by people to give meaning to the world and to communicate one each other.*

**Keywords:** research, social representations, conflict, mediation.

**Sumario:** 1. Introducción; 2. Objeto de estudio y Objetivos del trabajo; 3. Fundamentos teóricos; 4. Método; 5. Técnicas y fuentes de información; 6. Resultados y conclusiones; 7. Discusión sobre el significado de dichos resultados; Bibliografía.

---

## 1. INTRODUCCIÓN

Las representaciones sociales son un proceso constructivo de conocimientos de carácter social. Es una forma de conocimiento, elaborado socialmente, compartido por el grupo, que tiene una orientación hacia la práctica y, por consiguiente, orientado a la construcción de una realidad social.

Al estudiar las representaciones sociales lo que se analiza son los esfuerzos del hombre para comprender, y no su actividad propositiva; ésta es la esencia de la cognición social (Moscovici, 1981, citado por Moñivas, 1994: 410).

Las creencias actúan como formas de organizar grupos de gente. Estas creencias, a causa de su papel psicológico social, no están abiertas a la validación empírica, ni se articulan respecto de las leyes de no contradicción, pues los rasgos esenciales de las creencias –dogmatismo y utopismo– pueden incluir elementos mutuamente inconsistentes y contradictorios. (Moscovici, 1985, citado por Moñivas, 1994 : 411)

Es oportuno destacar que Moscovici define a las representaciones sociales como:

*“...un conjunto de conceptos, enunciados y explicaciones originados en la vida diaria, en el curso de las comunicaciones interindividuales. En nuestra sociedad se corresponden con los mitos y los sistemas de creencias de las sociedades tradicionales; son constructos cognitivos compartidos en la interacción social cotidiana que proveen a los individuos de un entendimiento de sentido común, ligadas con una forma especial de adquirir y comunicar el conocimiento, una forma que crea realidades y sentido común. Un sistema de valores, de nociones y de prácticas relativas a objetos, aspectos o dimensiones del medio social, que permite, no solamente la estabilización del marco de vida de los individuos y de los grupos, sino que constituye también un instrumento de orientación de la percepción de situaciones y de la elaboración de respuestas...”.* (Moscovici, 1981: 44).

Las inserciones de las personas en diferentes categorías sociales y su adscripción a distintos grupos, constituyen fuentes de determinación que inciden con fuerza en la elaboración individual de la realidad social, y esto es precisamente lo que genera visiones compartidas de la realidad e interpretaciones similares de los acontecimientos.

Las representaciones sociales hacen referencia a un tipo específico de conocimiento que juega un papel crucial sobre cómo la gente piensa y organiza la vida cotidiana: el conocimiento del sentido común.

El sentido común es, en principio, una forma de percibir, razonar y actuar.

El conocimiento del sentido común es conocimiento social por el hecho de estar socialmente elaborado. Incluye contenidos cognitivos, afectivos y simbólicos que tienen una función no solo en ciertas orientaciones de las conductas de las personas en su vida cotidiana, sino también en las formas de organización y comunicación que poseen tanto en sus relaciones interindividuales como entre los grupos sociales en que se desarrollan.

La intención del presente trabajo de investigación fue abordar el modo en el que se construyen las representaciones (en el sentido en que Moscovici define a las representaciones sociales) de los mediadores acerca del

conflicto y de la mediación y en qué medida esto influye en su práctica profesional.

La mediación es un proceso de operación de conflictos negocial, estratégico, estructurado y con desarrollo en el plano del discurso, dirigido por un tercero neutral –sin potestad para atribuir–, que busca opciones que proporcionen una razonable satisfacción a los actores de una relación social que han advertido la incompatibilidad de sus objetivos (Serra, 2007).

La mediación propone un modelo de acción frente al conflicto distinto a los sistemas “tradicionales” y se sustenta tanto en la diversificación como en la complejidad de la vida social.

El mediador forma parte del proceso de mediación como facilitador de la comunicación entre las partes, promoviendo la satisfacción de los intereses a través de la búsqueda conjunta de soluciones creativas que permitan a las partes llegar a un acuerdo.

La comunicación es un tema nodal en el proceso de mediación y para que la comunicación sea comprensible tiene que haber un contexto y las relaciones son, precisamente, el contexto social preeminente, que establece los límites dentro de los cuales se evalúan las experiencias interpersonales.

En esta investigación se trabajó sobre el proceso de construcción subjetiva que surge del discurso analizado de los mediadores entrevistados a partir de su práctica como mediadores.

Para realizar este trabajo se eligió al azar una muestra del padrón de mediadores del Registro Público de Mediadores de la Provincia de Córdoba, Argentina.

Se elaboró un instrumento que permitió abordar la complejidad de nuestra investigación y orientar el análisis de las entrevistas a los mediadores con un parámetro común sobre la representación de los mediadores sobre mediación y conflicto.

Para ello se trabajó con un modelo de entrevista con preguntas abiertas, con un tiempo pautado y orientado a indagar sobre la profesión de base, su relación inicial y actual con la mediación, la formación inicial, su

congruencia con las expectativas previas, las escuelas o corrientes a las cuales adhieren, su experiencia como mediador, la capacitación recibida, las creencias sobre los elementos constitutivos del rol del mediador, los rituales para mediar, su visión sobre el conflicto y su visión sobre la realidad social.

Las entrevistas fueron registradas y se resguardó mediante un convenio de confidencialidad la identidad de los mediadores entrevistados para asegurar la libertad de las opiniones recogidas.

## **2. OBJETO DE ESTUDIO Y OBJETIVOS DEL TRABAJO**

Se indaga la congruencia del hoy, con las expectativas al momento del acercamiento o la formación.

La relación del mediador con la mediación, sus experiencias, sus preferencias y opiniones sobre algunas clases de mediación particulares, así como la suficiencia de la capacitación recibida. Se indaga el grupo etario, si actúa como mediador regularmente; en qué ámbitos realiza mediaciones y en cuál de esos espacios se siente más cómodo; en qué clases de mediaciones interviene habitualmente y cuál prefiere (patrimoniales, familiares, comunitarias, vecinales, escolares, etc.). Ante la falta de práctica en alguna clase, su opinión acerca de esas otras clases de mediación que no conocía.

También se indaga sobre si los elementos teóricos logrados en la capacitación básica resultan adecuados y suficientes para afrontar la práctica de la mediación; si considera que la “institucionalización” de la mediación condiciona o modifica (a través de pautas o de tiempos) la idea que tuvo de la mediación de acuerdo a la formación recibida, o que tiene actualmente; fortalezas y debilidades que percibe en la mediación en general y en particular en el ejercicio de los mediadores. Otra cuestión a indagar es la económica, si existe satisfacción respecto de las expectativas iniciales, etc.

Asimismo, es objeto de investigación los rituales de conducta mediadora, es decir, se busca que los entrevistados describan su “guión” personal para mediar, si los hubiera y sus capacidades especiales.

Se busca conocer si el entrevistado se emociona; si conoce los motivos de ello, su modalidad de trabajo con respecto a sus emociones; qué tipo de

emociones le suscita el relato de las partes; cómo se da cuenta que le suceden y el modo en el que resuelve esta situación.

Se indagan, también, las creencias de los entrevistados sobre elementos constitutivos del rol. Es también objeto de estudio si durante la etapa de formación básica conoció distintas escuelas, corrientes o modelos de mediación, como así también, si el Centro de mediación en el que se formó adhería explícitamente a alguna escuela o modelo de mediación determinada; o si lo hacía implícitamente, a través de las enseñanzas, recomendaciones o técnicas principales sugeridas. También si luego de matriculado tuvo conocimiento o contacto con otros modelos de mediación y/o si tiene preferencia genérica por alguna escuela y si en su práctica se atiene estrictamente a lo preconizado por algún modelo y si usa algún recurso o herramienta identificado como propio de una de esas escuelas.

Además de ello, en la investigación se indaga principalmente las representaciones sociales de los entrevistados sobre la mediación, es decir, sus “construcciones subjetivas que surgen cuando en el discurso analizado prevalece el sentido común (no el saber científico) y los individuos organizan ese saber en relación con su contexto social”. En definitiva, se pretende conocer el sentido que le otorgan a la realidad de la mediación en la que participan.

### **3. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

La afiliación, pertenencia, adhesión, simpatía –consciente o inconsciente– del mediador o de su grupo de referencia a una escuela, corriente, o modelo de mediación o a alguna parte, objetivo, herramienta de alguna escuela de mediación en particular, resultan un sustento para las conclusiones a las que se pueda arribar.

Se investiga si los mediadores han profundizado teóricamente en alguna de esas escuelas y si en caso de desempeñarse como docente de mediación enseña en base a algún modelo en especial.

En la Argentina se intenta desde hace cerca de quince años incorporar a la conciencia y a la práctica social el uso de métodos de resolución de conflictos –especialmente el procedimiento de mediación–, entre otras razones, como modo de superar la crisis del sistema judicial.

En general, el modelo seleccionado, al menos inicialmente, abrevó en algunas universidades norteamericanas, especialmente en el Programa de Negociación de la Escuela de Leyes de la Universidad de Harvard.

Pero, previamente, la orientación de ese modelo había sido condicionada por las subvenciones que la nombrada y otras universidades norteamericanas recibieron a mediados de la década de los 80 y en los 90, de parte de entidades vinculadas al mundo empresario, interesado en estimular una formación pragmática y acelerada de técnicos expertos en resolución de conflictos.

En la “importación” de este modelo a nuestro país, el aludido pragmatismo también ha sido el predominante.

Salvo algunas excepciones, los operadores de conflictos que han recibido la instrucción básica que habilita para aspirar a la matrícula de mediador, tienen sólo una *“formación y entrenamiento de expertos sin base teórica y sin compromiso axiológico suficiente”* (Entelman, 2002: 15). Esto hace que prevalezca en sus representaciones sociales el sentido común y no el propio de una formación científica. Paralelamente la práctica que han elegido está indisolublemente ligada a un contexto social, ya que el marco de la intervención de un mediador es una relación social.

La contribución principal que persigue esta investigación es generar conocimiento para contribuir a explicar cuál es la relación entre las representaciones de los mediadores y su práctica, con la finalidad de utilizar ese conocimiento para llenar un vacío teórico respecto del problema de investigación elegido.

La falta de teoría no es sólo una preocupación académica. Sostiene Jones que *“...la falta de explicación teórica afecta negativamente la práctica profesional. Los mediadores sienten la carencia de modelos explicativos que le permitan ser mejores estrategias en sus intervenciones”* (Jones, 1997: 56).

Algunos de los estudios relativos a la mediación realizados en nuestro medio por diversos autores se han focalizado —entre otros— en cuestiones como el grado de satisfacción de los actores conflictuales con la actuación de los mediadores o con el proceso de mediación, la construcción de la

imagen de la mediación entre los destinatarios de sus servicios, etc. (Bergoglio & Vilanova, 2003).

Otro estudio consideró –entre otros aspectos de la mediación–, algunas características de los operadores (abogados y mediadores) centrándose en cuestiones referentes a estos últimos, tales como su edad, profesión de base, tiempo de ejercicio en ésta, magnitudes de sus oficinas, actitudes hacia la ley, la imagen que le merecen los jueces, pero sin indagar en las ideas, conceptos o representaciones que los mediadores tenían sobre la mediación. En ese estudio, al analizar el modo en que los profesionales intervinientes contemplan la mediación, se dice: “*Suponiendo que quienes han elegido capacitarse profesionalmente como mediadores tienen una mirada positiva sobre este modo de resolución de conflictos, este análisis se limitó a quienes actuaron como abogados de parte*” (Bergoglio, 2005: 39). No obstante, en el mismo trabajo se incluyen estadísticas de evaluaciones por parte de los mediadores de la función institucional y de la de los abogados de parte, aspectos económicos de su labor, su propia experiencia en el proceso formal y en la mediación en general (Bergoglio, 2005: 59-67).

En otro estudio empírico, las autoras intentan una aproximación “... a los significados y sentidos que las personas otorgan a la Mediación como una nueva modalidad de Resolución no adversarial y alternativa al litigio” (Cardona & Bocca, 2006: 7) y para ello, se proponen “... descubrir las ideas que poseen antes de iniciar el Proceso de Mediación y las que presenten una vez atravesado el mismo” (Cardona & Bocca, 2006: 8).

Asimismo, se tuvo en cuenta una tesis de grado que entre sus objetivos específicos se planteó “*Investigar la opinión personal del Mediador Familiar en relación a la participación de los hijos en el proceso de Mediación Familiar en el divorcio o separación de sus padres*” (García & Gavotto, 2009: 10).

En definitiva, se advierte que en los referidos estudios se ha considerado la visión de los actores en relación a algunos aspectos de la mediación o a algunas circunstancias u opiniones de los mediadores, pero sin considerar ideas, conceptos o representaciones de los mediadores sobre el conflicto y la mediación.

Los desarrollos que indirectamente han ido dando forma al problema de investigación, y en los que se basó el presente trabajo, radican, por un

lado, en la Psicología Social, con la Teoría de las representaciones sociales de Moscovici y otros, y por el otro, en la Sociología, orientada según la visión de la Teoría de sistemas generales; la Teorías de la información y la comunicación, especialmente la corriente conocida como «Pragmática de la comunicación humana»; los estudios sobre el conflicto en sus vertientes conflictivistas y generalistas y los estudios sobre la mediación concebida como proceso comunicacional. Todos estos aportes proporcionan una orientación teórica conceptual imprescindible para enmarcar las dimensiones críticas del problema de investigación.

De tal modo, este objeto de conocimiento se revela como abordable únicamente desde este múltiple enfoque en el que participan todas las áreas mencionadas, caracterizando así a la disciplina que la estudia. Entonces, la aproximación que intentemos en esta investigación apelará a una constelación de saberes que con diversa magnitud iluminarán aspectos parciales del problema, lo cual no podría ser de otro modo, ya que la realidad suele ser inabarcable por un solo saber, tal como lo expresa García: *“...en el 'mundo real', las situaciones y los procesos no se presentan de manera que puedan ser clasificados por su correspondencia con alguna disciplina en particular...”* (García, 2006: 21).

Se tomó en cuenta el ámbito empírico donde se desenvuelven los actores. El sistema comunicacional en el que se desarrolla la mediación es el ámbito donde interactúan los actores posibles. Tales actores, integrados en un sistema son, en primer término, las partes conflictuantes, que habitualmente son dos, dada la característica bipolar que predomina en la gran mayoría de los conflictos, aún cuando ello no excluye que en ocasiones integren el sistema otros actores con sus propios objetivos conflictuales e intereses.

El otro actor de esta relación social particular que es el conflicto llevado a mediación, y que interviene plenamente en el sistema, integrándolo, es el mediador, tercero de los llamados «intervinientes» (Entelman, 2002: 137), ya sea actuando por designación aleatoria o no por parte de alguna autoridad, por ofrecimiento propio, petición o designación de las partes. Este tercero tiene un modo particular de actuación que excluye la adjudicación de objetivos conflictuales a alguno de los actores, manteniéndose en un plano de neutralidad e imparcialidad dinámica.

Cabe aclarar que en nuestro medio el proceso de mediación es conducido por un equipo compuesto por dos mediadores, uno de los cuales debe ser abogado si la mediación se lleva a cabo en el Centro Judicial de Mediación.

En la mediación, y según sea el ámbito específico donde ésta se realice, los actores pueden estar acompañados por sus abogados, situación que generalmente se encuentra prevista en las legislaciones.

También pueden llegar a participar de la mediación peritos o expertos convocados en interés común de las partes para brindar su punto de vista técnico sobre alguna cuestión. Si bien no es muy frecuente, en ocasiones suele darse esta presencia, fundamentalmente para intentar brindar un criterio objetivo externo de cotejo de las pretensiones de las partes, que ayude a encontrar un punto de común beneficio.

A ello se agrega que todos los participantes, que han sido mencionados precedentemente, establecen alguna clase de relaciones entre sí, integrando de esa manera el sistema e incidiendo en los flujos comunicacionales que se producen en su interior.

#### **4. MÉTODO**

La metodología aplicada ha permitido alcanzar el objetivo general de explorar y describir las diferentes representaciones sociales sobre el conflicto y la mediación de los mediadores de Córdoba, Argentina, durante el período 2010 al 2011 inclusive. Asimismo, ha sido posible lograr los objetivos específicos, es decir, la posibilidad de discernir distintos grupos de mediadores que coinciden en las representaciones sociales sobre el conflicto y la mediación, en base al análisis de las entrevistas realizadas, como así también, considerar las vinculaciones causales acerca de las concepciones del conflicto sostenidas por los diversos modelos de formación en mediación con las representaciones sociales de los mediadores entrevistados. Al mismo tiempo, ha resultado factible identificar el modo en el que esas representaciones observadas se presentan en la práctica profesional de los mediadores y la influencia que ello genera en las intervenciones de los conflictos en los que deben intervenir.

Seguidamente se hace referencia a las proposiciones y variables que se tuvieron en cuenta. En relación a las proposiciones, es posible mencionar lo siguiente: Las relaciones que se construyen entre los hombres son esencialmente psíquicas e implican complejos procesos interaccionales a través de la comunicación. Estos procesos generan intercambios de información que influyen, a su vez, en actos básicos de conducta individual y a su vez de comunicación, es decir flujos informativos que influyen en las relaciones, constituyendo un proceso de interacción en el que circulan saberes del sentido común, teóricos, ideológicos y experimentales.

Estas relaciones originan procesos psicosociales que se originan, al mismo tiempo, en interacciones y transacciones para producir y transformar la estructura social y los vínculos.

Cuando hablamos de interrelación social debemos tener en cuenta que se pueden producir diferencias o incompatibilidades de objetivos, generando conflictos entre sus miembros, entendido *el conflicto* como la relación social en la que distintos miembros de la relación tienen objetivos incompatibles entre sí (Entelman, 2002:49).

El procedimiento de *mediación* surge como un modelo de acción para procesar conflictos y opera en base al intercambio de información entre los participantes. Este mecanismo es definido como “... *un proceso de operación de conflictos negocial, estratégico, estructurado y con desarrollo en el plano del discurso, dirigido por un tercero neutral sin potestad para atribuir, que busca opciones que proporcionen una razonable satisfacción a los actores de una relación social que han advertido la incompatibilidad de sus objetivos*”. (Serra, 2007)

El mediador se forma para accionar como parte del intercambio y facilitar la comunicación, promover la comprensión para que las partes se concentren en sus intereses; busca soluciones creativas que permitan que las partes lleguen a un acuerdo. En este ámbito, los mediadores provienen de diferentes disciplinas, pero los une la misma vocación de trabajar por la pacificación social. En este intercambio el mediador construye su experiencia y su saber, desde el ejercicio de su rol. Esto ha permitido que, a través de las entrevistas que se han realizado en esta investigación, observar, analizar e interpretar dicho proceso de elaboración, es decir identificar las construcciones subjetivas que surjan en el discurso a partir de su práctica como mediadores.

La importancia de la representación social que los mediadores tienen de la mediación en relación a su práctica y al contexto en que se desarrolla es el sustento de la investigación realizada y cuyos resultados se presentan más adelante.

El término *representación*, utilizado en el sentido que Moscovici le da a las representaciones sociales, supone construcciones subjetivas que surgen cuando en el discurso analizado prevalece el sentido común y no el saber científico y los individuos organizan ese saber en relación con su contexto social. (Moñivas, 1994: 409).

La noción de representación se ha transformado en un fructífero encuadre de trabajo para todas las ciencias sociales, por ser un concepto que da cuenta de los aspectos sociales de la actividad mental y conductual de los individuos situados en un contexto social.

Moscovici expresa: “...una representación social es una preparación para la acción, no lo es sólo en la medida en que guía el comportamiento, sino sobre todo en la medida en que remodela y reconstituye los elementos del medio en que el comportamiento debe tener lugar”. (Moscovici, 1976).

Corresponde, ahora, realizar una referencia a las variables que se han identificado en el trabajo de investigación. Desde un comienzo del trabajo se planteó la necesidad de construir un instrumento que permitiera abordar la complejidad de la investigación y que posibilitara orientar el análisis de las entrevistas con un parámetro común sobre la representación de los mediadores sobre la mediación, es decir, sus construcciones subjetivas que surgen cuando en el discurso analizado prevalece el sentido común (no el saber científico) y los individuos organizan ese saber en relación con su contexto social.

Luego de varios debates al respecto, concretamos un modelo-guía de entrevista abierta. Se tuvo en cuenta el tiempo para no cansar al entrevistado y se registraron las entrevistas para analizar, luego, el lenguaje verbal y todo aquello que se le podía escapar al entrevistador en el momento de recoger el texto.

Se estipularon como indicadores observables:

1. El contexto profesional del mediador, indagando sobre los motivos que lo llevaron a elegir la mediación como práctica.
2. El proceso de formación desde la aproximación de los mediadores a la mediación. Expectativas de formación al momento del acercamiento y congruencia con sus experiencias actuales. La suficiencia de la capacitación recibida. Preferencias y opiniones respecto a capacitaciones o clases de mediación particulares.
3. Opiniones y actitudes, respecto de la diversidad de escuelas, corrientes o modelos de mediación.
4. Las ideas de los mediadores sobre el conflicto.
5. El acto de mediar, costumbres y rituales.
6. Las emociones y sensaciones de los mediadores.
7. Creencias sobre elementos constitutivos del rol.
8. Percepción de la realidad de la mediación en la actualidad.

##### **5. TÉCNICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

Corresponde hacer referencia al diseño y técnicas de recolección de información. A estos fines, se debe señalar que el estudio se ha realizado desde un abordaje correspondiente al paradigma cualitativo, para lo cual se ha recurrido a métodos observacionales que proporcionan descripciones comprensivas de las representaciones sociales. A continuación, se presenta el modo utilizado para la consecución del objeto de estudio propuesto en el presente trabajo, evidenciando los parámetros seguidos que permiten sostener los resultados obtenidos luego de la información relevante brindada por los mediadores que realizan su actividad en los distintos centros de mediación, que fuera adquirida en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

*Población y muestra:* La muestra recogida en este trabajo, se obtiene a partir de una población de mediadores seleccionados por sorteo. Los mismos se encuentran ejerciendo la actividad de mediación e integran el universo de profesionales con matrícula habilitante de mediador, que integran la base de datos de la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos dependiente del Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba, República Argentina.

Para ello, se trabajó con una muestra de mediadores considerada representativa, entrevistándolos sobre la problemática planteada. Es importante destacar que en la muestra se logró una variada integración de distintas profesiones de base existentes entre los mediadores.

En lo referente a las técnicas de análisis, en el presente trabajo se recurrió a técnicas de análisis basadas en las hipótesis planteadas oportunamente, de acuerdo a un sistema de codificación de los mediadores entrevistados, con el objeto de mantener la confidencialidad establecida para efectivizar las mismas. Para ello, se ha recurrido a distintas técnicas, tales como la utilización de entrevistas abiertas dirigidas a los mediadores, como también, el análisis de fuentes secundarias tales como acuerdos de mediación, programas de estudios utilizados para la formación de mediadores, etc. El instrumento de entrevista, seleccionado para efectivizar el abordaje complejo de la propuesta de investigación realizada, ha permitido realizar el análisis de la información proporcionada por los mediadores mediante elementos comunes acerca de las representaciones sobre el conflicto y la mediación. La construcción de un modelo de entrevista confeccionado con preguntas abiertas para ser respondidas en un tiempo pautado orientadas a obtener información sobre las dimensiones de análisis reseñadas oportunamente. Cada una de las entrevistas realizadas en el presente trabajo de investigación, ha permitido la observación, el análisis y la interpretación del proceso de construcción subjetivo de las representaciones sociales sobre el conflicto y la mediación de los mediadores.

En relación a la discusión y construcción teórica hubo coincidencia generalizada entre los entrevistados en que descomprimir la actividad de los tribunales no debe ser el objetivo de la mediación. Si bien esta no fue una pregunta formulada, surgió espontáneamente esa opinión en muchos casos.

Asimismo, señalan algunos mediadores que hay un techo en cuanto a lo teórico y que la clínica de casos podría dar más resultado.

En relación a la consideración de los mediadores sobre las diferentes escuelas, corrientes o modelos de mediación, se infiere que son consideradas más como proveedoras de “herramientas” de mediación que como teoría en la que abreviar para dotar a la práctica de mayor fundamento. Se dice: “Todas las escuelas proveen elementos de utilidad” (Entrevista 07) o “Todas las escuelas son válidas” (Entrevista 15). No obstante, desde algunos mediadores se expresan apreciaciones valorativas sobre las escuelas: “Muchas veces uno se encasilla en una forma de trabajo y no te das cuenta y crees que se puede servir para todos los casos...El modelo de Harvard no terminaba de dar respuesta a lo que yo sentía que quería trabajar sobre la mesa” (Entrevista 35).

Con respecto a la congruencia de la práctica actual con expectativas pasadas, se refleja amargamente en casi todos los discursos la falta de rentabilidad de esta práctica profesional.

También se refleja la cuestión de la falta de difusión y de apoyo institucional hacia la mediación y los mediadores: “Nadie defiende a los mediadores” (Entrevista 02); “La mediación necesita más difusión y un apoyo institucional” (Entrevista 07); “Falta cuidar al mediador” (Entrevista 21); “El mediador no está legitimado en su profesión” (Entrevista 33).

Respecto de los ámbitos de práctica, parece haber cierta tensión entre la mediación en centros públicos y privados. Algunos manifiestan que preferiría que la mediación fuera una realidad para poder implementar en el ámbito privado donde cada mediador pueda ofrecer, de acuerdo a su escuela, a su bagaje, a su cultura, opciones diferentes pero todas con el mismo objetivo, pero se advierte que en la realidad, tratar de lograr eso fuera de la institucionalización resulta muy dificultosa la idea de que la gente pueda acudir a un mediador para que pueda desde afuera de la institución dar solución a los problemas que trae, porque todavía no está instalada en la sociedad el proceso de mediación como modo pacífico de solución de controversias.

En relación a la concepción de los mediadores sobre el conflicto, es notable la orfandad teórica exhibida, centrandó más la definición en sensa-

ciones subjetivas, percepciones y metáforas, que en elementos que denoten algún concepto científico. “Todos los conflictos son humanos” (Entrevista 21); “es como un cortocircuito” (Entrevista 037); “una mochila” (Entrevista 005); “una imagen compuesta (como un rompecabezas), cada parte forma una construcción de la realidad muy personal y exclusiva” (Entrevista 07).

Las representaciones de los mediadores sobre la mediación hoy, y especialmente sobre el rol del mediador, son diferentes a las iniciales. En las primeras experiencias de mediación en este ámbito, los mediadores sentían la responsabilidad de hacer que funcionara esta nueva forma de operar con los conflictos, que se fuera instalando en la sociedad. Además existía la necesidad de “construir el rol” mediante la formación y el ejercicio, objetivos que se fueron logrando con el transcurso del tiempo y la experiencia adquirida. Inicialmente no se cuestionaba el pago de honorarios ni se consideraba a la mediación como una profesión, cuestiones que hoy sí están presentes en el discurso de los mediadores.

Asimismo, surge la creación de escuelas de formadores desde Universidad o ámbito público, con una carga horaria mucho más intensa que la de los cursos actuales (dos años contra las 100 horas actuales) (Entrevista 005).

Por otra parte, hay un orgullo de sentirse constructores de una realidad que no existía: “hicimos que esto naciera y nació y ahora están los frutos, gracias a todos los mediadores que han estado desde un principio esto nació, podía haber nacido algo mejor o peor, pero nació algo que es muy bueno ... gracias a todo lo que hicimos hoy tenemos lo que tenemos (Entrevista 16).

Surge también, que “la mediación se ha convertido en un recorrido, una trayectoria, incluso el modo en que se fue articulando la profesión de base con la profesión de mediador, en lo económico también fue un recorrido, los mediadores fuimos pasando por diferentes etapas, una inicial que parecía un voluntariado, después construir un posicionamiento en relación a la defensa de los honorarios, se pasaron por diferentes etapas” (Entrevista 30).

También surge de las entrevistas, como parte de la construcción del rol el tema de la responsabilidad de los mediadores. Formarse para que las

intervenciones que se hagan no sean dañinas (Entrevista 01); “Le preocupa la poca escucha activa que pueda existir en algunos mediadores (para los casos de familia) para detectar algunas cuestiones ocultas como vínculos violentos o relaciones abusivas” (Entrevista 20).

En cuanto a la capacitación disponible actualmente para cumplir con las exigencias legales, para algunos es “siempre reiterativa” (Entrevista 32), “a veces (las capacitaciones) son una pérdida de tiempo (porque se reiteran las temáticas) (Entrevista 05), “no hay nuevos temas que estimulen, que sorprendan” (Entrevista 30).

Con respecto al contexto profesional del mediador, surge la idea de analizar si comparte el ejercicio de la mediación con las llamadas en el ámbito “Profesión de base”, o de origen, es decir, si ejerce su profesión originaria o no, cuánto tiempo le dedica, qué tipo de práctica hace, si se especializa en alguna rama, el tiempo de dedicación, etc. También resulta de interés conocer si ejerce la docencia.

La aproximación de los mediadores a la mediación y su proceso de formación pasada y actual: Aquí se ha indagado las circunstancias que hacen a la relación inicial del mediador con la mediación, su formación, la congruencia de la formación con las expectativas previas a ella; cómo se capacita actualmente, etc. Cuándo y cómo tomó el entrevistado contacto con la mediación; qué le atrajo de ella; cómo surgió la decisión de formarse como mediador; cuándo y dónde lo hizo; quiénes fueron sus formadores; si tiene presente los puntos o ítems generales que contenía el plan de estudios con el que se formó; si recuerda textos, autores, o materiales usados en su capacitación. También, si la formación fue acorde a sus expectativas u objetivos predefinidos, o a lo que le atraía de la mediación; si tiene acceso a capacitación útil para su desarrollo profesional y qué opina de la oferta existente; cuántas horas anuales de capacitación realiza; si viaja a otros lugares para capacitarse o utiliza la capacitación a distancia; si practica con colegas algún modo de intercambio, discusión u otra actividad común sobre los conflictos o la mediación; si cree que los planes de estudio deberían cambiar.

Otra cuestión relevante, tuvo que ver con la temática de los mediadores y sus ideas sobre el conflicto. En este aspecto se intenta reunir todos los elementos posibles que permitan inferir la concepción que cada media-

dor tiene del conflicto, es decir, si esta es consensualista, conflictivista u otra. Salvo excepciones, los mediadores no tienen conciencia explícita sobre esta diferencia.

Para esto hay que descubrir de algún modo las estructuras cognitivas previas que tienen y fundamentalmente, sus concepciones de la realidad social.

Se indaga, además, cómo el entrevistado define el conflicto; cuáles son a su juicio los elementos de un conflicto; qué metáfora elegiría para definir al conflicto; qué sentimientos, sensaciones le provoca ver a dos personas en conflicto; si experimenta algún conflicto con alguien y en ese caso qué sensaciones o sentimientos le provoca ese conflicto.

También se pregunta si a su juicio existen conflictos no jurídicos y en su caso qué porcentajes le parece que hay en la sociedad de conflictos jurídicos y no jurídicos; por qué cree que se generan las escaladas en el conflicto; y si existe conflicto cuando uno de los actores no tiene conciencia de encontrarse en el mismo.

## **6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

A modo de conclusión, corresponde destacar que las representaciones de los mediadores se fueron modificando en el tiempo. Del cúmulo de entrevistas realizadas surge que al comienzo había pocas expectativas económicas, pero esta situación fue variando. Que ello supuso un recorrido y que actualmente la cuestión de honorarios se advierten mejorados y que el hecho de que estén mejor pagados implica una mejor y mayor dedicación a la profesión de mediador.

En cuanto al compromiso que los mediadores tenían al principio de la actividad profesional, se advierte que se pensaba la mediación como un proceso flexible, sin demasiadas reglas y sin condicionamientos de tiempo. En la actualidad, esto ha sufrido una variante ya que hoy se advierte que demanda tiempo y esfuerzo y que la persona que se dedica realmente a la actividad de mediación debe estar muy dedicado a su labor profesional. Así, el factor tiempo aparece como un elemento influyente en el ejercicio de mediador. Además, en el supuesto de tratarse de una mediación judicial, en virtud de los plazos legales, el elemento tiempo es apreciado en las au-

diencias de mediación, intentando aprovechar al máximo el trabajo. Cabe destacar que el objetivo por el cual se trajo la mediación a Córdoba, Argentina, fue para aliviar la tarea de los tribunales y, en verdad, la filosofía de la mediación es hacer que los ciudadanos en democracia tomen conciencia de los conflictos que generan y se hagan cargo de la resolución de sus conflictos, razón por la cual es un desafío para el mediador poder articular todas estas cuestiones en la mesa de trabajo.

En cuanto a la representación de los mediadores sobre el conflicto, se puede señalar que se encontró que el modelo o escuela predominante en la formación, esto es, el modelo de Harvard, ha contribuido a una formación y entrenamiento de expertos sin base teórica y sin compromiso axiológico suficiente (Entelman, 2002: 15), que hace que los mediadores carezcan de modelos explicativos que le permitan ser mejores estrategias en sus intervenciones (Jones, 1997: 56).

## **7. DISCUSIÓN SOBRE EL SIGNIFICADO DE DICHOS RESULTADOS**

Dentro del grupo de investigación se discutió sobre los siguientes tópicos: Se podría decir que el principal logro del proyecto fue el de poner en marcha un equipo novel de investigación, que en la ardua discusión del instrumento de recolección de datos fue experimentando y que, luego, pudo realizar las entrevistas, sin experiencia previa y con todo éxito.

Una dificultad propia del equipo fue la falta de manejo de los tiempos. Especialmente los que finalmente se pudieron destinar para el análisis de las entrevistas.

Otra dificultad pasó por la insuficiencia del subsidio recibido para adquirir el software Atlas.ti, con el que se planeaba analizar las entrevistas. En consecuencia, el análisis debió hacerse en forma manual, con la pérdida de posibilidades y de tiempo que ello conlleva.

El grado de avance alcanzado, en virtud de las dificultades apuntadas, se fueron desplazando los tiempos destinados a cada tarea, de modo tal que la demora en la elaboración de instrumentos de recolección de datos hizo que las entrevistas se iniciaran tardíamente y a su vez, el análisis de las mismas se atrasara y –tal vez– no tuviera la profundidad deseada. No obstante, el proyecto culminó como se señalara en el tópico que antecede

sobre las modificaciones de las representaciones de los mediadores a lo largo del tiempo tanto sobre el conflicto como de la mediación. Esto sin lugar a dudas, repercute en la práctica profesional que se desarrolla y es un elemento a considerar para las futuras formaciones de nuevos mediadores como, también, para la capacitación anual que reciben los actuales mediadores dedicados a abordar problemáticas conflictivas de diferente naturaleza.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BERGOGLIO, M. I. & VILANOVA, J. L. (2003) «La contribución de la mediación a la accesibilidad de la justicia: la visión de los actores». En *Anuario del C. Investigaciones de la F. Derecho y Cs.Ss. de la UNC, VII*. Córdoba.

BERGOGLIO, M. I., BARMAT, N., CARBALLO, J. R., CARBALLO, J. R., SÁNCHEZ, M. N., & VILANOVA, J. L. (2005). *Imágenes de la mediación*. Inédito.

BOQUÉ TORREMOREL, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social. Prevención, Administración, Resolución de Conflictos*. Barcelona, Gedisa.

CALCATERRA, R. (2002). *Mediación estratégica*. Buenos Aires, Gedisa.

CARDONA, M. C., & BOCCA, M. A. (2006, abril). *Mediación: una representación social en construcción*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Psicología. Inédito.

DONOHUE, W. A. (2007). *Methods, milestones, and models: state of the art in conflict analysis research*, *Negotiation Journal*, 23(4), 487-497. Obtenido desde <http://www.blackwell-synergy.com/doi/abs/10.1111/j.1571-9979.2007.00160.x>. Consultado el 12/06/2011.

ENTELMAN, R. F. (2002). *Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma*. Buenos Aires, Gedisa.

FOLGER, J. P., & BARUCH BUSH, R. A. (1997). «Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación». En Folger, J. P., & Jones, T. S. *Nuevas direcciones en mediación. investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires, Paidós.

FOLGER, J. P., & JONES, T. S. (1997). *Nuevas direcciones en mediación. investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires, Paidós.

GARCÍA, Rolando (2006). *Sistema complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. Barcelona, Paidós.

GARCÍA, F. y GAVOTTO, S. (2009) *La participación de los hijos en el proceso de Mediación Familiar en el divorcio y/o separación de sus padres*. Tesis de Grado. F. Psicología Universidad Nacional de Córdoba.

GOFFMAN, E. (1971). *La presentación de la persona en la vida cotidiana* (Original: Doubleday, New York, 1959). Buenos Aires, Amorrortu.

GRÜN, E. (1999). *La mediación como una forma especial de negociación frente al conflicto: aspectos sistémicos y cibernéticos*. En línea en: <http://www.iasvirtual.net/argrun03.htm>. Consultado el 26/09/2012.

JONES, T. S. (1997). «Un reenmarcamiento dialéctico del proceso de mediación». En Folger, Joseph. *Nuevas direcciones en mediación*. Buenos Aires, Paidós. Pp. 55-82.

Lorenzo CADARSO, P. L. (2001). *Fundamentos teóricos del conflicto social*. Madrid: Siglo XXI.

MOÑIVAS, A. (1994). «Epistemología y representaciones sociales: concepto y teoría». *Revista de Psicología General y Aplicada*, 47(4), 409-419. Universidad Complutense de Madrid.

MOSCOVICI, S. (1976) *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires, Huemul.

MOSCOVICI, S. (1981). «On social representations». En J. P. Forgas (Ed.), *Social Cognition*. London: Academic Press (trad. castellana en G. Serrano y J. Sobral, *Lecturas de psicología social*. Santiago de Compostela: Tórculo. 1992).

SERRA, G. (2007). *El análisis de los objetivos conflictuales. Abordaje científico de una cuestión cotidiana en la labor de los mediadores*. Córdoba, Comercio y Justicia.

SERRA, G. (2008). *Efectos del aporte de información en sistemas conflictivos mediados*. Inédito.

**PARA CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:**

BATTOLA, Karina Edith (2014): “Investigación sobre representaciones sociales del conflicto y la mediación”, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, n° 13, pp. 75-96. DOI: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_MESO.2014.n13.49433](http://dx.doi.org/10.5209/rev_MESO.2014.n13.49433)

RECIBIDO: 28 de febrero de 2014.

ACEPTADO: 18 de junio de 2014.

**El autor**

(\*) Karina E. Battola es abogada egresada de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Es Mediadora. Ejerce la docencia en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba en la asignatura Teoría del Conflicto y la Decisión. Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Es Máster en Resolución de Conflictos y Mediación por la Universidad Europea Miguel de Cervantes, España, y Máster en Mediación Penal por Universidad de Valencia, España. Obtuvo el grado de Doctora en Derecho y Ciencias Sociales en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. Es autora de “*Medidas alternativas a la pena de prisión. Aplicación de la suspensión del juicio a prueba en la justicia federal*”, Alveroni Ediciones, Córdoba, Argentina y otras publicaciones sobre mediación.