

# UN ESTUDIO INTERUNIVERSITARIO SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA “REDEFINICIÓN” DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

*A JOINT UNIVERSITY STUDY ABOUT THE IMPORTANCE OF PROBLEM “REDEFINITION” IN A FAMILIAR INTERVENTION CONTEXT*

Claudia **Tarud Aravena** 1, Violeta **Espinoza Hurtado** 4, Isabel **Fernández Philippi** 5  
Universidad de los Andes-Santiago de Chile

Marta **López-Jurado Puig** 2, UNED

Maria Inés **Suárez** 3, Universidad de Morón-Argentina

## RESUMEN

En el presente artículo se exponen los resultados y conclusiones de un estudio interuniversitario realizado por el Instituto de Ciencias de la Familia de la Universidad de los Andes (Santiago de Chile), junto con la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España), sobre la técnica de la “Redefinición” del problema en mediación, como base para lograr el acuerdo. Este estudio analiza la secuencia de definición de problemas desplegados por las partes en la mediación, las redefiniciones que de éstos hace el mediador y el efecto que esto produce en el proceso. El análisis de la muestra señalaría que tanto o más importante que la definición y redefinición de los problemas, es la definición de objetivos que hace la parte, y la redefinición de los mismos que hacen los mediadores. Centrar las intervenciones de la mediación más en los objetivos que en los problemas, ayudaría a disminuir el clima adverso y fortalecería el protagonismo de las partes. El resultado del trabajo de investigación aporta, además, otras posibilidades en el uso de técnicas como la incorporación de “empowerments”, legitimaciones y reconocimientos, en las redefiniciones, cuando aquellos han sido aceptados por las partes. De igual manera, se abre una nueva vía de investigación al reconocerse una nueva técnica o intervención utilizada en el proceso de la investigación; a dicha técnica se le ha denominado provisionalmente “anclaje de reconocimiento”, que consiste en la repetición textual realizada por los mediadores, del reconocimiento realizado por uno de los participantes al otro.

**Palabras clave:** mediación familiar, definición y redefinición del problema, objetivos, definición y redefinición de objetivos, anclaje de reconocimiento, orientación familiar.

1. Investigadora principal y Directora del Instituto de Ciencias de la Familia, de la Universidad de los Andes

E-mail: [ctarud@uandes.cl](mailto:ctarud@uandes.cl)

2. Profesora colaboradora en la Universidad Nacional de Educación a Distancia-España, y mediadora familiar.

E-mail: [lopezjurado@edu.uned.es](mailto:lopezjurado@edu.uned.es)

3. Mediadora familiar, Universidad de Morón-Argentina

4. Orientadora y Mediadora familiar del Instituto de Ciencias de la Familia, de la Universidad de los Andes

5. Profesora de la Universidad de los Andes.

## ABSTRACT

This article describes the results and conclusions of a study developed by the Institute of Family Sciences of Los Andes University (Santiago de Chile), and Education Faculty of the National University of Distance Education (Spain), on the "Redefinition" technique used in conflict-resolution mediation as the basis to achieve agreement. This study analyzes the problem definition sequence unfolded by the parties involved in mediation, the problem-redefinitions articulated by mediators, and how this affects the process. The sample analysis indicates that it is the definitions of objectives done by the party and the redefinition of these done by the mediator that are more important than definition and redefinition of the problems. Focusing the mediation process on the objectives to be achieved rather than on the problems that caused the conflict would help to diminish an adverse climate, and strengthen the central role of the parties involved. Additionally, the research offers other possibilities in the use of techniques such as the incorporation of empowering, legitimation and recognition elements in the redefinitions, once they have been accepted by the parties involved. In this manner, a new field of research on mediation is opened as the study recognises a new technique of intervention used in the research process. This technique has been provisionally named "recognition anchorage", when the mediator repeats back verbatim to one participant what the other has just recognised or acknowledged.

**Key words:** Problem definition and redefinition, objectives, objectives definition and redefinition, recognition anchorage.

## Introducción

La mediación es un proceso relativamente formal cuyo objetivo es que las partes lleguen a solucionar sus problemas a partir de negociaciones entre ellas. La tarea del mediador consiste en colaborar para que todo esto suceda, y el análisis que realiza se inicia, principalmente, a partir de los problemas presentados. El mediador dirige su trabajo hacia los objetivos, la solución, las decisiones y el acuerdo al que puedan llegar las partes.

Se presenta el resultado de un trabajo de investigación interuniversitaria en el contexto de la mediación familiar, que fue desarrollado y financiado por la Universidad de los Andes (Santiago de Chile, y la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España), cuya aportación en las técnicas utilizadas durante el proceso del estudio, puede ser útil para la orientación e intervención familiar. Estas técnicas se han basado principalmente en las Teorías de Conflicto y Teoría Cibernética, y su marco teórico ha derivado del Modelo Tradicional de Mediación de Harvard, el Modelo Narrativo y el Modelo Transformador.

Las técnicas o intervenciones son la legitimación y el resumen provenientes del Modelo Narrativo (White, 1993; Winslade, 2001; Cobb, 1997; Soares, 2002), el empowerment y el reconocimiento del Modelo Transformador (Folger, 1994), el parafraseo del Modelo Tradicional de Harvard (Fisher y otros, 1993; Ury y otros, 1995) y el descubrimiento de la técnica o intervención denominada provisionalmente "anclaje de reconocimiento", que consiste en la repetición textual por los mediadores del reconocimiento realizado por uno de los participantes al otro, y que abre una vía de investigación en el campo de la mediación.

En la investigación se analizó la secuencia de la definición de los problemas aportados por las partes de la mediación, la redefinición que hace el mediador de los mismos y el efecto que produce en el proceso.

Durante la observación y análisis se detectó que los casos presentados como problemas tenían objetivos planteados por las partes de forma implícita o explícita. Los objetivos conllevaban en la mayoría de casos a la solución del problema; sin embargo los problemas, en muchos de los casos, no contribuían a generar un contexto de cooperación entre las partes, y, en otros casos, empeoraban la relación. Se pensó en la conveniencia de explorar sólo los problemas necesarios en función de los objetivos presentados por las partes. Era necesario trabajar en las redefiniciones aceptadas a través de “empowerments”, legitimaciones y reconocimientos.

## Método

### Muestra

La presente investigación se realizó a partir de la observación directa y/o de las videograbaciones de 60 casos de mediaciones familiares realizadas por equipos de co-mediación, en el Centro de Mediación de Puente Alto, (Santiago de Chile) y de 10 mediaciones familiares realizadas en diferentes provincias de la Argentina, - correspondieron a mediaciones familiares ya realizadas, videograbadas con la debida autorización de los mediados y de los mediadores utilizadas con el fin de ampliar la muestra -, en el contexto de formación de mediadores, siendo una de las mediadoras intervinientes, una de las integrantes del equipo de la presente investigación. Todas las mediaciones que integraron la investigación fueron videograbadas, con conocimiento y autorización expresa de los mediadores y de los mediados. Se seleccionaron quince mediaciones, doce de ellas realizadas en Chile y tres llevadas a cabo en Argentina (cuadro nº 1). Esta selección se efectuó en función de la calidad de los videos y del audio, a efectos de que permitiese la desgrabación de las partes pertinentes. Si bien todos los casos se referían a conflictos familiares, la selección de los mismos no se debió al tipo de “problema” del caso.

Nº Caso	Partes	Sexo Mediadores	Materia solicitada	Materia Acuerdo	Acuerdo / No acuerdo	Tipo Acuerdo
1 Chileno.	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas	Alimentos, Régimen de Visitas.	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
2 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
3 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Régimen de Visitas Alimentos,	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
4 Chileno	Madre Vecina	Mujer Mujer	Tuición Alimentos	Tuición	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
5 Chileno	Padre Madre Abuel a	Mujer Hombre	Alimentos Tuición a abuela	Alimentos	Acuerdo escrito	Privado
6 Chileno	Padre Madre Abuel a	Mujer Hombre	Tuición a abuela	Tuición	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia

7 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Reg. Visitas Mejorar la comunicación	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
8 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas madre Tuición al padre	Alimentos, Régimen de Visitas madre Tuición al padre	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
9 Chileno	Padre Madre	Mujer Hombre	Alimentos, Régimen de Visitas	Alimentos, Régimen de Visitas	Acuerdo escrito	Homologado Juzgado de Familia
10 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas		No Acuerdo	
11 Chileno	Padre Madre	Mujer Mujer	Alimentos, Régimen de Visitas		No Acuerdo	
12 Chileno	Madre Hija	Mujer Mujer	Mejorar Convivencia entre madre e hija	Maneras de mejorar la comunicación	Acuerdo Verbal	Privado
13 Argentino	Padre Madre	Hombre Mujer	Volver a casa Secreto familiar Comunicación Divorcio	Asistencia a terapia Familiar Mediación	Acuerdo Parcial	Privado
14 Argentino	Padre Madre	Mujer Mujer	Violencia Divorcio Problemas de dinero	Buen trato Control del dinero	Acuerdo escrito Parcial	Privado
15 Argentino	Padre Madre	Hombre Mujer	Violencia Problema económico Divorcio	Visitas Propiedad Casa	Acuerdo escrito Total	Privado

**CUADRO 1****Cuadro resumen casos analizados**

Las unidades de análisis fueron las secuencias de intervenciones por parte de los mediadores, a fin de identificar y categorizar las técnicas más utilizadas en las redefiniciones y la aceptación de las mismas por parte de los mediados.

Se observaron minuciosamente los vídeos, se seleccionaron las secuencias y se transcribieron las reuniones iniciales de la mediación con el objetivo de identificar las definiciones de problemas que hacían las partes, así como las técnicas que utilizaban los mediadores en la redefinición de los mismos. Se realizaron 205 definiciones de problemas y 61 redefiniciones que corresponden con el 30% del total.

## Procedimiento y diseño

En el trabajo de investigación se siguieron los siguientes pasos:

- Análisis bibliográfico en base a dos ejes: los modelos de mediación y las teorías sobre conflicto (Deutsch y otros 2006; De Bono y otros, 1986; Entelman, 2002; Haley, 2001; Muldoon, 1998; Pittman, 1990; Viyamata, 2005; Watzlawick, y otros 1976; Suares, 2002).
- Observación minuciosa de los videos y selección de secuencias de los casos seleccionados. A partir de la selección realizada se observaron minuciosamente la totalidad de los videos y se identificaron las secuencias que correspondían a nuestra investigación. Para unificar las secuencias seleccionadas, se consideró –únicamente- la reunión inicial conjunta.
- Desgravación y transcripción de la etapa de la mediación que corresponda a la definición y redefinición del problema.
- Identificación de las definiciones y redefiniciones de problemas. Para la realización de estas dos etapas, se generó un modelo de análisis y evaluación de las partes seleccionadas de las mediaciones, que constó de diferentes 8 rubros a saber: Técnica utilizada, definición del problema, redefinición del problema, tipo de redefinición (reformulación o anclaje), técnica utilizada en la redefinición (parafraseo o resumen), aceptación o rechazo de las redefiniciones, comentarios de las investigadoras y grandes preguntas.

Al comenzar a realizar estas etapas con las primeras mediaciones desgravadas se presentaron dos inconvenientes:

a) Diferencias conceptuales en relación a las técnicas o intervenciones utilizadas, que dificultaban la clasificación. Esto nos llevó a establecer claramente una definición de términos.

b) En el análisis y evaluación de los 8 primeros casos quedó claro para el equipo, que la hipótesis *–el éxito de los procesos de mediación está íntimamente relacionado con la redefinición del problema, realizada por los mediadores y aceptada por los mediados–* no se verificaba, ya que en un 85% de estos casos los mediadores actuantes no habían realizado una redefinición del o de los problemas; no obstante las mediaciones habían sido exitosas, es decir, llegaron a acuerdo que, además, en 7 de los 8 casos fueron homologados en el Tribunal y los participantes se habían retirado satisfechos de la mediación. A partir de esta constatación y, más allá de que la no verificación de la hipótesis, era un dato importante que aportaba la investigación al campo de la resolución de conflictos, el equipo decidió incorporar dos nuevos rubros para el análisis, y dos nuevas etapas en el proceso de investigación a fin de generar algún conocimiento positivo que permitiera comprender alguno de los factores que influyen en el éxito de las mediaciones. Estos rubros y etapas fueron:

- Identificación de los objetivos.
- Identificación de las redefiniciones de objetivos.

Para la realización de estos nuevos pasos se agregaron al modelo de análisis los siguientes ítems: Definición de objetivos, redefinición de objetivos, tipo de redefinición (reformulación o anclaje), técnica utilizada (parafraseo o resumen), aceptación o rechazo de las redefiniciones por él o los participantes.

- Análisis de secuencias e intervenciones a fin de identificar y categorizar las técnicas más utilizadas en las redefiniciones, y, la aceptación de las mismas por parte de los mediados.

Las categorías utilizadas en esta investigación fueron:

*Problema:* Es algún objeto o circunstancia, que una o varias personas significan como un obstáculo, que impide vivir armónicamente, ya sea con uno mismo, con los otros o con el contexto. Desde la teoría de la narrativa “el problema” pertenece al elemento “temas”.

*Definición del problema:* Es la narración del problema, desde el punto de vista de los mediados.

*Redefinición del problema:* Es la narración del problema, desde el punto de vista de los mediadores. No se basa en lo verdadero o correcto, sino que genera una mirada diferente sobre el problema. Es siempre aportada por los mediadores, y debería ser realizada sobre alguno o algunos de los temas-problemas mencionados por los mediados. Las redefiniciones de problemas pueden realizarse utilizando tanto reformulaciones como anclajes.

*Objetivos:* Es la meta a la que se quiere llegar. Desde la teoría de la narrativa es uno de los “temas”.

*Definición de objetivos:* es la meta a la que quiere llegar alguna o ambas partes. En el contexto de la mediación es aquello que el o los participantes dicen que esperan alcanzar al finalizar el proceso de mediación. Los objetivos pueden ser individuales o conjuntos.

*Redefinición de objetivos:* Es la formulación del o de los objetivos desde la perspectiva de los mediadores. Es siempre aportada por los mediadores y debería ser realizada sobre alguno o algunos de los temas-objetivos mencionados por los mediados. Las redefiniciones de objetivos, igual que las de problemas, pueden realizarse utilizando tanto reformulaciones como anclajes.

### *Intervenciones relacionadas con las redefiniciones de problemas y objetivos.*

Podemos dividir las intervenciones en dos tipos:

- 1) Anclaje: intervenciones que realiza el mediador con la cual éste tiende a fijar, subrayar, dar peso a alguna idea que ha sido aportada por alguno de los participantes. En el proceso de mediación se identifica por la repetición, que realiza el mediador, de las mismas palabras utilizadas por alguna de las partes, aunque generalmente, con un cambio en la acentuación.
- 2) Reformulaciones: intervenciones que realiza el mediador con la cual intenta decir casi lo mismo que ha dicho algún participante, pero utilizando otras palabras, recurriendo a metáfora y/o eliminando connotaciones negativas de personajes.

*Las reformulaciones podemos clasificarlas en:*

- a) Legitimación: intervención en la que cualquiera o ambos personajes de la narrativa quedan connotados positivamente. Es una de las técnicas privilegiadas del modelo narrativo.
- b) Parfraseo: consiste en repetir alguna frase o relato, usando palabras diferentes. El parfraseo es una técnica típica del modelo de Harvard.

- c) **Resumen:** Es muy similar al parafraseo, pero se diferencia de éste en que, no sólo elimina las connotaciones negativas, sino que incluye siempre una connotación positiva de los personajes. Es una intervención característica del modelo narrativo.
- d) **Empowerment:** Intervención realizada por el mediador con el objetivo de aumentar en los participantes la conciencia de la propia capacidad para resolver problemas. Es muy semejante a la legitimación, aunque se diferencia de ésta en que la legitimación opera sobre las narrativas. Esta intervención es propia del modelo transformador.
- e) **Reconocimiento:** Afirmación en la cual una parte reconoce a la otra algo positivo. Es siempre dada por los participantes. Los mediadores no pueden realizar reconocimientos. Es la otra intervención del modelo transformador.
- f) **Externalización:** Es una intervención compleja que se realiza en varios pasos secuenciales. En virtud de la cual el problema se "saca fuera" de las personas y se convierte en algo con entidad propia. Estimula la separación de las personas del problema y el protagonismo de las partes.

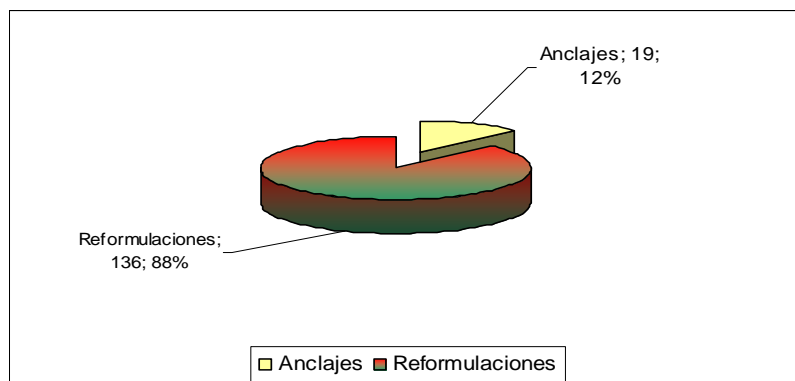
#### *Análisis realizados*

**Redefinición de problemas y de objetivos:** Los mediados realizaron 205 definiciones de problemas. Los mediadores llevaron a cabo 61 redefiniciones. Esto significa que solamente se redefinieron el 30% de los problemas expresados.

En tres de los primeros ocho casos chilenos los mediadores no realizaron redefiniciones de problemas en el 80% de los casos, o sea sólo se registraron un 20% de redefiniciones. Este escaso porcentaje, no afectó el resultado de las mediaciones las cuales resultaron exitosas.

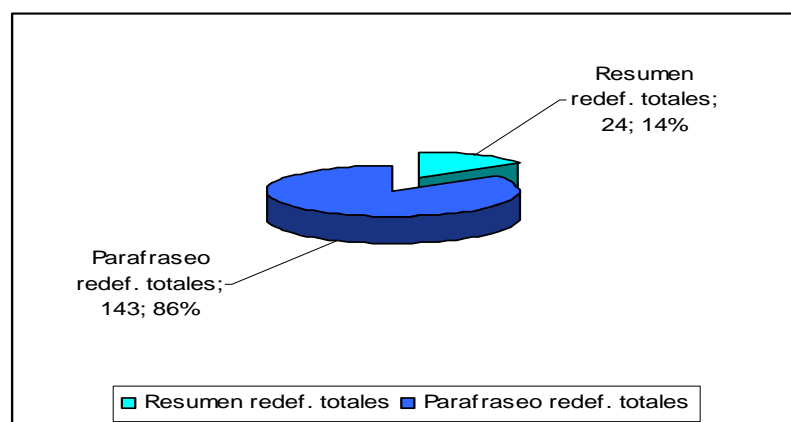
#### *Tipos de redefiniciones*

En cuanto a los tipos de redefiniciones, en todos los casos se recurrió a chequeos. En función del uso o no de otras formulaciones, eliminación de connotaciones negativas o recurrir a metáforas, se realizó la división de los chequeos en reformulaciones y anclajes los cuales arrojaron los siguientes datos: sobre un total de 155 redefiniciones, se realizaron 136 reformulaciones y sólo 19 anclajes (Fig. 1).



**FIGURA 1**  
**Chequeos: Anclajes y reformulaciones**

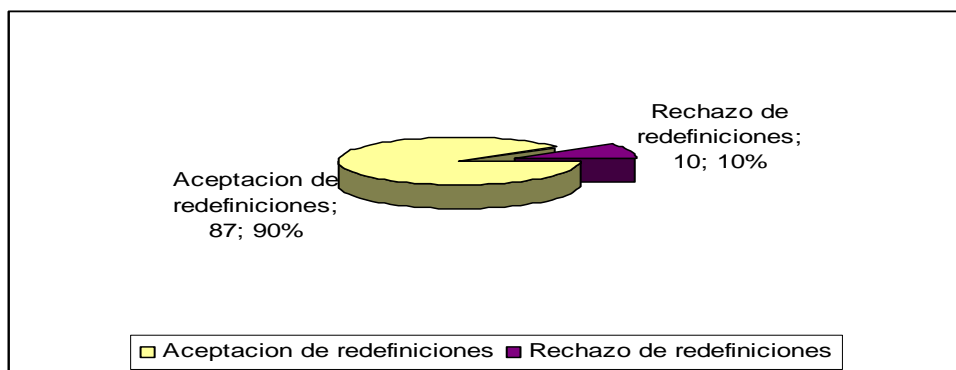
- 3) Técnicas o intervenciones utilizadas en las redefiniciones. En cuanto las técnicas o intervenciones utilizadas en las redefiniciones, que caracteriza a los modelos de Harvard (paráfraseo) y narrativo (resúmenes), se establecieron los siguientes valores totales (redefiniciones de problemas y redefiniciones de objetivos): sobre un total de 167 chequeos, 143 fueron paráfraseos (86%) y 24 fueron resúmenes (14%) (Fig. 2).



**FIGURA 2**  
**Resumen de redefiniciones**

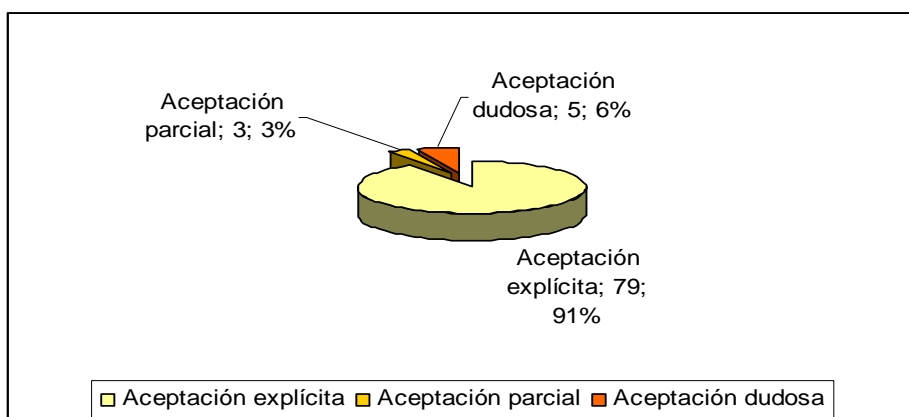
- 4) Aceptación y rechazo de las redefiniciones. Con relación a la aceptación y rechazo de las redefiniciones realizadas por los mediadores se establecieron los siguientes valores: Las aceptaciones llegaron a 87, lo cual representó el 90% de las redefiniciones, en tanto que sólo existieron 10 rechazos, es decir, el 10% (Fig.3).





**FIGURA 3.**  
**Aceptación vs. Rechazo de redefiniciones.**

Del total de 87 redefiniciones aceptadas, se evaluó que en 79 había sido explícitamente formulada su aceptación, en 3 casos la aceptación había sido parcial, y en 5 casos fue valorada como dudosa. En este último caso estimamos que los mediadores deberían haber repreguntado (Fig.4).



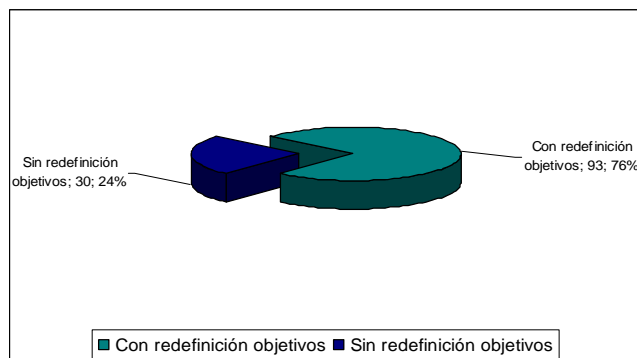
**FIGURA 4**  
**Aceptación explícita, parcial, dudosa.**

## Resultados

### *Redefinición de problemas y objetivos*

Los datos aportados confirman lo pronosticado por el equipo, en cuanto a la no verificación de la hipótesis, lo cual llevó a conceptualizar, categorizar y evaluar la definición y redefinición de objetivos.

Resulta sumamente interesante el dato de que son más numerosas, por parte de los mediados, las definiciones de problemas que de objetivos -el porcentaje de definiciones de problemas (62%) y de objetivos (38%)-, aunque el porcentaje de redefiniciones de problemas sea inverso, o sea, los mediadores redefinieron sólo el 30% de los problemas en tanto que fueron redefinidos el 76% de los objetivos (Fig. 5).



**FIGURA 5**  
**Redefinición de objetivos**

Si bien nuestra investigación se centró en la primera reunión conjunta, las investigadoras observamos los videos y las mediaciones completas, y concluimos que en muchos de los casos, la profundización de la exploración de los problemas que realizaban los mediadores en las reuniones individuales, no aportaban material que facilitase la conducción del proceso de mediación, sino que por el contrario, ahondaban los sentimientos negativos entre las parte, y, en algunos casos, aumentaban la relación competitiva lo cual dificultaba la conducción del proceso. Si bien esto ya ha sido anticipado por algunos autores, la presente investigación permitió confirmarlo.

Asimismo, como ya fue expuesto, en tres de las ocho primeras mediaciones chilenas, que igualmente resultaron exitosas, no se realizó ninguna redefinición de problemas, circunstancia que nos demostraba que la hipótesis podría no verificarse.

Por otro parte, el hecho de tomar en cuenta los objetivos, es decir, a aquello que las partes querían llegar y que lo consideraban como una solución a sus situaciones, nos abrió una nueva perspectiva de análisis.

La teoría narrativa considera que existen 5 elementos interconectados: personajes, roles, secuencia, valores y temas. Es decir que no nos habla de problemas, sino de "temas". A los efectos de esta investigación, dividimos los temas en dos subclases, a saber, problemas y objetivos.

Para los modelos Narrativo y de Harvard el elemento del conflicto denominado "problema" ha sido central.

El modelo Narrativo propuesto por Winslade y Monk, basado en el modelo terapéutico de Michel White se centra en la técnica de la "externalización" que está focalizada en el problema y no en los objetivos.

El modelo de Harvard, en parte de su exitosa teoría de la negociación, establece que el primer paso que debe ser realizado es la separación entre las personas y el problema.

Luego dispone que es necesario centrarse en la generación de opciones, las cuales han sido definidas como soluciones o parte de soluciones que satisfacen los intereses de ambas partes. Desde esta perspectiva, podríamos entender la satisfacción de los intereses -propuesta por el modelo harvardiano- como un objetivo.

El hallazgo de mayor importancia en nuestra investigación, que es la necesidad del mediador de focalizarse principalmente en los objetivos para facilitar el acuerdo, estaría respaldado por las teorías sobre conflicto, fundamentalmente en lo establecido por Remo Entelman y Edward de Bono y por la teoría cibernética, que remarca la importancia de la “meta”.

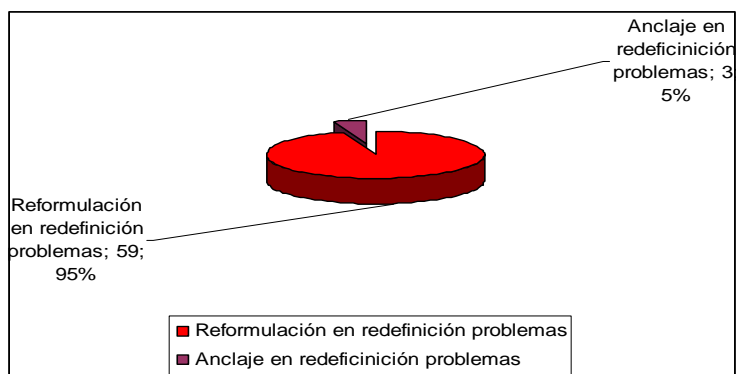
En esta investigación entendemos que metas y objetivos pueden tomarse como sinónimos.

Por último, todos los modelos de mediación coinciden en la importancia que tiene la focalización en el futuro, lo cual diferencia fundamentalmente a la mediación de la mayoría de los abordajes terapéuticos, a excepción de la Escuela Terapia Familiar de Milwaukee, que se centra en el pasado. Por lo tanto, la importancia que han otorgado a los objetivos los mediadores en estas mediaciones está en total consonancia con este principio de orientación hacia el futuro propio de la mediación.

#### *Tipos de redefiniciones*

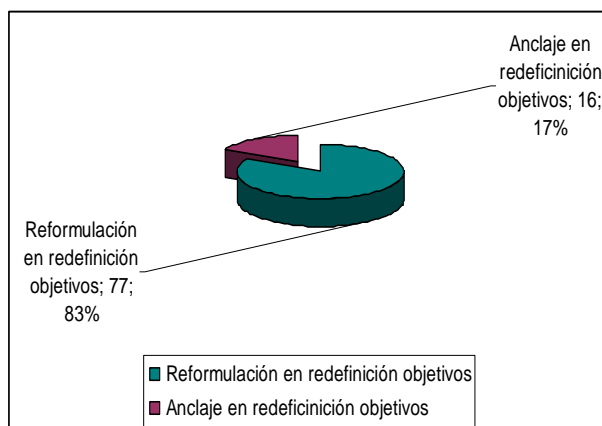
Si tomamos la cantidad y proporción de redefiniciones de problemas y objetivos por separado los datos que arrojan son los siguientes:

Con relación a las redefiniciones de problemas se realizaron 59 reformulaciones (95%) y sólo 3 anclajes (5%) (Fig. 6).



**FIGURA 6**  
**Redefinición de problemas**

Con relación a los objetivos, se realizaron 77 reformulaciones de objetivos (83%), y 16 anclajes de objetivos (17%) (Fig. 7).



**FIGURA 4.**  
**Redefinición de objetivos**

Si comparamos los datos de los anclajes realizados para la redefinición de problemas y de objetivos se observa que los referidos a los objetivos (17%) han sido más numerosos que los correspondientes a los problemas (5%).

Los mediadores utilizan fundamentalmente reformulaciones para realizar las redefiniciones. Sin embargo, en un 12% de los casos no recurrieron a reformulaciones sino que utilizaron anclajes. Este hallazgo mitiga una creencia fuertemente arraigada de la necesidad imperiosa que sienten los mediadores de buscar otras palabras para redefinir los problemas y los objetivos.

#### *Técnicas o intervenciones utilizadas en las redefiniciones*

La técnica preferida por los mediadores para realizar las redefiniciones fue el parafraseo correspondiente al modelo harvardiano, con el altísimo porcentaje del 86%, incluidas las redefiniciones de problemas y de objetivos. Resultó muy significativo para el equipo investigador el escaso número de resúmenes (27), sobre todo teniendo en cuenta la cantidad de legitimaciones (86) y de empowerments (10) realizados. Estas cifras no se ven reflejadas en el momento de las redefiniciones, tal como surge de la baja proporción de resúmenes que incluirían legitimaciones y/o "empowerments".

*Aceptación y rechazo de las redefiniciones.* Si tomamos en cuenta las aceptaciones y rechazos explícitos realizados por los mediados a las redefiniciones propuestas por los mediadores, encontramos que las aceptaciones superan ampliamente a los rechazos, observándose un 90% de aceptaciones y sólo un 10% de rechazos, lo cual pone de manifiesto la calidad de las mismas.

No obstante lo anterior, también se registró que en un 37% de los casos no se realizaron ni aceptaciones ni rechazos, y, por la continuación de la narrativa de la mediación, podríamos desprender de ello que los mediadores las dieron por aceptadas, sin estar esto confirmado. Consideramos que es importante y necesario confirmar la aceptación de una redefinición expresamente o a través de las narrativas posteriores. En caso de duda los mediadores deberían preguntar específicamente acerca de la redefinición realizada.

También consideramos que es importante, para no caer en estas presunciones que, antes de pasar a la exploración con el otro participante, se realice un parafraseo, o si fuera posible, un resumen y se espere la aceptación del mismo.

De acuerdo con lo observado en las mediaciones analizadas cuando se lleva a cabo este chequeo, facilita que los mediadores tomen en cuenta los temas fundamentales para, a posteriori, realizar la “construcción de la agenda”. Ésta consistiría entonces en el consenso de objetivos entre los mediados y los mediadores. La ausencia de agenda puede ser uno de los motivos que lleva a la desorganización de la mediación, sobre todo en las mediaciones familiares que son multiproblemáticas.

### Conclusiones

La primera y más importante de las mismas es la no verificación de la hipótesis prevista: “el éxito de los procesos de mediación está íntimamente relacionado con la redefinición del problema, realizada por los mediadores y aceptada por los mediados”. Esto pone en duda la suposición de muchos de los teóricos del campo de la resolución de conflictos, quienes sostienen que para el buen desarrollo de una mediación es necesaria la identificación del o de los problemas y su redefinición.

Los “temas” de la mediación y los “problemas” no parecen ser sinónimos. La posible subdivisión de los “temas de la narrativa” en problemas y objetivos, facilita la comprensión de las narrativas y la conducción de los procesos de mediación.

En algunas oportunidades los mediados se orientan espontáneamente hacia sus objetivos, sin mencionar los problemas o dejándolos de lado una vez explicitados.

Ya sea que los mediados formulen espontáneamente sus objetivos o los mediadores colaboren a aclararlos, hay una mayor frecuencia de redefiniciones y anclajes de objetivos que de problemas, y también un mayor porcentaje de aceptación de dichas redefiniciones.

La relación entre problemas y objetivos parece darse en un *continuum* que va desde una clara explicitación del o de los problemas, a casos en los que sólo se explicitan objetivos y no se mencionan los problemas ni siquiera como justificación.

Se observan casos en los cuales se habla de problemas y de objetivos que están estrechamente relacionados y casos en los cuales, si bien se habla de problemas y objetivos, entre éstos no se encuentra una relación estrecha.

La exploración de problemas, realizadas en las reuniones conjuntas y aun en las privadas, en algunos de los casos, no contribuye a la generación de un contexto de cooperación, sino que, por el contrario, puede empeorar la relación entre las partes.

Los mediadores utilizan anclajes en las redefiniciones que realizan y éstos resultan operativos, lo que parecería que no siempre es necesario reformular.

La incorporación de “empowerments”, legitimaciones y reconocimientos, en las redefiniciones, cuando aquéllos han sido aceptados, resulta sumamente conveniente.

La aceptación o rechazo de las redefiniciones propuestas por los mediadores debe chequearse explícitamente y no darse por supuesta, para evitar errores y malentendidos.

*Otras conclusiones más orientadas al ejercicio profesional:*

La propuesta de focalización en los objetivos no implica que sea un error tomar en cuenta los problemas, sino que agrega un nuevo elemento a tener en cuenta: es decir, no sólo se deben explorar los problemas, sino también y principalmente los objetivos. Ésta podría ser una de las funciones del mediador, es decir, colaborar a la definición de los objetivos que buscan lograr los mediados en la mediación. Sería conveniente explorar sólo los problemas que sean necesarios en función del objetivo.

Se ha reconocido una nueva técnica o intervención, que resulta sumamente operativa, a la que hemos denominado provisionalmente “anclaje de reconocimiento”, que consiste en la repetición textual realizada por los mediadores, del reconocimiento realizado por uno de los participantes al otro.

Finalmente, *consideramos como una posible limitación* la siguiente: podría haber problemas en cuanto a sesgos en la selección de casos y de mediadores.

*Como líneas futuras de investigación*, consideramos, en primer lugar, ampliar la muestra de forma que permita confirmar la importancia del hallazgo citado en esta investigación, como es la conveniencia de enfocar la mediación no sólo en los problemas, sino fundamentalmente en los objetivos. En un segundo momento: evaluar si la focalización en los objetivos permite agilizar y conducir más eficazmente los procesos de mediación y verificar si esto contribuye a disminuir el clima adversarial. Investigar si comenzar la mediación con la pregunta abierta ¿Qué lo trajo a la mediación? en lugar de las clásicas preguntas ¿Cuál es el problema? o ¿Cuál es la situación? facilita que los mediados se centren, no sólo en los problemas, sino también en los objetivos futuros a lograr, y evaluar la importancia de redefinir los objetivos en positivo, a fin de que sirvan de guía para la acción.

## Referencias Bibliográficas

- Deutsch, M. y otros (2006). *The Handbook of Conflict Resolutio*. Barcelona. Jossey-Bass.
- De Bono, E. (1986). *Conflictos. Una mejor manera de resolverlos*. Buenos Aires. Planeta.
- Cobb, S. (1997). Una perspectiva narrativa de la mediación. Hacia la materialización de la metáfora del “narrador de historias” en FOLGER, JOSEPH P. Y OTRA, *Nuevas direcciones en mediación, Investigación y perspectivas comunicacionales*, trad. Jorge Piatigorsky. Buenos Aires, Paidós.
- Entelman, R. (2002). *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona. Gedisa.

- Fisher, R., Ury, W., y Patton, B.: (1993) *Sí... ¡de acuerdo!, cómo negociar sin ceder*, trad. Vasco Montoya, Eloísa y De Hassan, Adriana. Bogotá. Editorial Norma S.A., 2ed.
- Folger, J. y otro (1994) *La promesa de Mediación, Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona. Granica.
- Folger, J. y otra (1997). *Nuevas direcciones en mediación, investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires. Paidós.
- Haley, J. (2001). *Terapia para resolver problemas. Nuevas estrategias para una terapia familiar eficaz*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Moore, C. (2006). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Granica.
- Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona. Paidós.
- Pakman, M. (1991). *Las semillas de la cibernética*. Barcelona. Gedisa.
- Pittman, F. (1990). *Momentos decisivos, tratamiento de familias en situaciones de crisis*. Barcelona. Paidós.
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires. Paidós.
- Ury, W. y Otros (1995). *Como resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto*. Buenos Aires. Rubinzal – Culzoni.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología, Cursos de Resolución de Conflictos*. Barcelona. Ariel.
- Watzlawick, P. y otros (1976). *Cambio. Formación y solución de los problemas humanos*, trad. Alfredo Guerra Miralles. Barcelona. Editorial Herder S.A.
- Winslade, J. y otro. (2001). *Narrative Mediation*. San Francisco. Jossey – Bass.
- White, M. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*, trad. Ofelia Castillo, Mark Beyebach y Cristina Sánchez. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica.

**Fecha de recepción: 10-03-2009**  
**Fecha de revisión: 19-07-2010**  
**Fecha de aceptación: 16-10-2010**