

**José Santos Morocho (1).**

(1) Psicólogo Clínico; Magister en Psicología Clínica; Especialista en Docencia Universitaria; Magister en Investigación de la Salud; Psicoterapeuta y miembro activo de la Asociación Ecuatoriana de Psicólogos AEPsi; Director Técnico en Adicciones acreditado por el Ministerio de Salud Pública; docente de la Universidad de Cuenca y la Universidad Católica de Cuenca.

Correspondencia: jose.santos@ucuenca.edu.ec

Presentado en el Congreso en Investigación de la salud: enfoques, avances y desafíos. Universidad de Cuenca.

## RESUMEN

El presente artículo es una revisión de conceptos para entender el papel de la Psicología Clínica en la mediación de conflictos, que desde la visión del proceso salud-enfermedad trata de aportar al bienestar Biopsicosocial de personas implicadas en problemas que afectan la salud mental. Se trata de una reflexión experiencial que aporta una manera de ser, de oponer y resolver las dificultades relacionadas con los comportamientos humanos. Además, se explica el papel del Psicólogo Clínico al momento de usar esta herramienta psicoterapéutica que es capaz de dar solución a los problemas y devolver el equilibrio mental de los implicados.

Palabras clave: Negociación; Solución de Problemas; Psicología Clínica; Conflictos Civiles; Psicoterapia; Salud Mental

## ABSTRACT

This article is a review of concepts to understand the role of Clinical Psychology in mediating conflicts, which from the vision of the health-disease process, it contributes to the biopsychosocial well-being of people who are involved in problems that affect the mental health. It is an experiential reflection that provides a way of being, how to oppose and solve the difficulties related to human behavior. It also explains the role of the Clinical Psychologist at the moment to use this psychotherapeutic technique to solve the problems and return the mental balance patients.

Keywords: DECS, Negotiating; Problem Solving; Psychology, Clinical; Civil Conflicts; Psychotherapy; Mental Health.

## LA MEDIACIÓN PSICOLÓGICA

Los diferentes conflictos de intereses ya sean de índole personal, grupal, psicológico, de aspiraciones sociales o materiales, donde dos o más personas anhelan un mismo objetivo, pero manteniendo entre ellas posturas opuestas, surge la necesidad de crear estrategias de solución en busca de tranquilidad o bienestar, cuyos resultados posibiliten una óptima salud mental de los seres humanos.

Al realizar este análisis, se encuentra que tradicionalmente estos mecanismos, se han ubicado en la esfera judicial, con todas sus virtudes y defectos, pero que hoy en día se tiene la convicción de que no tienen la agilidad para encontrar prontas soluciones que pongan fin al conflicto, sobre todo si éste no es de mayor importancia. Surgen, a través de la experiencia y convivencia humana, nuevos modelos o se han retomado algunos antiguos, que paulatinamente han ganado posiciones como métodos para dirimir controversias, dentro de los cuales encontramos a las denominadas vías alternas de solución de conflictos, donde los conflictos se analizan bajo otra óptica diferente a la jurídica (1).

Entonces se puede entender que la mediación es una herramienta pacífica de resolver conflictos donde el protagonismo lo tienen las personas involucradas, cambiando el rol de los actores intervinientes en la situación conflictiva, responsabilizándose de sus decisiones y abriendo la puerta para que pueda existir armonía en el futuro. La mediación conceptualiza el conflicto desde una óptica positiva de manera que promueve un cambio en la interpretación de la situación que genera alternativas conducentes a salir del conflicto y donde los intereses de ambas partes son considerados a partir de la interpretación subjetiva, comprensiva de la situación generadora de malestar (2).

Los conflictos personales considerados como un problema de salud mental tienen sus orígenes en la concepción histórico-social de la humanidad, estos se presentan por los diferentes intereses personales y se afianzan en las diferencias individuales de los implicados. Es por este motivo que surge la necesidad de una herramienta psicoterapéutica denominada mediación psicológica, la cual debería aplicarse antes de la intervención de medios causantes de un desequilibrio emocional que interfiera la salud mental de los implicados.

Es así que el psicólogo clínico, representante de la salud psíquica conductual, busca abordar al conflicto utilizando como técnica psicoterapéutica, la mediación, la misma que es capaz de ayudar a brindar soluciones a diferentes problemas que

tiene la sociedad. De esta manera se argumenta la pertinencia total y la intervención del psicólogo clínico en la utilización de la mediación, como una estrategia psicológica en la contribución de optimizar la salud integral de las personas.

La mediación entonces se postula, como un recurso nuevo para la resolución de los conflictos. Los cuales sin importar su condición han existido siempre, es en ese contexto que la historia nos recuerda que la convivencia social está llena de ejemplos, en los que algunas personas de la comunidad, como los líderes religiosos o personas con autoridad o influencias, actuaban como mediadores ya que se acudía a ellos en busca de la solución a las problemáticas de diferente índole, en especial en aquellos que se presentaban con conflictos (3). En la medida en que las leyes, reglamentos y disposiciones de los últimos tiempos toma para sí la función de impartir justicia, la mediación psicológica gana terreno, para dar explicación al papel relevante que poseía.

Desde esa perspectiva la mediación psicológica aporta un bienestar psicológico a las personas, en donde, priman los factores humanos que benefician la salud mental, estos son: detección de distorsiones del pensamiento; manejo de las emociones y de empatía; estrategias de comunicación y maneras de comportamiento; elementos que deberán ser identificados por el psicólogo clínico para alcanzar los acuerdos.

Si se busca una explicación a lo que significa mediación, es interesante remontarnos a los que manifiesta el siguiente postulado: *"El proceso mediante el cual los participantes, junto a la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, encontrar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades"* (4,5).

### Mediar desde la psicología clínica

Es un proceso que busca la conciliación entre personas que tienen un conflicto y en el que la intervención del psicólogo clínico se debe llevar a cabo como un vínculo mediador en dicho conflicto, tiene como función principal manejar las emociones que se producen cuando las personas que están en dificultades tienen que llegar a acuerdos, a través de este proceso técnico que tiene como fin cambiar una situación, haciendo que las partes se centren en el presente y en lo posible mediante la disminución de la intensidad emocional y con el predominio de la razón y la inteligencia.

La mediación como una alternativa a la solución de conflictos, constituye un método orientado a poner fin a intereses en conflicto con el propósito final de encontrar un acuerdo satisfactorio, o al menos aceptable, para las partes que a ésta acuden. No se trata de una figura nueva ni de una novedad, solo que esta vez ha de ser llevada por un psicólogo clínico, que en otros tiempos e incluso en la Biblia. (1Cor 6:1-4) se afirma la conveniencia de que los conflictos sean resueltos por personas ajenas a los tribunales (5).

Este proceso psicológico se lleva a cabo mediante un diseño psicológico planificado cuidadosamente y estructurado para mejorar la comunicación entre las partes afectadas y cambiar la manera de comprender el punto de vista del otro.

### **Aplicación de la mediación para mejorar la salud mental**

La mediación psicológica tiene importantes usos que benefician a la salud mental, en la actualidad es común hablar de conflictos cotidianos que en ocasiones es difícil solucionarlos sin la intervención de un profesional de la psicología clínica, por lo que es satisfactorio saber que este proceso funciona en los siguientes ámbitos sociales, personales y grupales, contribuyendo al mejoramiento de las dificultades entre los seres humanos.

### **Los diferentes campos de aplicación de la mediación psicológica son:**

- Aspectos familiares.
- Adicciones.
- Conflictos de pareja.
- Resolución de problemas.
- Separaciones y divorcios.
- Cuidadores, tutorías y curadores de menores.
- Violencia intrafamiliar.
- Custodia de niños
- Aspectos Jurídicos.

### **Características de la mediación psicológica**

Todo proceso que beneficie a la salud del ser humano merece ser considerado como el que brinda bienestar y satisfacción en su realización, es por ese motivo que esta importante herramienta psicológica tiene las siguientes características:

- Es un proceso que busca solucionar un conflicto, por lo tanto, es un proceso libre y voluntario.
- Es un proceso dinámico que busca reparar relaciones interpersonales.
- Es un proceso psicoterapéutico asistido por un profesional en psicología clínica.

- Es un proceso planificado, estructurado y adecuado a cada situación.
- Es un proceso del cual nadie debería salir perjudicado.
- Es un proceso que logra consensuar acuerdos entre sus actores.

### **El psicólogo clínico mediador**

La mediación psicológica consiste en la intervención profesional de un psicólogo clínico, en un conflicto que está ocasionando desajustes emocionales poniendo en desequilibrio la salud mental, afectando la esfera social, personal y laboral de los implicados, por lo que es necesario que un competente e imparcial mediador que sea aceptado por las partes y que carezca de poder de decisión, ayude a orientar, a restablecer y mejorar el equilibrio psíquico de los participantes, coadyuvando de esta manera a la convivencia social armónica.

La mediación es un proceso intencionado por parte del mediador en la que el sujeto no sólo desarrolla habilidades, sino también adquiere valores y la estructura con la cual él puede percibir y hacerse una idea del mundo (6).

El objetivo del mediador es establecer la interacción entre las partes basándose en la imparcialidad absoluta y usando herramientas terapéuticas para lograr alternativas si éste proceso no avanza. El psicólogo mediador antes de participar del proceso debe contar con toda la información necesaria, y tener entrenamiento en el desarrollo de la comunicación, análisis de conflictos, capacidad de síntesis, inteligencia emocional y técnicas terapéuticas de negociación.

### **Características y cualidades del psicólogo clínico mediador**

Existen dos tipos básicos de saberes en el psicólogo clínico, un conocimiento de tipo declarativo que está relacionado con el saber acerca de la realidad y de las cosas y otro tipo de conocimiento procedimental, vinculado con el hacer y con el ejercicio de destrezas y habilidades para resolver determinados problemas. El ejercicio de una profesión requiere la integración de ambos tipos de conocimiento (7).

El rol del psicólogo mediador como concepto no es algo definido a priori e inmutable ya que va modificándose en función de las diferentes tareas desempeñadas por el psicólogo clínico y en la relación con el contexto en que se desempeña, es a través de la interacción dinámica entre el profesional y quienes demandan sus servicios que

se van definiendo las funciones del primero, originando así lo que entendemos por rol ejecutado, el que puede influir sobre el rol percibido (8).

Un profesional mediador debe tener formación en el área de intervención psicoterapéutica, actuando de manera imparcial, metódica y ética, no se pretende de ninguna manera establecer parámetros inalcanzables, pero si aportar con características que exige este delicado proceso.

### **Físicas**

- Buenos hábitos alimenticios.
- Gozar de buena salud física.
- Cuidar su apariencia física.
- Tener una rutina de ejercicios físicos.

### **Psicológicas**

- La originalidad
- La actitud conciliadora.
- El autocontrol.
- El sentido del humor.
- La espontaneidad y sinceridad.

### **Profesionales**

- Sabe crear ambientes propicios para la mediación.
- Experto en relaciones interpersonales.
- Habilidad de comunicación.
- Manejo del conflicto.
- Manejar técnicas de negociación y mediación.
- Conocimientos legales específicos.
- Escuchar de forma efectiva.
- Asertiva en la comunicación.
- Vocación real de intervención para resolver conflictos.
- Figura de autoridad y jerarquía.

### **Ética profesional.**

- Sentido de pertinencia a su cuerpo colegiado.
- Su formación y la dotación de un título pertinente.
- Imparcialidad en los acuerdos.
- Beneficencia no maleficencia
- Justicia.
- Respeto por las personas.
- Respeto a las personas.
- Carácter imparcial.

## **Etapas del Proceso de:**

### **Mediación Psicológica**

La mediación requiere de algunas condiciones: las partes deben tener claro en qué consiste la mediación y ser capaces de involucrarse en ella con las herramientas y técnicas mínimas imprescindibles, es también una actitud favorable y cooperativa, y unas capacidades comunicativas, deben sentirse cómodas con el psicólogo clínico mediador y saber qué pueden esperar de ella, también deben disponer de un tiempo y espacio adecuados para que este proceso favorezca a la salud mental (9).

Para Vygotsky citado por Ramírez, las herramientas mediadoras y la mediación como proceso tienen la capacidad de transformar nuestra cognición, pero no son parte de un diseño predeterminado. No es que las herramientas mediadoras surjan espontáneamente, ni emergen por fuerzas que no están directamente relacionadas con las formas de actividad o funcionamiento mental que terminan conformando (10).

El proceso de mediación tiene que ser flexible y adaptable a las circunstancias individuales, pero cada actor interesado tendrá la oportunidad de dar su versión de los hechos y de aportar la solución que crea más oportuna. Además, todas las personas involucradas tienen que sentirse cómodas con el proceso y en la exploración activa de las posibles soluciones, por lo que se necesita la creación de una atmósfera de cooperación entre los involucrados (11,12).

Para esto se necesita que el proceso de mediación pase por las cinco etapas que se describen a continuación.

#### **1. La etapa Investigativa**

En la psicología clínica se conoce un importante intento para evaluar la eficacia de las psicoterapias psicológicas al momento de la mediación de conflictos, para este fin la Asociación Psicológica Americana APA señala que la eficacia de un tratamiento se aprecia a través de la experticia en el uso de técnicas documentadas que ayuden a devolver el equilibrio sistémico de la personalidad (13).

El psicólogo clínico debe entrevistarse previamente con ambas partes por separado y recoger toda la información del conflicto, de los intereses de las partes, de las posiciones que adoptan los

participantes frente a la dificultad, de la relación entre las partes, de su propia lógica y concepción como mediador y de otros aspectos implicados.

## 2. El encuadre

El buen manejo de la primera entrevista constituye, además, un instrumento privilegiado para el ejercicio de aquella psicoterapia inespecífica<sup>1</sup>, que todo clínico va a ejercer necesariamente en su práctica diaria (14,15).

Se recibe a los implicados, se establece reglas, se aclara la posición de cada persona, se motiva y se concientiza sobre la importancia de la mediación. Aquí se busca trabajar con la adquisición de un compromiso de confidencialidad de la problemática.

Un segundo momento es clarificar el objetivo y las etapas que va a tener el proceso de la mediación psicológica, el psicólogo debe establecer los acuerdos del abordaje, el número de sesiones, el tiempo, las normas de comportamiento aceptables; en fin, resolver todas la preguntas y supuestos que puedan surgir previo al inicio.

## 3. La confronta

En todo modelo terapéutico de mediación se debe cumplir con el papel esencial de confrontar a las personas con su conflicto y sus intereses, para esto es necesario usar técnicas de interrogación que cumplan con los objetivos dentro del nivel del entorno permitidas por el psicólogo clínico en el proceso de mediación (16).

Poner todo el contingente de formación profesional del psicólogo mediador y las técnicas como la escucha efectiva de la demanda o necesidad de las partes por turnos, el identificar los intereses, las posiciones y necesidades, y lograr una aceptación y reconocimiento mutuo de las necesidades para identificar la verdadera problemática.

## 4. La resolución del conflicto

Una vez ventilado los problemas, y el mediador se asegura mediante las técnicas psicológicas (recapitulación, reafirmación, repreguntas) que las partes implicadas hayan logrado un nivel de concientización (darse cuenta) y empatía con su par de conflicto, el psicólogo propone varias opciones de solución a través de técnicas psicológicas sin caer en subjetividades. Inmediatamente el mediador psicólogo clínico procede a evaluar las opciones que se hayan generado y conjuntamente con las partes escoge la más viable asegurándose que favorezca a las personas implicadas y que no se afecte sus intereses.

El papel del psicólogo mediador, al momento de la resolución del problema también resulta distinto al que pueden realizar los trabajadores sociales e incluso, abogados o juristas, de ahí que cuando se actúa como mediador, la posición en relación a los mediados es imparcial y neutral, no actúa como protagonista del proceso de mediación, esta es la única condición para declarar que existió solución del conflicto (17).

## 5. El contrato psicoterapéutico.

El Contrato terapéutico hace referencia al resultado del proceso de mediación como un proceso pragmático hacia la creación de un entorno centrado en la creación de soluciones que satisfagan las necesidades del sujeto. Es decir, es importante que las soluciones busquen contemplar la subjetiva sentidos, significados, emociones, los intercambios sociales, el modo de expresión que son particulares de esta persona y se organiza en torno a las necesidades (18).

Es fundamental que el acuerdo quede por escrito y que ambas partes lo firmen e incluso se puede apoyar con un par de testigos que garanticen la solución. Lo más importante es haber contribuido al bienestar psicológico que ayude a una salud mental óptima.

Este contrato es un documento con validez legal y está amparado con la ley de la constitución de la República del Ecuador (19).

## CONCLUSIONES

La mediación debe ser manejada por un Psicólogo Clínico, profesional de la salud mental que cuente con los conocimientos y técnicas adecuadas para este fin, que sea capaz de controlar las emociones para la acción mediadora, así como la práctica de ciertas habilidades de empatía, escucha activa, comunicación, relaciones interpersonales y manejo del problema. Estos conocimientos y habilidades son propios de la formación académica.

No es igual intervención psicológica y mediación se debe distinguir entre estas dos herramientas del Psicólogo Clínico, más son complementarias a la hora de restablecer el equilibrio psíquico de los implicados en la mediación. Sin embargo, en ocasiones nos vamos a encontrar que la resolución de muchos problemas que pertenecen al campo de la Psicología que pretendan ser tratados por otros profesionales que no cuentan con el plus de la intervención como un valor agregado.

En éste criterio se deja claro lo que es, mediación psicológica y qué formación se necesita para ejercer como mediador e incluso un perfil profesional que vaya acorde a un código deontológico,

sentando así las bases causales que benefician al ser humano en su convivencia armónica con sus semejantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alfaro García Emer. La mediación: una alternativa administrativa en la resolución de conflictos. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc* [Internet]. 1997 Jan [cited 2016 Nov 09]; 5(2): 38-42.
2. Salazar Villarroel, Deyanira, & Vinet Reichhardt, Eugenia. (2011). Mediación familiar y violencia de pareja. *Revista de derecho (Valdivia)*, 24(1), 9-30.
3. Romero, F. La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. (2002). *Revista del ministerio y asuntos sociales*, (40), pp. 31-54
4. París R., Hernando. Resolución Alternativa de Conflictos. *Revista Ivatitía*. N° 91. Julio 1994
5. Alfaro García Emer. La mediación: una alternativa administrativa en la resolución de conflictos. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc* [Internet]. 1997 Jan [cited 2016 Nov 09]; 5(2): 38-42. Available from: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591997000200006&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591997000200006&lng=en).
6. Feuerstein, R., Klien, P. & Tannenbaum (1999). Mediated learning experience: A theoretical review. En *Mediated learning experience (MLE): Theoretical, psychosocial, and learning implications*. Londres: Freund Publishing House.
7. Castro Solano, Alejandro. Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos laborales. (2004). *Interdisciplinaria*, 21(2), 117-152. Recuperado en 10 de noviembre de 2016, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-70272004000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272004000200001&lng=es&tlng=es).
8. González, Mauricio, González, Ingrid, & Vicencio, Karol. Descripción del rol autopercibido del psicólogo y sus implicancias en los procesos de formación de pregrado. (2014). *Psicoperspectivas*, 13(1), 108-120. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue1-fulltext-296>
9. Caireta, M. La mediación: ¿una herramienta o un fin? *Documentación Social*, (2008). (148), pp. 13-24.
10. Ramírez Plasencia, David, & Chávez Aceves, Lázaro. El concepto de mediación en la comunidad del conocimiento. (2012). *Sinéctica*, (39), 01-16. Recuperado en 10 de noviembre de 2016, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2012000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000200004&lng=es&tlng=es)
11. Weinstein RJ. *Mediation in the workplace. A Guide for Training, and Administration*. Westport: Greenwood Publishing Group, Inc; 2001.
12. Mansilla Izquierdo Fernando. La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo. *Med. segur. trab.* [Internet]. 2012 Sep [citado 2016 Nov 10]; 58(228): 179-185. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2012003300002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2012003300002&lng=es).
13. Balint ME. La entrevista psiquiátrica. En: *Técnicas psicoterapéuticas en medicina*. México. Siglo XX 1966; 14: 183-206
14. Vera-Villarroel Pablo, Mustaca Alba. Investigaciones en psicología clínica basadas en la evidencia en Chile y Argentina. *Rev. Latinoam. Psicol.* [Internet]. 2006 Dez [citado 2016 Nov 10]; 38(3): 551-565. Disponible en: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342006000300008&lng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342006000300008&lng=pt).
15. Davanzo Hernán. Estudio clínico inicial: (Primera entrevista). *Rev. chil. neuro-psiquiatr.* [Internet]. 2000 Ene [citado 2016 Nov 10]; 38(1): 44-50. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272000000100007&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272000000100007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272000000100007>.
16. Cordero, Z. R. V. La confrontación: una oportunidad para el desarrollo personal. *Revista Educación*, (2003). 27(2), 79-86.
17. Cobas Cobiella, María Elena. MEDIACIÓN FAMILIAR. ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE EL TEMA. (2014). *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, (17), 32-51. Recuperado en 10 de noviembre de 2016, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2070-81572014000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572014000100003&lng=es&tlng=es).
18. Maurício S., Neubern. (2010). O terapeuta e o contrato terapêutico: em busca de possibilidades. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 10(3), 882-897. Recuperado em 10 de novembro de 2016, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812010000300015&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812010000300015&lng=pt&tlng=pt).
19. Disposición Reformatoria Primera del Código Orgánico Integral Penal (R.O. 180-S, 10-II) (2014), se sustituye la denominación de "Imputado" o "Imputados" por "Procesado" o "Procesados. Disponible en: <http://www.fielweb.com:4080/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>