




## Representación social de los mediadores de conflictos de Porto Alegre: comunicación y empoderamiento

*Social representation of conflict mediators from Porto Alegre: communication and empowerment*

Representação social de mediadores de conflitos de Porto Alegre: comunicação e empoderamento


**Ivete Labres<sup>1</sup>**

Universidad Argentina John F. Kennedy, Buenos Aires – Buenos Aires, Argentina

 <https://orcid.org/0000-0003-4250-5659>  
ivete.labres@gmail.com (correspondencia)

**Diana Farias**

Universidad Argentina John F. Kennedy, Buenos Aires – Buenos Aires, Argentina

 <https://orcid.org/0000-0002-2555-0151>  
diana\_duse@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.01.007>

Enviado: 19/11/2022 – Aceptado: 25/01/2023 – Publicado: 28/01/2023

### PALABRAS CLAVE

empoderamiento,  
mediación de conflictos,  
psicología social,  
representación social.

**RESUMEN.** Esta investigación tuvo como objetivo analizar las representaciones sociales sobre la mediación de conflictos de profesionales que actuaron como mediadores de conflictos en la región metropolitana de Porto Alegre, Rio Grande del Sur, Brasil. La investigación se llevó a cabo durante los años 2016 y 2017 utilizando diferentes instrumentos para la recopilación de datos, tales como: asociación de palabras libres y entrevistas semi-estructuradas. El software MAXQDA y el análisis de contenido se utilizaron para el análisis de datos. El marco teórico se construyó sobre la dinámica de la investigación, dialogando con los estudios de representaciones sociales, basados en los estudios de Serge Moscovici, Denise Jodelet y Abric y con autores clásicos de Ciencias Sociales y Psicología Social. En general, los resultados de esta investigación se refieren a las representaciones sociales, donde la comunicación ocupó el núcleo central de la mediación de conflictos y el impacto de la noción de escucha activa y empoderamiento que los mediadores expresan en sí mismos y en los mediados. Se concluye que la mediación puede contribuir al reequilibrio de las relaciones de poder entre las partes y también a la reformulación de la comunicación de todos los involucrados, incluidos los mediadores.

<sup>1</sup> Psicóloga Clínica por la Universidad Argentina John F. Kennedy, Argentina.



#### KEYWORDS

empowerment, mediation of conflicts, social psychology, social representation.

**ABSTRACT.** The objective of this research was to analyze the social representations about conflict mediation of professionals who acted as conflict mediators in the metropolitan region of Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brazil. The research was carried out during the years 2016 and 2017 using different instruments for data collection, such as: Free word association and semi-structured interviews. MAXQDA software and content analysis were used for data analysis. The theoretical framework was built on the dynamics of the investigation, dialoguing with the studies of social representations, based on the studies of Serge Moscovici, Denise Jodelet and Abric and with classic authors of Social Sciences and Social Psychology. In general, the results of this research refer to social representations, where communication occupied the central core of conflict mediation and the impact of the notion of active listening and empowerment that mediators express in themselves and in the mediated. It is concluded that mediation can contribute to the rebalancing of power relations between the parties and also to the reformulation of the communication of all those involved, including the mediators.

#### PALAVRAS-CHAVE

empoderamento, mediação de conflitos, psicologia social, representação social.

**RESUMO.** O objetivo desta pesquisa foi analisar as representações sociais sobre mediação de conflitos de profissionais que atuaram como mediadores de conflitos na região metropolitana de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. A pesquisa foi realizada durante os anos de 2016 e 2017 utilizando diferentes instrumentos para coleta de dados, tais como: associação livre de palavras e entrevistas semiestruturadas. O software MAXQDA e a análise de conteúdo foram utilizados para a análise dos dados. O referencial teórico foi construído na dinâmica da investigação, dialogando com os estudos das representações sociais, com base nos estudos de Serge Moscovici, Denise Jodelet e Abric e com autores clássicos das Ciências Sociais e da Psicologia Social. Em geral, os resultados desta pesquisa referem-se às representações sociais, onde a comunicação ocupou o núcleo central da mediação de conflitos e o impacto da noção de escuta ativa e empoderamento que os mediadores expressam em si e nos mediados. Conclui-se que a mediação pode contribuir para o reequilíbrio das relações de poder entre as partes e também para a reformulação da comunicação de todos os envolvidos, inclusive dos mediadores.

## 1. INTRODUCCIÓN

En Brasil, la Mediación de Conflictos consiste en un mecanismo para generar la producción del consenso entre las partes en disputa. Este mecanismo se estableció en el año de 2015 en el Código de Proceso Civil de Brasil y, desde entonces, ha auxiliado a resolver conflictos que no requieren la presencia de un juez.

En este contexto, la mediación puede entenderse como un proceso a través del cual los litigantes cuentan con la ayuda de un tercer miembro, imparcial y con conocimientos específicos para contribuir al equilibrio y la construcción de un consenso en una situación de conflicto. De acuerdo con Galvão y Weber (2008, pp. 19-20), la “mediación de conflictos puede entenderse como un instrumento de naturaleza de composición propia marcado por el desempeño, activo o pasivo, de un tercero neutral e imparcial, llamado mediador”, esto tercero ayuda a las partes involucradas en la situación a prevenir o resolver disputas, conflictos o controversias.

La gran demanda de los problemas que se inserta diariamente en el sistema judicial brasileño muestra que las relaciones sociales en el país están cada vez más judicializadas, lo que provoca una acumulación de demandas sin una solución inmediata. Este contexto fomenta la búsqueda de métodos alternativos para disminuir la acumulación de procesos, como una forma de garantizar la restauración de las características humanas del diálogo y la comprensión entre las partes en la situación conflictiva, con énfasis en la Mediación de Conflictos como una medida alternativa de acceso a la justicia en la resolución de sus problemas (Maior, 2017).

En el art. 5 de la Constitución Federal de 1988, inciso XXXV, propone el acceso a la justicia con miras no solo a su aspecto formal, sino que también ofrece una atención especial a la figura del Poder Judicial que ayuda en los conflictos de intereses (Faleck y Tartuce, 2015). En respuesta a esta demanda constitucional, la Resolución

125/2010 del Consejo Nacional de Justicia instituyó una política para abordar adecuadamente los conflictos de intereses, alentando el uso de medios alternativos para su resolución (Maior, 2017).

El Consejo Nacional de Justicia - CNJ estimula el uso y la mejora de las metodologías consensuadas, a fin de garantizar la eficiencia y la expansión en el acceso a la justicia. De esta manera, la mediación ya no se interpreta entre los magistrados como un método alternativo y adquiere el estatus de método consensuado de Resolución de Conflictos (Carvalho y Lira, 2018).

La Resolución tiene 19 artículos distribuidos en 4 capítulos que guían los métodos consensuados de la Resolución de Conflictos, indicando lo mejor para cada situación para satisfacer las diversas demandas del poder judicial. Sin embargo, en Brasil, la mediación de conflictos solo se expresó como un método consensuado basado en el Nuevo Código de Procedimiento Civil (Ley N ° 13.105 / 2015) que expone y promueve la Resolución de Conflictos de manera consensuada con el reconocimiento del Poder Judicial, como sea posible conforme en el Artículo 3°, párrafos 2 y 3.

Diferentes estudios indican que la principal ventaja de la Mediación de Conflictos sobre otros métodos radica en el hecho de que las partes involucradas en el conflicto alcanzan una solución sin la intervención directa del mediador.

Es importante resaltar que, en Brasil, el Estado de Rio Grande del Sur fue el primer Estado en instalar oficialmente un Centro de Conciliación y Mediación en 2016. Este Centro está directamente vinculado a la Procuradora General del Estado (PGE).

Desde su lanzamiento oficial, el Centro de Conciliación y Mediación ha recibido procesos y sesiones programadas para la resolución de conflictos de diferentes orígenes. Los procuradores y otros profesionales que participan en el Centro reciben capacitación específica de acuerdo con los protocolos internacionales de mediación. Este entrenamiento es importante para el desarrollo eficiente y efectivo de la mediación, asegurando la velocidad de los procesos que ya han sido judicializados o están en proceso de judicialización.

Según los estudios de Cabral y Zaneti (2017), existen cinco principios que sirven de base para la mediación de conflictos: la imparcialidad del mediador, la isonomía entre las partes, la oralidad, la informalidad y la autonomía de voluntad de las partes, la búsqueda de consenso, confidencialidad y buena fe.

Para los profesionales del área del derecho que actúan como mediadores y participaron en este estudio, el ejercicio de estos principios mencionado anteriormente depende del aprendizaje que requiere no solo el conocimiento técnico adquirido en los cursos de formación sino también la disponibilidad individual, humana y social para abandonar paradigmas y prejuicios con las partes en disputa, donde necesitan ser lo más imparciales posible.

En la experiencia brasileña, los profesionales que actúan como mediadores en los CEJUSC lo hacen voluntariamente, como es el caso de los mediadores entrevistados durante la investigación que respalda este estudio.

Un desafío que surge es analizar la práctica de los profesionales que actúan como mediadores de conflictos, tomando como punto de partida sus representaciones sociales sobre la práctica de la mediación y sus desarrollos individuales y colectivos.

La investigación se ajusta al marco teórico de la Psicología Social bajo la lente de las Representaciones Sociales y puede caracterizarse como una investigación descriptiva transversal y de naturaleza mixta, cuantitativa y cualitativa.

En esta perspectiva, la investigación se basa en la hipótesis descriptiva de que en el Sistema Judicial Brasileño se fortalece en un nuevo paradigma profesional que no se reduce al cumplimiento de las normas y al uso de herramientas prescritas por los modelos teóricos de mediación.

En base a esta orientación, la investigación comenzó con la pregunta a los mediadores sobre: ¿Qué representación tienen de la mediación de conflictos? A partir de ahí, se utilizaron herramientas y técnicas para identificar y comprender cómo esta representación guía la práctica de la mediación diario.

## 2. MÉTODO

Este estudio utilizó la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. El enfoque dialógico, se fundamentó en una investigación transversal descriptiva con trabajo de campo, con uso de diferentes técnicas: Técnica de Asociación Libre de Palabras (TALP), Entrevistas Semi-estructuradas, Software MAXQDA®, Observación y Análisis de Contenido.

Los métodos mixtos, cuantitativos y cualitativos fueron la base de apoyo para el análisis de datos. Los métodos cuantitativos, suponen una población de objetos de observación comparables entre sí, y los métodos cualitativos enfatizan los detalles de un fenómeno en términos de sus orígenes y su razón de ser.

Según Biagi (2012, p. 56) el alcance de diseño es descriptivo y de dimensión temporal transversal, cuando el registra el evento en tiempos descendientes en la población del estudio. “La investigación transversal o sincrónica, en solo un momento se recopilan los datos, por ejemplo, al tomar información de una muestra de personas a quienes se aplica un cuestionario.” Completa Sampieri et al. (2014, p.85) que el estudio descriptivo tiene un propósito en las investigaciones de “buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Sus valores son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Sampieri et al., 2014)

La técnica de Asociación Libre de Palabras (TALP) fue utilizada en la primera fase de la investigación con el objetivo de alcanzar las "dimensiones latentes en las Representaciones Sociales" y que emergen en la "red asociativa de los contenidos evocados en relación con cada estímulo inductor" (Nóbrega, Coutinho, 2003, p. 68).

Con el fin de obtener información diversificada y en profundidad sobre los datos de la TALP, se realizaron Entrevistas Semi-estructuradas individuales con los Mediadores de Conflictos, combinando preguntas abiertas y cerradas con cada mediador, y un muestreo no probabilístico, del tipo deliberado.

La entrevista Semi-estructurada o semi-abierta, “parte de ciertas preguntas básicas, respaldadas por teorías e hipótesis que son de interés para la investigación, y que, luego, ofrecen un amplio campo de interrogatorios, el resultado de nuevas hipótesis que van apareciendo a medida que se reciben las respuestas del informante” (Trivinos, 1990, p. 146).

Entendiendo que, durante las entrevistas, la relación entre el investigador y los mediadores va más allá de la noción transmitida por la palabra "informante", los mediadores son considerados "interlocutores" que presentan información relevante a través del lenguaje verbal y no verbal. De esta forma, se grabaron las entrevistas y el investigador observó y registró los elementos no verbales de comunicación (gestos, miradas, sonrisas, silencios, ausencias, etc.).

Los estudiosos de la Técnica de Análisis de Contenido (Delgado y Gutiérrez, 1995; Franco, 1996) la definen por los límites de la frontera lingüística tradicional y por los límites de la interpretación del significado de las palabras, esto significa que para su uso es esencial que el investigador tenga claridad de sus objetivos siguiendo el modelo comunicacional propuesto por Harold Lasswell, científico político estadounidense que se refiere al origen de esta teoría y el área de comunicación en sí misma le debe uno de sus más importantes paradigmas: 1) ¿Quién habla? 2) ¿Decir qué? 3) ¿A quién? 4) ¿Cómo? 5) ¿Para qué? 6) ¿Con qué resultados? (Almond, 1987).

En este estudio, el Análisis de Contenido se guía por las preguntas "¿Quién habla?" "¿Para decir qué?". Con la primera pregunta, el objetivo es identificar los valores, el universo semántico y las características psicológicas del mediador. Con la segunda pregunta, el objetivo es analizar las características del mensaje, las palabras recurrentes y los argumentos que respaldan estas elecciones.

Finalmente, en conjunto, las dos preguntas están destinadas a relacionar el tema: el sujeto que habla con el contenido del discurso.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIONES

En las ciencias sociales en general y en el estudio de las representaciones sociales en particular, tratar los aspectos metodológicos es a menudo una tarea controvertida porque, como señala Claudio de Moura Castro, "a menudo, el interés y el compromiso sincero con el tema social conducen a los investigadores ciertas expectativas con respecto al resultado de sus investigaciones" (Castro, 2006, p. 51) descubriendo que la superposición entre la ciencia y los juicios de valor sea prácticamente inevitable.

En el estudio de las Representaciones Sociales, para evitar que los juicios de valor se confundan con la ciencia, es esencial que la conducción del proceso científico ocurra a través de técnicas objetivas de investigación, flexibles lo bastante para articular el conocimiento de diferentes áreas, como la Psicología, la Sociología, la Antropología y otras ciencias vecinas:

Esta multiplicidad de relaciones con disciplinas vecinas le da al estudio psicosociológico de la representación un estado transversal que desafía los diversos campos de investigación, no una simple yuxtaposición, sino una articulación real de sus puntos de vista. Es en esta transversalidad donde radica una de las contribuciones más prometedoras en este dominio (Jodelet, 1989a, p. 40-41).

Sin perder de vista el rigor científico, Serge Moscovici enfatiza que el estudio de las representaciones sociales tiene como objetivo identificar y comprender "lo que las personas hacen en la vida real. Para lograr este objetivo, debemos confiar más en la creatividad de los investigadores que en procedimientos bien establecidos" (Moscovici, 1988, p. 239).

La Psicología Social tiene un marco teórico y metodológico sólido, Moscovici (2003) considera la diversidad de las técnicas de investigación como un factor esencial para el estudio de las representaciones sociales porque va más allá de los límites rígidos de los métodos cuantitativos y cualitativos, construyendo una metodología clasificada por él como metodología interpretativa, con potencial para alcanzar los aspectos subjetivos y objetivos de problemas reales.

Los problemas reales son mucho más amplios. Se encuentran en preguntas sobre por qué y de acuerdo con qué retórica comunicamos y cómo nuestra motivación para la comunicación se refleja en nuestros modos de

comunicación (...) La cultura se crea a través de la comunicación y los principios Los aspectos organizativos de la comunicación reflejan las relaciones sociales implícitas en ellos. Es por eso que debemos enfrentar la comunicación desde una perspectiva nueva y más amplia (Moscovici, 2003, p. 155)

De acuerdo con las declaraciones de Montero (2004) sobre la relevancia de la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, “el primero nos permite obtener el significado de los procesos en su riqueza y diversidad, el segundo nos permite evaluar la magnitud de los recursos y necesidades y aporta información importante sobre la elaboración de planes y estrategias de intercambio dentro de la comunidad” (Montero, 2004, p. 37).

### **Aplicación de la Técnica de Asociación Libre de Palabras (TALP)**

El universo de esta investigación fue dinámico, comenzó con 60 mediadores actuantes en la ciudad de Porto Alegre y su Región Metropolitana, todos los profesionales eran de diferentes áreas de formación.

En los procedimientos y resultados finales de la TALP, en la primera proyección 32 mediadores respondieron la TALP y en la proyección final respondieron a penas 21 mediadores, donde 11 renunciaron. Los mediadores tenían edad entre 26 a 68 años. Hombres y Mujeres con educación superior en las áreas de psicología, derecho, administración, literatura, ingeniería y asistencia social. Es importante resaltar que hasta el año de 2015 los abogados eran prohibidos de actuar en la mediación de conflicto, pero en la pesquisa tuvimos un porcentaje de 50% de los entrevistados ser abogados.

Entre las mujeres, 7 eran abogadas, 2 eran psicólogas, 3 eran administradoras, 2 eran trabajadoras sociales, 2 eran pedagogas y 1 licenciada en Arquitectura y Letras, pero no trabajaba profesionalmente en las áreas de capacitación. Entre los hombres, 2 eran abogados y 1 psicólogo.

Como señala Joan Scott, “El género es una primera forma de dar sentido a las relaciones de poder. Sería mejor decir: el género es un primer campo dentro del cual, o mediante el cual se articula el poder” (Scott, 1990, p. 16).

Esto significa que uno de los primeros hallazgos de este estudio fue el hecho de que la Mediación de conflictos se configura en la ciudad de Porto Alegre – Rio Grande del Sur - Brasil, entre los años 2016 y 2017, como un espacio de poder femenino, desafiando la tradición en un espacio históricamente marcado por la hegemonía del hombre.

Las entrevistas se llevaron a cabo previa cita con los participantes, en un lugar adecuado para entrevistas grabadas. Un entorno considerado propicio para presentar bajo nivel de ruido, acústica adecuada para grabación y libre de interrupciones.

### **Procedimientos en el Análisis de Contenido**

El Análisis de Contenido fue guiado por las preguntas “¿quién habla?” y “¿para decir qué?”, el análisis tomó en cuenta las características emocionales y discursivas que los mediadores mostraron a través del lenguaje verbal y también en lenguaje no verbal al momento de la entrevista, que fueron grabados por investigador.

Para comenzar el análisis de contenido, se transcribieron las 21 entrevistas y sus contenidos se organizaron en una tabla por unidades de análisis.



Según Moraes (1999), las unidades de análisis facilitan la organización de los contenidos de acuerdo con los objetivos de la investigación, transformando los contenidos en bruto en fragmentos que tienen un significado en sí mismos.

A partir de las unidades de análisis, la descripción e interpretación de los contenidos de las entrevistas se realizaron en un diálogo constante con el marco teórico. En este momento, evitando que la subjetividad del investigador se superponga a las categorías presentes en la información de los sujetos (mediadores), el análisis de las entrevistas comenzó a llevarse a cabo con el software MAXQDA.

La información obtenida durante las entrevistas se introdujo en los campos de análisis de software, que, después del análisis cualitativo, resalta la información con colores, símbolos e incluso emoticones, que trascienden los límites del lenguaje permitiendo la visualización de datos cualitativos, como ejemplo, la identificación de la frecuencia de los términos o temas que se repiten en las informaciones.

Una vez concluido el Análisis de Contenido, se observó que los términos comunicación, escucha activa y empoderamiento son los que aparecen con mayor frecuencia en el contenido de las entrevistas.

La Teoría de las Representaciones Sociales – TRS se inserta en los estudios de los aspectos simbólicos de las interacciones sociales. Su categoría central, la Representación Social, es tomada como objeto de estudio por diferentes áreas del conocimiento (Antropología, Educación, Psicología Cognitiva, Psicoanálisis, Epidemiología) afirmando su carácter con muchas disciplinas.

Según Abric (2001), "la identificación de la visión del mundo que los individuos o grupos tienen y usan para actuar y tomar una posición, es esencial para comprender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes de las prácticas sociales (Abric, 2001, p. 27)

Un desafío que se establece en el estudio de la Representación Social (RS) es identificar y delimitar su origen y su manifestación ya que, como señala Guareschi (2000, p.249), "ella tiene cierta concreción, pero no pueden ser delimitadas, medidas, dibujada. Parecen invisibles; influyen, sin identificarlos claramente" y aunque están en el discurso de las personas, su origen no es individual y no es solo mental. Como Durkheim propone con su noción de Representación Colectiva, primer término dado a las RS:

Lo que traducen las representaciones colectivas es la forma en que el grupo se ve a sí mismo en sus relaciones con los objetos que lo afectan. Ahora, el grupo está constituido de manera diferente al individuo, y las cosas que lo afectan son de una naturaleza diferente. Las representaciones que expresan ni los mismos sujetos ni los mismos objetos no pueden depender de las mismas causas" (Durkheim, 1987, p. 26).

Basado en los estudios de Durkheim (1987), es posible afirmar que la Representación Colectiva resulta del sustrato de los individuos asociados como el objetivo de dar sentido al mundo, mientras se mantiene dentro de un cierto grado de estabilidad.

Por lo tanto, los elementos constitutivos de la representación colectiva son impersonales y estables, pueden verse afectados por la mente individual pero no están determinados por ella, se presentan como instrumentos de comprensión sobre el mundo y también la comunicación entre individuos.

La intensificación de las disputas ideológicas, especialmente el fortalecimiento del estructuralismo dentro de las Ciencias Sociales, hizo que las Representaciones Colectivas de Émile Durkheim fueran acusadas de no ser

conscientes de la complejidad de las relaciones sociales de producción. Para los críticos de los estudios de Durkheim, las representaciones colectivas tratan con el mundo de manera parcial y fragmentada (Oliveira, 1999, p.183), excluyendo los principales problemas económicos, sociales y políticos.

Según Oliveira (1999), fue gracias a la Psicología Social Europea que renació el concepto, específicamente de los estudios de Serge Moscovici producidos en la década de 1960 para problematizar la categoría desde otro punto de vista.

(...) si, en el sentido clásico, las representaciones colectivas son un instrumento explicativo y se refieren a una clase general de ideas y creencias (ciencia, mito, religión, etc.), para nosotros son fenómenos que deben describirse y explicado Son fenómenos específicos que están relacionados con una forma particular de comprensión y comunicación, una forma que crea tanto la realidad como el sentido común. Es para enfatizar esta distinción que uso el término "social" en lugar de "colectivo". (Moscovici, 2001, p.49)

De esta manera, las representaciones sociales apoyan una teoría de la psicología social que tiene como objetivo estudiar la relación entre el individuo y la sociedad, reflexionando sobre cómo los individuos construyen explicaciones sobre el entorno social a partir de elementos que se reelaboran en las interacciones sociales al mismo tiempo donde están disponibles en el entorno social en sí. Como destaca Moscovici (2001, p.49):

El individuo está bajo la presión de las representaciones dominantes en la sociedad y es en este entorno donde piensa o expresa sus sentimientos. Estas representaciones difieren según la sociedad en la que nacen y se forman. Por lo tanto, cada tipo de mentalidad es distinta y corresponde a un tipo de sociedad, a las instituciones y prácticas propias (Moscovici, 2001, p.49)

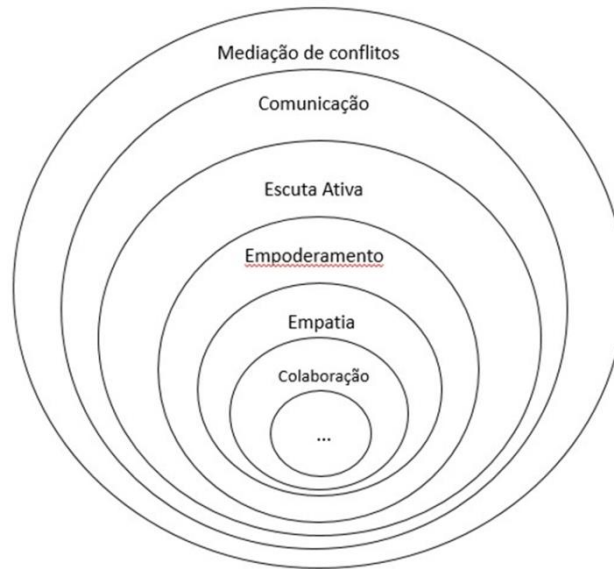
Considerando el contenido de las entrevistas y el marco teórico sobre RS, es posible afirmar que la Representación Social de la Mediación está constituida por elementos que también son, individualmente, Representaciones Sociales entrelazadas en complejas redes de significados en el entorno cultural a través del anclaje y la objetivación.





## Figura 1

### *Matrioska de las Representaciones Sociales*



Cada una de las RS presentes en *matrioska* está constituida por un complejo de significados que son reelaborados internamente por los sujetos y mediadores, recibiendo influencias biológicas, psicológicas y sociales para su uso en la práctica diaria de la Mediación de Conflictos.

En este escenario, todas las formas expresadas en palabras tienen concreción, pero la Mediación de Conflictos es la representación que se manifiesta más fuertemente porque también se define como un mecanismo judicial para el establecimiento de consenso entre las personas en situaciones de conflicto.

La Representación Social de la Comunicación se concreta en los lenguajes verbales y no verbales y, especialmente a través de la escucha activa, que se percibe como una herramienta central en la comunicación que se produce en el proceso de mediación.

La figura ilustra la síntesis de los diversos elementos presentes en el anclaje y la objetivación de la RS del Empoderamiento, explicitado en el contenido de las entrevistas realizadas con los mediadores.

Figura 2

*La dinámica de las RS del Empoderamiento*



En el esquema, es posible entender que las RS del Empoderamiento está constituido en la dinámica del encuentro entre las herramientas presentes en el protocolo que guía la práctica de la mediación y también mediante representaciones sociales preexistentes y presentes en el contexto psicológico y cultural de los mediadores.

En el proceso de mediación, las RS y las herramientas se utilizan para guiar las interacciones y, durante los procesos de anclaje y objetivación, se reelaboran, dando significado a lo que los mediadores expresan como Empoderamiento (Baquero, 2012).

Por lo tanto, el empoderamiento se presenta como una representación social que surge en las interacciones de los mediadores con los sujetos que buscan la mediación y, por lo tanto, no tiene una definición absoluta para todos los mediadores, aunque presenta algunas intersecciones.

La Comunicación es el núcleo de la representación social en la Mediación. Es importante resaltar que el discurso de los mediadores no expresa claramente una distinción entre la mediación como una práctica cotidiana y la mediación como un mecanismo legal del sistema judicial, sin embargo, la categoría de Comunicación es central para la articulación del proceso de construcción de consenso, afirmando la misma como un hecho social. Destacan algunos entrevistados:

“Entonces tienes que estar allí y debes estar realmente escuchando, deja que esa persona hable.” (Mediador: Daniel, masculino, 29 años, abogado)

“Creo que el papel principal del mediador es facilitar la comunicación entre las personas.” (Mediador: Leonardo, masculino, 48 años, psicólogo)

“El objetivo principal de la mediación es restablecer la comunicación y, a menudo, la mediación no sale” (Mediador: Silvia, femenino, 64 años, administradora)

“Deja que la persona hable y si se avergüenza demasiado, ya sabes, tienes que tener a esa persona incluso, porque si la persona no habla, no le quitas nada, no resuelves nada, ¿entiendes?” (Mediador: Suzana Esteio, femenino, 59 años, abogada)

La Comunicación es una herramienta importante para la Mediación de Conflictos porque es a través de la comunicación verbal y no verbal que se presentan los contenidos de las interacciones sociales y se equilibran las relaciones de poder. Vasconcelos (2017) clasifica este tipo de comunicación como comunicación constructiva.

En nuestra existencia y comprensión lingüística, los elementos de comunicación constructiva no son herramientas que usamos, sino habilidades que podemos experimentar con un mayor beneficio en la construcción de consenso. No son herramientas, por lo tanto, porque nosotros mismos sentiremos lo que comunicamos. Y nuestra comunicación será nuestra vida, que se enriquece con la espiritualidad activa de la convivencia y la observación meditativa; Sin juicio (Vasconcelos, 2017, p. 160).

Según Stigert (2017) la comunicación constructiva se basa en un lenguaje apreciativo y acogedor que, a través de la escucha activa, busca evitar el juicio y las expresiones invasivas e invasivas, valorando los elementos manifiestos en la comunicación verbal y no verbal.

Para comprender los elementos de comunicación que se manifiestan durante la mediación del conflicto, es importante mostrar que los comportamientos cara a cara están cargados de intencionalidades y, además de elementos subjetivos, también están cargados y producidos por elementos sociales (Goffman, 2011).

Un análisis de la mediación de conflictos en la perspectiva teórica de Goffman (2011) revela que toda Mediación de Conflictos es también una interacción social. Por lo tanto, los mediadores son actores sociales que, cuando actúan en un escenario dado, recurren a elementos verbales y no verbales, construyendo y manteniendo sus respectivas fachadas personales.

Según Goffman (2011), la fachada personal es "el valor positivo que una persona reclama efectivamente para sí misma a través de la línea que otros suponen que asume durante un contacto privado" (Goffman, 2011, p. 13).

La fachada personal es dinámica y consta de elementos disponibles en el entorno social, su mantenimiento utiliza los elementos disponibles en el escenario y en el público presente en el lugar donde se produce la interacción social. Una reflexión de la mediadora Silvia puede ilustrar la relación entre la fachada personal, el escenario y el público:

“Un mediador en Curitiba dice que cuando ingresamos al foro es como si estábamos ingresando al hospital, no sé quién es mi paciente, pero sé que las personas que voy a ver esa tarde, deben salir de allí mucho mejor que cuando llegué y si no, no hice mi trabajo de la mejor manera” (Mediador: Silvia, femenino, 64 años, administradora)

“Desde mi experiencia, noto que terminan bajando un poco sus armas, así. Entonces, ya están muy afligidos, con un montón de pensamientos fijos en ‘bah, no habrá acuerdo sobre nada, no estoy de acuerdo con nada.’ Y, de nuevo, eso depende del perfil”. (Mediador: Daniel, masculino, 29 años, abogado)



A pesar de observar una adaptación de la fachada personal al escenario de mediación por parte del mediado, Daniel evidencia que prevalece la resistencia a la aceptación del consenso y explica que esto ocurre debido al perfil beligerante del sujeto.

En esta situación indicada por el mediador, se puede considerar que el lenguaje verbal legitima la fachada personal de la aceptación del consenso, pero el lenguaje no verbal denuncia la resistencia a la aceptación del consenso.

Lo que los mediadores llaman el entorno de mediación, Goffman (2011) lo clasifica como el escenario de un "teatro de imaginación" donde los sujetos desarrollan sus acciones, comunicándose a partir de esfuerzos verbales y no verbales, valores y comportamientos que constituyen su fachada personal.

Los mediadores son parte de una red de relaciones donde los muebles, la decoración, la forma de distribución de personas, la forma de distribución de objetos, también influyen en las interacciones, haciendo que los sujetos (mediadores y sujetos en conflictos) seleccionen sus respectivas referencias de valores y creencias, símbolos y códigos verbales y / o no verbales que se compartirán en el momento de la interacción.

Diferentes autores en el área de la comunicación no verbal consideran que algunas personas ubicadas en capas jerárquicamente inferiores también pueden adoptar, consciente o inconscientemente, posturas corporales de autoridad, confianza o desafío, como una forma de superar las situaciones cotidianas. Estos aspectos se fortalecen en situaciones de confrontación y / o negociación (Porto, 2009).

Muszkat (2005) describe que la escucha activa es una de las primeras alternativas que consiste en la promoción y participación de las partes involucradas en el diálogo. En este sentido, la escucha activa se apropia de algunas técnicas y procedimientos específicos que permiten alcanzar el objetivo: primero, la repetición: esta técnica consiste en el mediador, repitiendo exactamente lo que dijo el hablante a través de sus propias palabras, para certificar que la comprensión del mensaje realmente ocurrió; segundo, percepción: a través de esto, el psicólogo / mediador captará las razones reales y los temas relacionados con el conflicto. De esta manera, no solo captura las palabras que se hablan, sino también las emociones que rodean cada palabra y que pueden tener una relación más fuerte con el conflicto en cuestión; tercero, el manejo de la agresividad: las manifestaciones corporales también son una de las formas del lenguaje.

Según Moore (1998), durante el uso de la escucha activa en un proceso de mediación, los sujetos expresan sus emociones sobre el tema, lo que contribuye a la creación de un ambiente de aceptación y aceptación entre las partes.

En el ámbito de las emociones, Ávila (2004) destaca los beneficios de la escucha activa como práctica en el manejo de las emociones negativas. Estos, a su vez, en la mediación de conflictos, pueden obstaculizar aún más los intentos de establecer un consenso. A través de la escucha activa, las emociones negativas como la ira, el resentimiento, la frustración, el dolor, se verbalizan y puntúan y, a medida que los participantes desarrollan la capacidad de escucharse, se identifican los orígenes de los conflictos.

Vale la pena mencionar en una de las entrevistas que la escucha activa, cuando se relaciona con las emociones, fue clasificada por el mediador como un regalo natural para promover la aproximación social. Quienes tienen ese don tienen la misión de aliviar los conflictos y, según el mediador, quienes no hereden este don "deberían buscarlo" (Mediador, abogado, 68 años) para cumplir su misión.

El compromiso de escuchar revela a los demás que su voz, sus opiniones y sus entendimientos son importantes, tanto dentro como fuera del proceso de mediación. Un regreso a los estudios clásicos de Freud (1940) y Lacan (1979) revela la importancia de escuchar la comprensión del otro desde la relación de los componentes internos, intra-psíquicos, con los componentes externos, sociales. La escucha tiene muchas consecuencias y es una herramienta esencial para la investigación de la subjetividad.

#### 4. CONCLUSIÓN

La conclusión de esta investigación descubrió la esencia de las representaciones sociales en el ejercicio del desempeño de profesionales en la mediación de conflictos en el tribunal de justicia de Porto Alegre - Rio Grande del Sur - Brasil.

En el dibujo similar a una *matrioska*, esta investigación introduce una interpretación de la Mediación de Conflictos como una Representación que lleva consigo una serie de otras Representaciones Sociales, cuyo tamaño está relacionado con el grado que ocupa su importancia en el contexto de la práctica de la mediación.

Los mediadores de conflictos que participaran de la investigación, presentaran la noción de que la Comunicación ocupa el núcleo central de la mediación de conflictos, seguida de la interferencia directa de la escucha activa y empoderamiento de los sujetos.

El empoderamiento se fortalece a medida que el mediador utiliza el pensamiento reflexivo para comprender los elementos que causan conflictos y comienza a actuar de manera autónoma en la elaboración de estrategias que evitan nuevas situaciones de conflicto.

El análisis de los datos permite concluir que cada momento de mediación de conflictos es único, particular y con resultados exclusivos e intransferibles. Esto significa que una audiencia de mediación puede contribuir al reequilibrio de las relaciones de poder entre las partes y también a la reformulación de la comunicación de todos los involucrados, incluidos los mediadores, pero no puede usarse como modelo para realizar otras audiencias de mediación, con otras personas, para mediar en otros conflictos.

Por fin, se concluye que la práctica de la mediación posee sus complejidades y vivencias individuales, para cada uno de los mediadores y en la visión de la Psicología Social, la mediación de conflictos va más allá de la solución de una disputa; él va a encuentro de la subjetividad que es parte de conflicto.

#### **Conflicto de intereses / Competing interests:**

Los autores declaran que el presente proyecto no representa ningún conflicto de intereses.

#### **Rol de los autores / Authors Roles:**

Ivete Labres: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, recursos, software, supervisión, validación, visualización, administración del proyecto, escritura -preparación del borrador original, escritura -revisar & edición.

Diana Farias: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, escritura -preparación del borrador original, escritura -revisar & edición.

#### **Fuentes de financiamiento / Funding:**

Las fuentes de financiación que dieron lugar a la investigación son de carácter personal y motivación profesional.

#### **Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:**

Los autores declaran no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

## REFERENCIAS

- Abric, J. C. (2001). *O estudo experimental das representações sociais*. In D. Jodelet (Ed.). *As representações sociais* (pp. 155-171).
- Almond, G. A. (1987) *Harold Dwight Lasswell (1902-1978): a biographical memoir*. National Academy Press.
- Ávila, E. M. (Org.) (2004). *Mediação Familiar*. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Maio.
- Baquero, R. V. A. (2012). *Empoderamento: Instrumento de Emancipação Social?* Uma discussão conceitual. (Vol. 6).
- Biagi, M. (2012). *Pesquisa Científica: Roteiro Prático para Desenvolver Projetos e Teses*. Idioma: Portugues, ed. 2º, p 148.
- Brasil. Resolução Nº 125, de 29 de novembro de 2010. [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_comp\\_125\\_29112010\\_19082019150021.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf)
- Brasil. Lei 13105/15 Código de Processo Civil. de 16 de março de 2015. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)
- Brasil. Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)
- Cabral, A. P., Zaneti, Jr. H. (2017). Entidades de infraestrutura específica para a resolução de conflitos coletivos: as claims resolution facilities e sua aplicabilidade no Brasil. *Revista dos Tribunais Online*, 287. [https://www.academia.edu/38285286/Zaneti\\_e\\_Cabral\\_-\\_Claim\\_Resolution\\_Facilities\\_.pd](https://www.academia.edu/38285286/Zaneti_e_Cabral_-_Claim_Resolution_Facilities_.pd)
- Camargo, P. S. de. (2010). *Linguagem corporal. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Summus Editorial.
- Campos, P. H. F. (2003). *A abordagem estrutural e o estudo das relações entre práticas e representações sociais*. In: Campos, P. H. F.; Loureiro, M. C. S. (Org.) *Representações Sociais e Práticas Educativas*. Editora da UCG, p. 21-36.
- Carvalho, A. L. T., Lira, C.R. (2018). A mediação como alternativa de resolução de conflitos no direito de família. *Revista Âmbito Jurídico*. <https://cutt.ly/V9YrQ8L>
- Castro, C. de M. (2006). *A pratica da pesquisa*. 2ºed. Brochura.
- Cobb, S. (2013). *Speaking of Violence: the politics and poetics of narrative in conflict resolution*. Oxford University Press. 357p.
- Corraze, J. (1982). *As comunicações não-verbais*. Zahar.
- Cunha, P., Monteiro, A. P. (2017). Epistemology and practice of mediation: a culture of peace. *Arq. bras. psicol.* 69 (3), 199-207. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-52672017000300014&lng=pt&tIng=](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672017000300014&lng=pt&tIng=).
- Delgado, J. M., Gutierrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Síntesis.
- Doise, W. (1992). L'ancrage dans les études sur les représentations sociales. *Boletim de Psicologia*, XLV, 189-195.

- Durkheim, E. (1970a). *La science sociale et l'action*. Presses.
- Durkheim, E. (1970b). *Sociologia e Filosofia*. Forense Universitária.
- Durkheim, É. (1987). *A Sociologia, Pragmatismo e Filosofia*. Rés.
- Ekman, P., Friesen, W. (2003). *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions* (Vol. 1). ISHK.
- Farr, R. M. (2003). *De las representaciones colectivas a las representaciones sociales: ida e vuelta*. In: Castorina, José Antonio (org). *Representaciones Sociales: problemas teóricos y conocimientos infantiles*. Gediseditorial, p.153-175
- Faleck, D. Tartuce, F. (2015). *Introdução histórica e modelos de mediação*. Fernanda Tastuce: Processo Civil, 16. <https://cutt.ly/V9YrCW>
- Fazenda, I. (2017). *Empowerment e participação, uma estratégia de mudança* Centro Português de Investigação e Historia e Trabalho Social, 9. <http://www.cpihts.com/PDF/EMPOWERMENT.pdf>
- Fiorelli, J. O.; Malhadas Júnior, M. J. O.; Moraes, D. L. (2004). *Psicologia na mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais*. LTR.
- Flament, C. (1994). *Estrutura e dinâmica das representações sociais*. In D. Jodelet (Ed.), *As representações sociais* 1, 173-186. UERJ.
- Foley, G. F. (2011). *A Justiça Comunitária para Emancipação*. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas César (org.). *Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos Sociais*. Ed. Unijuí.
- Folger, Joseph P; Bush, Robert, A.B. (1999). *Mediação Transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional Transformador*. In: Schnitman, Dora. F; Littlejohn, Stephen (Org.) *Novos paradigmas em Mediação*. ArtMed.
- Franco, M. L. P. B. (1996). *O que é análise de conteúdo? Cadernos de Psicologia da Educação*, 7.
- Freire, P. (1976). *Educación y cambio*. Editorial Búsqueda.
- Freire, Paulo; Shor, Ira. (1986). *Medo e ousadia – o cotidiano do professor*. Paz e Terra.
- Freud, S. (1940 [1938]). *Esboço de psicanálise*. In: *Obras completas*. Imago, 1976. vol. XXIII.
- Galvão, F. M. V. Weber, A.C. (2008). *Disposições gerais sobre a mediação civil*. In H. D. B. Pinho (Ed.). *Teoria geral da mediação à luz do projeto de lei e do direito comparado*. (pp. 3-58). Lumen Juris.
- Geertz, C. (1989). *A Interpretação das Culturas*. LTC.
- Gendron, R. (2011). *The Meanings of Silence during Conflict*. *Conflictology*, 2. <http://dx.doi.org/10.7238/joc.v2i1.1091>
- Goffman, E. (2011). *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Vozes.
- Gohn, M. da G. (2002). *Educação popular na América Latina no novo milênio: impactos do novo paradigma*. *ETD – Educação Temática Digital*, 4 (1), 53-77, dez. <http://www.bibli.fae.unicamp.br/etd/AR03.pdf>.
- Guareschi, P. (2000). *Representações Sociais: Avanços Teóricos e Epistemológicos*. *Temas em Psicologia*, 8 (3). Sociedade Brasileira de Psicologia. pp. 249-256.
- Jodelet, D. (1989a). *Folies et Représentations Sociales*. PUF.

- Jodelet, D. (1989b). *Les Représentations sociales: un domaine en expansion*. PUF.
- Jodelet, D. (1991). *L'idéologie dans l'étude des représentations sociales*. In V. Aebischer (Ed.), *Idéologie et Représentations Sociales*. Del Val.
- Jovchelovitch, S. (2003). *Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e representações sociais*. In P. Guareschi, Jovchelovitch, S. (Ed.), *Textos em representações sociais* (2 ed.). Vozes.
- Kaufmann, M. (2012). *Negociação: concentre-se nos interesses e não nas posições*. Marlon Kaufmann, 1. <https://marlonkaufmann.com.wordpress.com/>
- Keiffer, C. (1984). Citizen empowerment: A developmental perspective. *Prevention in Human Services*, 3(16), 9-35.
- Labonte, R. (1994). Health promotion and empowerment: reflections on professional practice. *Health Education Quarterly*, 21, 253-268.
- Lacan, J. (1979). *O Seminário – Livro 1: Os escritos técnicos de Freud*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Lawson, A. (2001). *Freedom to be one's self: appalachian women's perspectives on empowerment, Blacksburg, Virginia – The Virginia Polytechnic*. <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-05252001-142531/unrestricted/secondfinaldoc.pdf>.
- Ley 26.589. En la edición Promulgada: mayo 3 de 2010, donde se publicó la citada ley bajo el título de "Mediación y Conciliación". <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/166999/norma.htm>
- Maior, S. L. J. (2017). *Os modos extrajudiciais de solução dos conflitos individuais do trabalho*. Blog Jorge Luiz Souto Maior. <https://cutt.ly/N9YyiGg>
- Maturana, H., Varela, F. (1996). *El árbol del conocimiento: las bases biológicas del conocimiento*. Debate.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Editorial Paidós.
- Moore, C. W. (1998). *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Artmed, 368 p.
- Moraes, R. (1999). Análise de conteúdo. *Revista Educação* 22(37), p. 7-32.
- Moscovici, S. (1988). Notes towards a description of social representations. *European Journal of Social Psychology*, 18(3), 211-250. doi: <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420180303>
- Moscovici, S. (1995). Prefácio. In P. Guareschi, Jovchelovitch, S. (Ed.), *Texto em Representações Sociais* (2 ed.). Vozes.
- Moscovici, S. (2001). *Das representações coletivas às representações sociais*. In D. Jodelet (Ed.), *Representações Sociais* (pp. 45-66). EDUERJ.
- Moscovici, S. (2003). *Representações Sociais: investigações em Psicologia Social*. Vozes.
- Moscovici, S; Vignaux, G. (2003). *O conceito de themata*. In: *Moscovici, Serge*. *Representações sociais: investigações em psicologia social*. 4ªed. Vozes, 404p.
- Morais, J. L. B., Spengler, F. M. (2008). *Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!* 2. ed. Livraria do Advogado,
- Muszkat, M. E. (2005). *Guia prático de mediação de conflitos em familiar e organizações*. Summus.





- Nóbrega, S. M., Coutinho, M. P. L. (2003). *O Teste de Associação Livre de Palavras*. In M. P. L. Coutinho (Ed.). *Representações Sociais: Abordagem interdisciplinar*. Editora Universitária UFPB.
- Oliveira, M. (1999). Representação social e simbolismo: os novos rumos da imaginação na sociologia brasileira. *Revista de Ciências Humanas - UFPR* (7/8).
- Oliveira, M., Bitencourt, C. C., Matte Z, Santos, A. C., Kunzel, T. E. (2016). Análise de Conteúdo. Temática: há uma diferença na utilização e nas vantagens oferecidas pelos softwares MAXQDA® e NVivo®? *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 9 (1), eneromazo, 72-82. Doi:10.5902/19834659 11213.
- Porto, R. M. (2009). Comunicação não-verbal. *Revista de Administração de Empresas*, 49(3), 365. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902009000300012>
- Sampieri, H. R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores.
- Scott, J. W. (1990). Gênero: uma categoria útil de análise histórica. *Educação e Realidade* 15(2), 29. <https://seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/71721/40667>
- Spengler, F. M. (2010). *Da jurisdição à mediação: por uma nova cultura no tratamento de conflitos*. Unijui.
- Stiger, L. (2017). *Comunicação não violenta*. Centro Universitário Newton Paiva. <https://docplayer.com.br/52029680-Comunicacao-nao-violenta-ludmila-stigert.html>
- Triviños, A. N. S. (2009). *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a Pesquisa Qualitativa em Educação – O Positivismo, A Fenomenologia, O Marxismo*. Atlas.
- Vasconcellos, B. M. (2017) *Politizando o cuidar: as mulheres do Sul na construção de alternativas sociotécnicas*.: [s.n.]. <https://cutt.ly/q9Yy3en>

