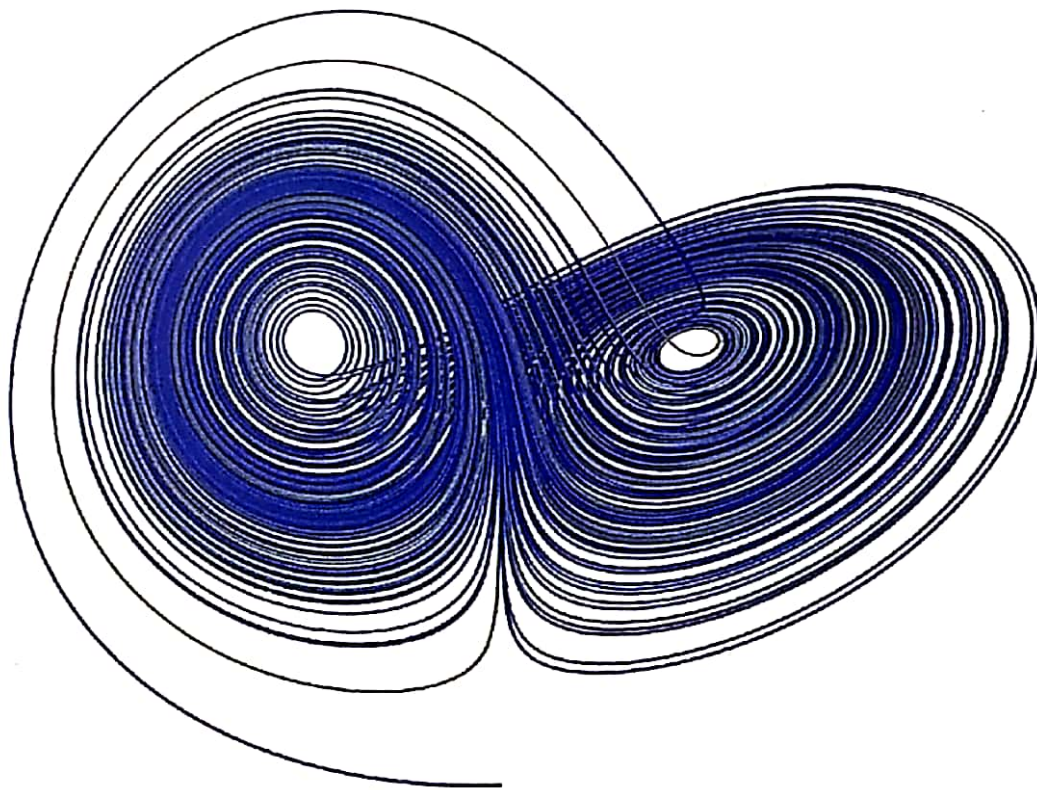


Gian Piero Turchi  
Luis Horacio Lamberghini

# MEDIACIÓN



## TRANSFORMACIÓN DE REALIDADES EN CONFLICTO

---

La Aplicación del Modelo Dialógico

Gian Piero Turchi

Es doctor en Psicología, desarrolla actividad docente como profesor en la Facultad de Psicología de la Universidad de Padova y es Director del Master en Mediación de la citada Universidad. Dedicado a la investigación de las interacciones humanas, con su equipo de colaboradores, ha logrado formalizar la ciencia del lenguaje "Dialógica" y su aplicación metodológica "Modelo Dialógico". Desarrolla diversas actividades en el ámbito de las políticas públicas, sociales y de la salud.

Luis Horacio Lamberghini

Es Mediador, Magister en Derecho Empresario y Contador Público. Desarrolla actividades de mediación, formación y consultoría en ámbito público y privado. Es mediador en causas judiciales.


Gian Piero Turchi

Luis Horacio Lamberghini

# MEDIACIÓN

TRANSFORMACIÓN DE REALIDADES EN CONFLICTO

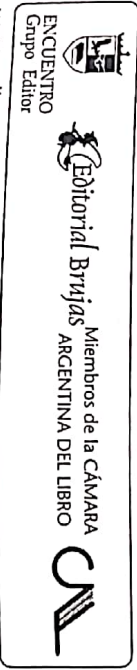
La Aplicación del Modelo Dialógico

 Editorial Brujas

contactos:  
gianpiero.turchi@unipd.it  
luis\_lamberghini@yahoo.com.ar

Turchi, Gian Piero  
 Transformación de realidades en conflicto : la aplicación del modelo dialógico / Gian Piero Turchi y Luis Horacio Lambergini Nicklison. - 1a ed. - Córdoba : Brujas, 2012.  
 204 p. ; 23x15 cm.  
 ISBN 978-987-591-336-3  
 1. Mediación. I. Lambergini Nicklison, Luis Horacio II. Título  
 CDD 303.69

© 2012 Editorial Brujas  
 1º Edición.  
 Impreso en Argentina  
 ISBN: 978-987-591-336-3  
 Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723.  
 Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de tapa, puede ser reproducida, almacenada o transmitida por ningún medio, ya sea electrónico, químico, mecánico, óptico, de grabación o por fotocopia sin autorización previa.



ENCUENTRO Grupo Editor  
 www.editorialbrujas.com.ar publicaciones@editorialbrujas.com.ar  
 Tel/fax: (0351) 4606044 / 4691616- Pasaje España 1485 Córdoba-Argentina.

índice

Presentación ..... 9  
 Prólogo..... 11  
 Agradecimientos..... 15  
 Introducción ..... 17

**Parte I**  
**La cadena de conocimiento del modelo dialógico ..... 21**

Capítulo 1 Fundamentación epistemológica..... 23

1. Supuestos Filosóficos ..... 23  
 1.1 Referencia Filosófica ..... 23  
 1.2 Modos de Conocer ..... 26  
 1.3 Relación entre el observador y el objeto observado... 29  
 2. La ciencia dialógica ..... 30  
 3. El Paradigma narrativístico ..... 32

Capítulo 2 Teoría de la identidad dialógica..... 51

Capítulo 3 Praxis operativas ..... 59

1. Construcción de estrategias..... 59  
 2. Modelos de estrategias ..... 67  
 2.1 Estrategema del Quiasma ..... 67

2.2 La estratagema del Tercero Excluido.....	69
Capítulo 4 Evaluación de la eficacia de la intervención en mediación.....	71
1. Sobre la medición de configuraciones de realidad .....	71
2. El método y el instrumento de medición.....	72
2.1 Definir el objetivo de evaluación de la eficacia, teniendo presente el objetivo de la mediación. ....	74
2.2 Definición teórica de los constructos a medir. ....	74
2.3 Operacionalización de los constructos a medir en criterios para la medición.....	75
2.4 Individualizar los indicadores para la medición.....	75
2.5 El Instrumento para medir la eficacia.....	79
3. La medición de configuraciones de realidad.....	80
<b>Parte II</b>	
<b>Aplicación del Modelo Dialógico en casos de mediación....</b>	<b>85</b>
Capítulo 5 Caso I.....	87
1. Las partes en conflicto.....	88
2. Primer contrato de las partes con la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (Di.M.A.R.C.).....	89
3. Primera reunión de mediación.....	90
4. El relato de Eduardo.....	90
5. Primera intervención de mediación .....	91
6. Análisis del texto de Eduardo .....	94
7. Determinación del peso dialógico del texto en el momento inicial To .....	104
8. La pregunta del mediador.....	107
9. El relato de José.....	108
10. Análisis del texto .....	109
11. Determinación del peso dialógico del texto de José en el momento inicial To .....	112
12. La pregunta del mediador.....	113

13. Replanteo del conflicto.....	114
14. Segunda reunión de mediación.....	115
15. Reapertura del caso.....	116
16. El relato de Eduardo en el momento T1 .....	117
17. El relato de José en el momento T1 .....	119
18. Segunda intervención de los mediadores.....	122
19. Relato de las partes en el momento T2 .....	122
20. Análisis del relato de las partes en el momento T2 .....	123
20.1 Análisis del texto del momento 2 de Eduardo .....	123
20.2 Relato del momento T2 de José .....	128
21. Nuestra reflexión como mediadores.....	130

Capítulo 6 Caso II.....	133
1. Las partes en conflicto .....	133
2. Definición del objetivo de la intervención .....	134
3. Construcción de la estratagema de intervención .....	135
4. El relato de Pedro .....	136
5. Análisis del texto de Pedro.....	136
6. El relato de Juan.....	143
7. Análisis del texto de Juan.....	143
8. Construcción de la estratagema de intervención .....	148
9. Segunda reunión con las partes.....	149
9.1 Primera intervención .....	149
9.2 Segunda intervención: Reunión privada con Pedro .....	150
9.2.1 Texto del diálogo de la reunión con Pedro .....	150
9.2.2 Análisis de las preguntas del mediador: .....	151
9.2.3 Análisis del texto de Pedro .....	151
9.3 Tercera intervención: aplicación de la estratagema del "quiasma" .....	152
9.3.1 Respuesta de Pedro .....	152
9.3.2 Respuesta de Juan .....	153
9.3.3 Entrecruzamiento de las producciones discursivas.....	154
10. Tercera reunión con las partes.....	157
11. Cuarta reunión .....	160
12. Reflexión sobre la intervención de mediación .....	161

Capítulo 7 Mediación en sede judicial: Caso III ..... 163

1. Mediación en sede judicial..... 163  
2. El caso de mala praxis médica..... 164  
    2.1 El texto de la actora..... 164  
    2.2 El texto del abogado de la actora ..... 165  
    2.3 El texto de los médicos..... 166  
    2.4 Objetivo de la intervención con la actora ..... 167  
    2.5 La estrategia que se construyó para la actora ..... 167  
2.5 La estrategia que se construyó con el equipo médico .. 170  
3. Conclusiones ..... 171

Capítulo 8 Mediación en sede judicial: Caso IV ..... 173

1. La mediación y las políticas criminales sobre justicia reparadora ..... 173  
2. Caso Penal Económico ..... 175  
    2.1 El Caso ..... 175  
    2.2 El relato de Juan..... 177  
    2.3 El relato del abogado de Juan ..... 178  
    2.4 Definición del objetivo y construcción de la  
    estrategia de intervención ..... 178  
    2.5 El relato de Rubén ..... 180  
    2.6 El relato del abogado de Rubén..... 180  
    2.7 Definición del objetivo y construcción de la estrategia  
    de intervención sobre los textos de Rubén y su abogado .... 181  
3. Reflexión sobre el caso ..... 182

Capítulo 9 Conclusiones ..... 183

Glosario de los repertorios discursivos ..... 187  
Bibliografía..... 199

## Presentación

*Cuando los autores de este Libro me solicitaron que los acompañara en el recorrido que nos llevaría a tenerlo hoy en nuestras manos y a partir de ello, poder compartirlo para que otros exploradores, pudieran incursionar en sus páginas, buscando satisfacer la legítima curiosidad que se despierta ante el conocimiento nuevo, sabía que una vez más estaba diciéndolo 'sí' a la vocación y al compromiso que me guían en este camino fascinante que comporta, y siempre ha comportado para mí 'ser mediador'.*

*Acepté así la propuesta con gran entusiasmo y mucha expectativa por poner una vez más al alcance de mis Colegas Mediadores y de quien quisiera incursionar, este conocimiento que me apasiona y que me ha ayudado a crecer en el saber ser mediadora.*

*Con el correr de los meses y a lo largo de más de un año y medio, fui siguiendo atentamente el proceso de elaboración en el diálogo que se iba desarrollando entre los autores y observaba, participando en ese devenir, cómo la obra iba tomando forma a la luz del esfuerzo de escritura y reescritura, el aprendizaje recíproco de palabras y expresiones de sus respectivos idiomas, los saltos de ida y vuelta de un hemisferio al otro, de un continente al otro, desafiando las estaciones, desafiando el huso horario, que lleva implícito el diferente 'uso' del tiempo cronológico, para dar paso al 'kaivos', es decir, al tiempo propio para el uso de la palabra.*

*Y en ese uso, todos quienes hemos compartido este trabajo desde distintos lugares, hemos coincidido en no 'regalar' ni siquiera una fracción de segundo al sueño, a la dispersión, al abandono, a la fatiga, para llegar a cumplir el objetivo fijado.*

*Hemos dedicado sí, el tiempo necesario a la reflexión, al intercambio de ideas, al estudio profundo y a los cuidados recíprocos, todos elementos ineludibles para alcanzar dicho objetivo.*

*Si hoy alguien me pidiera que describiera en no más de cinco palabras la esencia de este libro, yo diría simplemente, 'es un texto científicamente humano'.*

*Por eso deseo agradecer a sus autores. Al Profesor Gian Piero Turchi por poner su maravilloso conocimiento al servicio del progreso de la Meditación, mostrando a la vez la validez de su propuesta para la aplicación a los más diversos campos en donde los seres humanos estamos llamados a trabajar para promover la cohesión social que redundará en promoción de la salud.*

*Al Mediador Gr. Luis Horacio Lamberghini, por su firme determinación, a partir de su propia convicción y disciplina de trabajo, de poner al servicio de nuestros Colegas y de quien quiera incursionar, un instrumento de estudio, análisis y reflexión que llevará de la mano al lector en la exploración de ese conocimiento, demostrando una vez más que si queremos llegar a la esencia de nuestro 'saber ser' debemos trabajar sobre nosotros mismos con la misma rigurosidad y precisión que el explorador busca conocer el recorrido desde lo conocido hacia lo desconocido para trazar el mapa.*

*Comparar la responsabilidad de 'prologar' estas páginas con el Prof. Alfredo Tonda, es otro aspecto esencial entonces, que ha contribuido a vivir con mayor entusiasmo y con una 'sensación' de privilegio mis cotidianos desvelos y deslumbramientos.*

*A todos ellos infinitas gracias y a los lectores, mis mejores deseos de que disfruten de esta fascinante exploración tanto como yo lo haré nuevamente cada vez, deteniéndome a mirar el paisaje, habiendo ya observado el mapa.*

María Débora Fortuna

## Prólogo

En realidad no lo percibimos claramente, pero aún cuando no lo sepamos, tampoco lo podemos negar; de hecho, la mayor parte de la vida se nos pasa como un sueño que no se realiza. Por el contrario, y hace unos cuatro años, un sueño de varios generó sus primeros movimientos buscando concretarse. Hoy llega a la plenitud de su forma y se hace realidad gracias al trabajo pionero y lleno de esperanzas de Luis Horacio Lamberghini.

Gian Piero Turchi arribó a Córdoba en el 2007. Llegaba en esa oportunidad trayendo los resultados de los problemas que se planteó científicamente desde sus primeros estudios. Siempre procuró comparir con nosotros de manera rigurosa, sistemática y fundativa, la visión que desde la Universidad de Padova surgió como Ciencia Dialógica. Su presencia apasionada y generosa en nuestra ciudad, terminó obligando a colegas, sucesores y a otros interesados a replantear y resolver cuestiones hasta el extremo de impulsarlos a pensar lo impensable.

Como en un camino compartido, la ocasional conjunción profesional de los autores culminó presentando con absoluta claridad, la necesidad de un armado teórico del Modelo Dialógico orientado a la aplicación de la meditación. El cuerpo conceptual que constituye la manera dialógica de concebir y realizar la

mediación según estos autores, pasa por la situación de conflicto orientado por un norte que lo trasciende claramente y se define en la promoción de la salud.

Cuando dictó el primer seminario el 16 de noviembre del año 2008, precisamente en ese entonces, muchos hemos contraído una deuda de gratitud con todos los que conocimos como integrantes de la Dirección de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos, organismo dependiente del Ministerio de Justicia de Córdoba. Aún cuando ellos no formen parte de la autoría del presente libro, todos, sin dudas, lo hicieron posible mediante su colaboración, su presencia permanente y su estímulo exigente y constante. En aquel momento, rodeados por las Cuatro Estaciones del genial José Malanca, flanqueando el estrado inaugural, se dieron los primeros pasos de un camino orientado por Turchi, que aun hoy estamos recorriendo juntos. Desde ese día nos adentramos en un territorio absolutamente nuevo para casi todos, viajamos por paisajes que conmovieron nuestras ideas y creencias, y la personal epistemología que cada uno asumía inconscientemente como propia, entró en inmediata revisión.

Durante las prolongadas horas de esas primeras conferencias, la espontaneidad de la sorpresa y el entusiasmo inicial, se insinuaron no obstante los sobreentendidos infundados. Aprendimos así, y más tarde, que al no profundizar con un esfuerzo personal en los contenidos, los sobreentendidos se transformaron en evidentes malos entendidos. Aprendimos por eso, que el mero reconocimiento del concepto dialógico recibido, requería siempre una elaboración fundativa, ya que sin ella no se transformaba en conocimiento aprehendido. Constantemente debimos superar nuestra inicial aproximación curiosa con el esfuerzo del estudio permanente.

En aquellos primeros momentos, la forma de exposición oral que genialmente aportaba Gian Piero, y que nos llegaba a través de una traducción simultánea, por instantes se alejaba del texto original, e inicialmente daba lugar a imprevistas contradicciones

con las consecuentes dificultades de comprensión. Todos cuantos tuvimos el privilegio de seguir tan fecunda enseñanza, lamentamos ya desde los primeros días, que de aquellos cursos no surgiera mágicamente un libro. Las necesidades del programa propuesto obligaron a corregir, sobre la marcha, partes importantes del texto que soslayaba la traducción literal. La exposición de cuestiones relativas a la mediación y la descripción de sus fundamentos desde el Modelo Dialógico, no permitió que comprendiéramos con absoluta claridad y de entrada, la parte esencial y fundativa de la Ciencia Dialógica, por lo tanto, ulteriores aclaraciones aportadas con precisión desde la comprensión exhaustiva de Débora Fortuna, fueron necesarias para un total abarcamiento conceptual.

Finalizados los sucesivos seminarios y luego de las partidas de Gian Piero, esperábamos todos y con expectativa los análisis que oportunamente preparaba con su solvencia magistral, Débora Fortuna en colaboración con su equipo de trabajo. Las grabaciones y fotocopias que recibíamos resultaban la imagen fiel aunque reducida, de aquellas geniales lecciones.

En la ausencia de Gian Piero, nos introducíamos con avidez en la lectura de esos materiales, y entreveíamos inmediatamente la oportunidad de una publicación futura; necesitábamos algo casi tangible que fundara sobre un simple ordenamiento las exposiciones de Turchi. Grande fue nuestra decepción al no poder encontrar lo que muy claramente necesitábamos; teníamos que recurrir a las notas y apuntes de alguno de los asistentes; por esporádicas grabaciones pudimos ampliar conceptos y delimitar fundamentos precisos, aunque la carencia clamaba por un texto. Aunque no lo supiéramos y casualmente, en aquellos primeros momentos, el libro que necesitábamos ya se estaba gestando impulsado por la vocación de servicio y por la pasión docente de los autores.

Este libro fue concebido y gestado así en el calor de una estrechísima colaboración entre los colegas de la Di. M.A.R.C., allí logró su concreción inicial a partir de los aportes de Gian Piero

Turchi, los conceptos fueron luego minuciosamente compilados y elaborados en un texto por Luis Lambergini. El aporte preciso de Débora Fortuna, en una permanente tarea de integración entre los autores facilitó el logro final, permitiendo que éste libro llegue a sus lectores.

El escrito final en sus entre líneas permite reconocer que los autores no han escatimado esfuerzos en el intento de escribir con claridad y al mismo tiempo vale la pena destacar que no han hecho concesiones a favor de un facilismo omnicomprendivo. Claramente se evidencia que no han cometido el error de intentar hacer fácil algo que por su propia naturaleza e importancia es esencialmente sencillo pero difícil.

La gratitud para todos ellos no encuentra la forma de su expresión en palabras.

*Alfredo Juan Tonada*

---

### **Agradecimientos**

Nuestro especial y profundo reconocimiento y agradecimiento a Débora Fortuna, Directora de la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos de la Provincia de Córdoba, que sin su contribución no hubiera sido posible realizar este texto, por su amplia disposición y apoyo en la investigación realizada, por sus valiosos y generosos aportes brindados desde su amplio conocimiento sobre el modelo dialógico y su dominio de la lengua italiana que con precisión interpretativa guió nuestra interacción, permitiendo la continuidad del trabajo y su realización.



## Introducción

---

Observo el relato de una de las partes; luego de la otra; más tarde en otras mediaciones realizo la misma observación. ¿Qué están haciendo? me pregunto; cada parte, a su turno, está generando una propia configuración de la realidad. Despliega argumentos para afirmar lo que dice y darle a eso valor de verdad. En las producciones discursivas se observa, más allá de los contenidos, que las partes emplean el lenguaje asignándole un valor de uso en torno a la atribución de culpas, la colocación de etiquetas, la deslegitimación, la afirmación de una realidad con fuerza sancionatoria, los comentarios tomados de otros, el recurso a la enfermedad, la justificación de actos propios y ajenos, la contraposición -que frecuentemente viene precedida del "pero". Aunque utilicen el lenguaje de múltiples formas diferentes, su valor de uso es repetidamente utilizado por las partes para argumentar y para afirmar como cierta la realidad que cada uno construye.

Cada uno utiliza estos argumentos para describir realidades diferentes, propias, que tienen pocos o ningún elemento que puedan comparir, lo que las hace exclusivas.

¿Qué están haciendo? me pregunto nuevamente. Me respondo a mí mismo: están utilizando el lenguaje para configurar una

realidad que les es propia, exclusiva y que no reconoce puntos en común con la 'historia' del otro: se están declarando en conflicto. Están configurando realidades en contraposición.

Entonces, la observación centrada sobre la valencia ostensiva del lenguaje empleado nos conduce a conocer de qué modo cada parte construye su realidad. Al hacerlo, también es posible observar que las producciones discursivas fluyen de un modo incierto y en tal fluir incierto, el valor asignado al uso de las palabras va cambiando.

Tal observación pone en evidencia que el contenido descripto por cada parte en un determinado momento es una parte del proceso de interacción que genera el diálogo.

Las realidades que se construyen pertenecen a esa dimensión. Es posible describirlas en un momento determinado, pero cambian; pertenecen a una dimensión diacrónica. No se podría tomar una fotografía del contenido y con ello describir la realidad conflictiva, porque sólo revela una situación puntual de un proceso de naturaleza cambiante. El proceso fluye en forma incierta y se genera en el devenir de producciones discursivas que se 'disparan' sin obedecer a ninguna regla de causa-efecto.

Pero, volvamos a la mediación que describía al principio de esta introducción: mientras las partes exponen su relato y debido a algunas interrupciones, me veo obligado a recordarles las reglas del proceso e incluso advertirles que puedo levantar la mediación de no ajustarse a las mismas. Rápidamente recorro a una técnica que en oportunidades anteriores me resultó eficaz. Intento separar las personas del problema en sí, para lo cual busco se eviten los comentarios, calificaciones o agresiones entre ellos y se focalicen en el problema; sigo observando el proceso y ante la tensión en aumento pasamos a un cuarto intermedio.

El intervalo me permite hacer un análisis sobre lo ocurrido en esta primera reunión.

La primera observación que emerge es que las partes se declaran en conflicto a través del uso del lenguaje ordinario con todas sus formas de expresión- verbal, gestual, gráfico o mímico- y según una modalidad de conocimiento que es propia del sentido común. Es decir, cualquiera sea la naturaleza del conflicto -patrimonial, familiar, penal u otra-, el elemento utilizado para declararlo es el uso del lenguaje ordinario. Cada parte describe con su discurso su realidad y la afirma como cierta, generando argumentos tomados de su sentido común que le dan coherencia a lo que afirma. No interesa quién declara una realidad conflictiva, ya que está presente la posibilidad de que cualquiera lo haga.

La segunda observación es que la 'realidad' (discursivamente generada) asume distinta naturaleza según la teoría y el paradigma de referencia de quien la describe. Por caso, el constructo puede encontrar referencia en percepciones, en leyes de causa-efecto o en creencias de distinto tipo, por ejemplo religiosas. Dicho constructo recibe la influencia del observador que narra su propia configuración de la realidad.

La tercera observación se refiere a que estas construcciones de realidad se generan en el devenir incierto y casual del lenguaje. No proceden por leyes de causalidad y por ello no es posible predecirlos resultados. Si existiera una relación de causa-efecto, sería posible prever la trayectoria del proceso discursivo y de esta manera, al intervenir sobre las causas, podría lograrse el efecto deseado, pero los procesos discursivos se generan de un modo casual e incierto.

Estas observaciones abren la cuestión de fondo: la elección de un modelo operativo de intervención que se ajuste en forma rigurosa a las condiciones de conocimiento de las ciencias del logos, es decir, que se ajuste epistemológicamente al plano de realismo en el cual ubicamos las producciones discursivas y tenga por referencia el paradigma y la ciencia adecuados a tal plano de realismo.

Definida la 'realidad conflictiva' como campo de aplicación de la mediación, la definición de un modelo operativo científico requiere entrar previamente en la consideración de los fundamentos del conocimiento científico sobre dicha realidad.

Tal consideración nos conduce a:

a) Individualizar las modalidades de conocimiento adecuadas a tal campo de aplicación.

b) Considerar la ciencia y el paradigma adecuado para operar eficazmente sobre aquéllas.

Los siguientes capítulos desarrollan la cadena de conocimiento de la cual emana el modelo operativo dialógico, que refiere a:

- La ciencia que nos proporciona el modo de conocer el objeto de la intervención de mediación.
- El paradigma que brinda el marco de conocimiento adecuado al plano de realismo del objeto que se investiga.
- La teoría de la identidad dialógica que fundamenta el proceso de generación de las producciones discursivas.
- Las praxis operativas relativas a la intervención en mediación.
- La medición de la eficacia de las intervenciones que se realicen para generar transformaciones hacia un objetivo predeterminado.

---

## La cadena de conocimiento del modelo dialógico

### Parte I

## Capítulo 1

### Fundamentación epistemológica

---

#### 1. Supuestos Filosóficos

La epistemología (del griego, episteme, 'conocimiento'; logos, 'teoría') analiza los supuestos filosóficos de las ciencias respecto de su objeto de estudio. Se ocupa de la definición del saber y sus conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios de demarcación entre el conocimiento científico y el sentido común, de los modos de conocimiento, de la ubicación del objeto que se investiga en el plano de realismo adecuado y de la relación exacta entre el observador y el objeto observado, la estructura lógica de sus teorías, los métodos empleados en la investigación y en la descripción de sus resultados. Es el estudio de los criterios generales que permiten diferenciar lo que asevera la ciencia de aquello que afirma el sentido común.

#### 1.1 Referencia Filosófica

La referencia a una corriente filosófica da sustento a los supuestos básicos referidos a la naturaleza de los objetos a los

que las ciencias hacen referencia y a las posibilidades y niveles del conocimiento que se pueden lograr de ellos.

Colocado el lenguaje en el centro de nuestra investigación, la obra filosófica de Ludwig Wittgenstein (1889-1951) aporta dos concepciones trascendentes del lenguaje en relación con los objetos de la realidad.

La primera de esas concepciones se encuentra desarrollada en su obra *Tractatus Logico-Philosophicus* y la segunda, en sus *Investigaciones Lógicas*.

El objetivo del *Tractatus* es el de establecer los límites de aquello que puede decirse con significado. El lenguaje tiene como propósito principal establecer hechos. Para esto necesita hacer una figura de ellos, lo que implica establecer una correspondencia entre el plano de lo real y el plano lingüístico. La tesis central en esta relación la expresa Wittgenstein con la frase: "lo que puede ser dicho, puede ser dicho con toda claridad y sobre lo que no se puede hablar, se debe guardar silencio". Para el filósofo, el mundo no es la totalidad de las cosas, sino la totalidad de los hechos, que son figuras de las cosas, de los objetos. Todo lo que puede ser pensado puede ser expresado por el lenguaje. Pero la única función significativa del lenguaje consiste en describir los hechos.

La segunda concepción filosófica de Wittgenstein se desarrolla principalmente de sus investigaciones lógicas donde no pretende teorizar ni explicar nada, salvo describir el fenómeno del lenguaje. Al respecto, señala que el lenguaje comprende varios juegos lingüísticos, cada uno de los cuales está sometido a sus propias reglas. Por otro lado, sostiene que el significado de las palabras se define por su uso. Solo cuando se sabe cómo han de ser usadas, ya sea para interrogar, describir, nombrar, solo entonces es posible decir que se conoce y que se puede hablar un cierto lenguaje. En base a tal concepción la Ciencia Dialógica formaliza en reglas el uso de las palabras y se aleja del estudio de su significado, para centrarse en el estudio de aquello que se genera en el uso de las mismas, teniendo ya presente que una misma

palabra puede asumir tantos significados diferentes; no focaliza el análisis sobre el significado, que por otra parte es un contenido sujeto a permanentes modificaciones.

"La filosofía, tal como nosotros utilizamos la palabra, es una lucha contra la fascinación que ejercen sobre nosotros las formas de expresión.

Quiero que recuerden ustedes que las palabras tienen los significados que nosotros les hemos dado; y nosotros les damos significados mediante explicaciones.

Yo puedo haber dado una definición de una palabra y utilizar la palabra de acuerdo con ella, o quienes me enseñaron el uso de la palabra pueden haberme dado la explicación. Por explicación de una palabra podríamos entender también la explicación que intentamos a dar cuando se nos pregunta. Es decir, si estamos dispuestos a dar cualquier explicación; en la mayoría de los casos no lo estamos. En este sentido, pues, muchas palabras no tienen significados estrictos. Pero esto no es un defecto. Creer que lo es, sería como decir que la luz de la lámpara de mi mesa no es en modo alguno luz real porque no tiene un límite preciso.

Los filósofos hablan muy frecuentemente de investigar y analizar el significado de las palabras. Pero no olvidemos que una palabra no tiene un significado dado, por así decirlo, por un poder independiente de nosotros, de tal modo que pudiese haber una especie de investigación científica sobre lo que la palabra realmente significa. Una palabra tiene el significado que alguien le ha dado. Hay palabras con varios significados claramente definidos. Es fácil clasificar estos significados. Y hay palabras de las que podría decirse: se utilizan de mil modos diferentes que van cambiando gradualmente de uno en otro. No es de sorprender que no podamos establecer reglas estrictas de su uso.

Es erróneo decir que en filosofía consideramos un lenguaje ideal, como opuesto a nuestro lenguaje ordinario. Pues esto hace que parezca como si pensásemos que podríamos perfeccionar el lenguaje ordinario. Pero el lenguaje ordinario está perfectamente. Cuando elaboramos lenguajes ideales, no es para que reemplacen a nuestro lenguaje ordinario, sino precisamente para eliminar

*alguna dificultad causada en la mente de alguien al pensar que ha comprendido el uso exacto de una palabra común. Esta es también la razón por la que nuestro método no consiste simplemente en enumerar los usos actuales de las palabras, sino más bien en inventar otros nuevos de modo deliberado, algunos de ellos, a causa de su apariencia absurda.*"

(L. Wittgenstein. Cuaderno azul. 1933 - 34)

## 1.2 Modos de Conocer

La epistemología no entra en la consideración de lo que se hace conocido sobre el objeto investigado, sino que investiga el modo mediante el cual se generan esos conocimientos.

Si entramos en el análisis de este aspecto, observaremos que la reflexión epistemológica consiste individualizar tres niveles de realismo<sup>1</sup> que corresponden a otras tantas concepciones de realidad, cada una de las cuales comporta diferentes modalidades de conocer, coherentes con cuanto asume ser "real."

El "realismo monista" (ontológico) considera la realidad como dada, esto es, que existe independientemente de las categorías cognoscitivas de quien la observa. Con referencia a tal plano epistemológico es posible construir un sistema de conocimiento isomorfo a la realidad misma. Se colocan dentro de tal plano de realismo aquellas ciencias identificadas con sufixo "ica" (matemática, química), que poseen un lenguaje específico, formalizado a priori y con un significado único. Esta modalidad resulta adecuada a un objeto de investigación representado por un ente que existe empíricamente, mensurable y susceptible de ser descripto mediante un lenguaje formalizado. El modo de conocer en tal plano de realismo es el que se ubica el objeto investigado es el "realismo monista", el cual considera la existencia del ser independientemente del observador que lo describe y asume como

referencia epistemológica la ontología. Colocado el objeto de investigación en tal nivel de realismo, lo observado es el ente que puede ser descripto por sus características esenciales; éste existe en forma autónoma y bajo este supuesto se construye, como dijimos más arriba, un sistema de conocimiento isomorfo a la realidad misma. Las ciencias que se colocan dentro de tal nivel de realismo han definido el propio objeto de investigación a través de teorías epistemológicamente adecuadas, utilizan un lenguaje formal y propio y adoptan como criterio de cientificidad la precisión de sus propias mediciones.

En modo diferente, en el "realismo hipotético", la realidad, aún siendo postulada como ontológicamente existente, permanece incognoscible. Lo que es posible es la construcción de teorías para aproximarse a ésta. Esta concepción nace de las especulaciones del filósofo Kant que distingue el "noúmeno", como cosa en sí incognoscible y el "fenómeno"<sup>2</sup>, la cosa como aparece y que es posible conocer. De esta especulación surge que lo posible de conocer es la teoría mientras que la realidad en sí no puede conocerse. En este sentido, la teoría no puede ser isomorfa a la realidad. Por lo tanto,

<sup>2</sup> Wikipedia. El noúmeno (del griego "νοούμενον" "noúmenon": "lo pensado" o "lo que se pretende decir"), en la filosofía de Immanuel Kant, es un término que se introduce para referir a un objeto no fenoménico, es decir, que no pertenece a una intuición sensible, sino a una intuición intelectual o suprasensible.

Por otra parte, el término también ha sido usado para hablar de la cosa-en-sí, es decir, la cosa en su existencia pura independientemente de cualquier representación. La cosa en sí misma, fuera de su relación con nuestro modo de intuir o percibir; no es objeto de nuestros sentidos, ni por lo tanto de nuestro conocimiento. Para Kant no cabe un conocimiento de la realidad nouménica pero es posible acceder a dicha realidad mediante la experiencia moral; por ejemplo, aunque sólo podemos conocernos a nosotros mismos como seres sometidos a la causalidad dominante en el ámbito de los fenómenos —es decir como no libres—, tenemos que pensarlos también como libres si queremos aceptar la posibilidad de una conducta sometida a imperativos categóricos, —es decir una conducta moral—.

<sup>3</sup> Wikipedia. El fenómeno (del griego: φαινόμενον; 'aparición, manifestación'; en plural: φαινόμενα φαινόμενα) es el aspecto que las cosas ofrecen ante nuestros sentidos; es decir, el primer contacto que tenemos con las cosas, lo que denominamos experiencia. La misma palabra hace pensar que detrás del fenómeno puede existir una estructura no perceptible directamente. Immanuel Kant lo llamó noúmeno

<sup>1</sup> TURCHI, Gian Piero - DELLA TORRE, Claudia : "Psicología Della Salute. Dal modello bio-psico-sociale al modello dialogico". Roma: Armando SRL, 2007. P. 34.

la relación entre modo de conocer y realidad es del tipo hipotético. El "realismo hipotético" asume la posibilidad de múltiples puntos de observación de la misma realidad ontológica; no recurre al reduccionismo en cuanto considera posible la superposición de mapas de conocimiento en los que se pueden buscar reglas de correspondencia. La aceptación de formas de accesibilidad a la observación implica diversos modos de conocer, describir y categorizar las manifestaciones de una única realidad.

El tercer nivel de realismo, diferente a lo hasta aquí postulado, es el "realismo conceptual": la realidad no existe ontológicamente sino que es construida a partir de las categorías de conocimiento que se utilizan para describirla como tal y viceversa, lo que se describe se convierte en real en virtud del acto cognoscitivo que genera el conocido. En tal nivel de realismo, la atención no se coloca sobre el contenido -el conocido- sino sobre el proceso de construcción de la realidad, esto es, sobre las modalidades de conocimiento puestas en evidencia por el observador. La realidad no es separable de la producción discursiva que la describe como tal.

A diferencia de las ciencias "íca", aquellas que se ocupan del "logos"<sup>4</sup> no poseen un lenguaje formalizado y parten de la asunción que el conocido no existe en forma independiente del discurso que lo genera. El cambio de observador modifica la descripción del observado.

En las ciencias "logos" los criterios de demarcación científica requieren una operación de fundamentación epistemológica que ubique el objeto de investigación en el plano de realismo adecuado y se satisfaga el criterio de la rigurosidad de la argumentación. El modo de conocer científico implica utilizar el paradigma y la teoría adecuados a tal plano de realismo, de manera que el conocimiento que se genere no caiga dentro del sentido común.

Una vez ubicado el objeto de investigación en el modo de uso del lenguaje, la operación de fundamentación epistemológica

necesita una formalización de dichos modos de uso del lenguaje. Coherentemente con esta consideración, corresponde ubicar al logos como objeto de investigación en el plano de realismo conceptual.

### 1.3 Relación entre el observador y el objeto observado

Ubicada la realidad configurada mediante el uso del lenguaje en el plano de "realismo conceptual", no interesa investigarla por su contenido ni por las causas que la generan: el objeto que se investiga se genera por el fluir casual del lenguaje en una dimensión de proceso; un contenido es parte de dicho proceso.

Al colocar el modo de empleo del lenguaje en el centro de la investigación, no es posible ubicar dicho objeto en un plano de "realismo monista" o de "realismo hipotético", porque en ambos casos la realidad es postulada como ontológicamente existente.

Tras ubicar la 'realidad' generada en un plano de "realismo conceptual", lo que interesa conocer es "cómo ésta se genera discursivamente".

Tal 'realidad' se genera en un proceso interaccionístico de incesante transformación que se verifica en el fluir casual e incierto del lenguaje. Éste no responde a reglas de causa y efecto; si se produce conocimiento a partir de relaciones de causalidad, se ubica la investigación en un plano de conocimiento inadecuado al objeto que se investiga.

Sólo la observación en una dimensión de proceso nos conduce a conocer las categorías de conocimiento evidenciadas en la producción discursiva del sujeto y generadas en forma casual con el uso del lenguaje ordinario. Es decir, se trata de conocer el proceso generador que se verifica por ese uso peculiar de las unidades simbólicas del lenguaje- las palabras, los signos, los gestos, los símbolos- en la interacción, que genera realidades diversas en un proceso de permanente cambio.

<sup>4</sup> RAE : del gr. λόγος :discurso que da razón de las cosas

## 2. La ciencia dialógica

Las consideraciones realizadas ubican la configuración de realidad en el campo de las producciones discursivas generadas en la interacción mediante el uso del lenguaje ordinario. Colocado el lenguaje en el centro de la investigación, la ciencia que se ocupa de conocer el uso del lenguaje es la "Dialógica".

La elección de la Dialógica como ciencia del logos encuentra fundamento en:

a.-La ubicación del lenguaje en el centro de la investigación, entendido como "forma de uso", lo que se verifica en su valencia "ostensiva"<sup>5</sup>. Lo que interesa conocer son las modalidades de conocimiento que se ponen en evidencia con el uso de lenguaje en cuanto instrumento del sujeto para generar su propia realidad.

b.-La adscripción de la ciencia dialógica a un principio fundamental, que es el principio de Incertidumbre de Heisenberg<sup>6</sup>. Esta adscripción implica la formalización de modos de conocer que

<sup>5</sup> Cita de TURCHI, GianPiero "La promozione della cittadinanza come responsabilità comunitaria. L'esperienza pilota di mediazione civica sul territorio della Valle del Chiampo". (págs. 31) ...a este respecto Wittgenstein puntualiza que "el significado de una palabra es su uso en el lenguaje", o sea, se construye en la interacción, en el empleo mismo del lenguaje; en consecuencia la valencia denominada "ostensiva" pertenece justamente al uso que se hace del mismo, inscribiéndose en el momento en el cual es utilizado el lenguaje mismo, en virtud del "juego lingüístico" originado. La tercera aplicación del lenguaje, denominada valencia "ostensiva", es entonces aquella en la cual el valor de las unidades simbólicas que componen el lenguaje está dado por el uso mismo de su empleo: cada vez que una unidad simbólica es empleada, ésta cambia el propio valor en virtud del uso. Giglioli P.P., Felle G. (a cura di), "Linguaggio e contesto sociale", 2000, Il Mulino, Bologna; Wittgenstein L., (1953) "Philosophische Untersuchungen", Frankfurt am Main, Suhrkamp. (tr. it. Ricerche filosofiche. Einaudi, Torino, 1967, págs. 12-20).

La primera aplicación del lenguaje es la denotativa: crea una correspondencia unívoca entre lo percibido a través de los órganos de los sentidos y el objeto a que se hace referencia (contenido). El diseño (el dibujo) contiene lo percibido; La segunda aplicación es la valencia connotativa: Se pierde toda correspondencia entre lo percibido y el objeto al que se hace referencia

<sup>6</sup> Werner Heisenberg: [www.youtube.com/watch?v=3FwJr1AWKMQ](http://www.youtube.com/watch?v=3FwJr1AWKMQ)

permitan investigar y realizar aseveraciones sobre las modalidades de conocimiento que los sujetos evidencian en sus producciones discursivas, las que se generan en forma casual e incierta en una dimensión de proceso.

c.-La ubicación del objeto de investigación en el plano de realismo conceptual, en base a una concepción gnoseológica de la realidad, antinómica de una concepción ontológica.

La ciencia dialógica formaliza un modo de conocer que permite investigar el logos (discurso) como un objeto verificable y mensurable. Tal formalización de los modos de uso del lenguaje, permite realizar aserciones cuya validez no se modifica. Estas aserciones pueden ser compartidas por operadores que intervengan en el proceso de mediación, sin caer en opiniones del sentido común.

La formalización del uso del lenguaje también ofrece la posibilidad de medir el "peso dialógico" de las configuraciones discursivas y realizar un trazado en el cual es posible observar si se ha producido un desplazamiento desde realidades en contraposición, hacia realidades de responsabilidad compartida, objetivo de la mediación.

Si es posible conocer convencionalmente el peso dialógico de una configuración discursiva, entonces es posible evaluar la eficacia de las intervenciones que hace el mediador en relación al objetivo fijado por la mediación.

Esto significa que, siguiendo la cadena de conocimiento de la ciencia dialógica, es posible conocer si la intervención que realiza el mediador para generar un proceso orientado al objetivo de la mediación ha sido eficaz.

El constructo conflicto entendido dialógicamente es una particular agregación de unidades simbólicas pertenecientes a la interacción, generadora de una realidad propia y exclusiva, ubicada como un punto de un proceso que se encuentra en permanente transformación.

La intervención de mediación implica transformar la modalidad de interacción. Para ello, la intervención debe observar



en el proceso cómo se generan las producciones discursivas y no el contenido de realidad que es afirmada. La intervención sobre las modalidades de construcción de las producciones discursivas cambia la configuración de la realidad.

De esta forma es posible alejarse de las afirmaciones del sentido común que realizan las partes en la configuración de realidad que presentan cuando afirman realidades propias contrapuestas y realizar una intervención que tome en cuenta cómo se generan estas producciones discursivas para transformarlas hacia otra realidad que contenga elementos comparados.

### 3. El Paradigma<sup>7</sup> narrativístico

En el apartado anterior hemos visto que la ciencia dialógica se ocupa de la formalización de las reglas de uso del lenguaje

<sup>7</sup> Wikipedia: El filósofo y científico Thomas Kuhn dio a paradigma su significado contemporáneo cuando lo adoptó para referirse al conjunto de prácticas que definen una disciplina científica durante un período específico de tiempo. En su libro "La Estructura de las Revoluciones Científicas" define a un paradigma de la siguiente manera:

- Lo que se debe observar y escribir.
- El tipo de interrogantes que se supone hay que formular para hallar respuestas en relación al objetivo.
- Cómo tales interrogantes deben estructurarse.
- Cómo deben interpretarse los resultados de la investigación científica.

"Considero a los paradigmas como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica". Thomas Kuhn.

En cierto momento de la vigencia de un paradigma empiezan a aparecer ciertas anomalías (fenómenos) que no pueden ser explicados por el paradigma dominante. Se produce, entonces, en palabras de Kuhn, una revolución científica:

¿Qué son las revoluciones científicas? Las revoluciones científicas se consideran aquí como aquellos episodios de desarrollo no acumulativo en que un antiguo paradigma es reemplazado completamente o en parte por otro nuevo e incompatible. Las revoluciones científicas se inician con un sentimiento creciente, también a menudo restringido a una estrecha subdivisión de la comunidad científica, de que el paradigma existente ha dejado de funcionar adecuadamente en la exploración de un aspecto de la naturaleza. (Kuhn).

ordinario. Se interesa por investigar la valencia ostensiva del lenguaje, esto es el proceso generador dado por ese uso peculiar de las unidades simbólicas del lenguaje, que surge en la interacción y que genera realidades diversas en un proceso de permanente cambio. La formalización que realiza la ciencia dialógica de los modos de uso del lenguaje es "la tabla periódica de repertorios discursivos". Su utilización en la observación, consistente describir las modalidades de conocimiento puestas en evidencia por el narrante mediante los diversos modos de empleo de las unidades simbólicas del lenguaje con valor de aserción.

Tal operación consiste en analizar la dialogicidad de la interacción y, en el campo específico de la mediación, aseverar si en el modo de uso del lenguaje la realidad que se genera se configura en términos de una realidad propia y exclusiva del sujeto, de tipo confictivo, o presenta elementos que pueden ser comparados por las demás partes involucradas.

La formalización de las reglas de uso del lenguaje que define la ciencia dialógica como modo de conocer genera una abstracción categorial<sup>8</sup> sobre el valor ostensivo del lenguaje. Tal abstracción categorial nos coloca frente a una operación paradigmática.

Siguiendo la definición de Kuhn, nos preguntamos ¿cuál es el paradigma de referencia de la ciencia dialógica, si tomamos en cuenta su definición sobre paradigma? (véase referencia 7)

La observación transversal sobre los modos de generar conocimiento, sus paradigmas de referencia y aquellos acontecimientos científicos que revolucionaron el pensamiento, nos permiten dilucidar mejor el tema en cuestión<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Abstracción categorial: a) "Abstracción" se refiere a la observación realizada sobre el valor de uso asignado a las unidades simbólicas del lenguaje sin considerar su significado o contenido y que se denomina Repertorio Discursivo; b) "Categorial": Se refiere a la propiedad de uso del lenguaje que diferencia cada repertorio discursivo.

<sup>9</sup> TURCHI, Gian Piero – CELLEGHINI, Elena "ἁόγος – *Psicologia delle Differenze Culturali e Clinica della Devianza*". Padova: Uppesl Domeneghini, 2010, ps 46 ss.

Ubicamos en primer nivel, al ser el modo de conocer más antiguo, la descripción que surge de la correspondencia entre aquello que es percibido y el símbolo que lo describe. La primera formalización del lenguaje, el diseño, permite hacer coincidir lo percibido con lo observado. Se genera un conocido de aquello que perciben los sentidos. El lenguaje crea la regla de uso para afirmar aquello que percibe. Estamos frente a una operación paradigmática. El paradigma de referencia es el "paradigma perceptivístico".

En un segundo nivel ubicamos la vertiente del conocer que recurre a tradiciones, cultos, misterios, creencias que no pueden ser probadas con rigurosidad científica, elementos sobrenaturales o verdades reveladas. Se genera una abstracción categorial cuyo paradigma de referencia es el "paradigma espiritualístico".

El tercer nivel demarca la diferencia entre la afirmación del sentido común y la aseveración científica con respecto a lo percibido. La Revolución Copernicana genera el cambio del paradigma dominante extendiendo su influencia sobre los modos de conocer en muchos ámbitos científicos.

El modo de aseverar lo percibido procede por leyes. El elemento principal es la causalidad, sea ésta lineal, circular o multicausal. Esta abstracción categorial tiene por referencia el paradigma mecanicístico y se constituye en la referencia adecuada para objetos de conocimiento que se ubican en un plano de realismo monista. Este modo de conocer traslada su influencia al ámbito de las relaciones humanas mediante afirmaciones basadas en la causalidad; por ejemplo cuando se afirma "re sucede tal cosa porque sos un loco"

Con la teoría de la relatividad se genera una nueva revolución científica. La energía no se percibe pero puede ser medida. El paradigma relativístico modificó el pensamiento en muchos aspectos.

La influencia que generó sobre el sentido común puede observarse en expresiones de usos del lenguaje como "no es lo que

parece"; "no hay que dejarse llevar por las apariencias".

Al quinto nivel se accede con el enunciado del principio de incertidumbre o de indeterminación de Heisenberg<sup>10</sup>. Las observaciones realizadas por el físico no permiten ser descritas por los paradigmas mecanicísticos dominantes; se produce así la revolución científica tras la que ingresamos en los paradigmas interaccionísticos. El enunciado del principio de indeterminación demarca en forma inequívoca la diferencia entre el sentido común y el sentido científico. El hecho de conocer es una abstracción categorial pura: la indeterminación puede aseverarse recurriendo a un lenguaje formalizado, pero no puede ser percibida.

Las observaciones en el campo de nuestra investigación están focalizadas sobre la valencia ostensiva del lenguaje, es decir sobre el modo de empleo de las unidades simbólicas del lenguaje que, en su fluir casual, generan procesos en transformación. Tal indeterminación puede verificarse mediante la tabla periódica de repertorios discursivos. Surge una abstracción categorial que encuentra referencia en las reglas de uso del lenguaje y en el paradigma narrativístico, perteneciente a los paradigmas interaccionísticos.

Los paradigmas mencionados coexisten e interactúan en la generación del diálogo. El sentido común recurre a ellos para generar las configuraciones de realidad, cuya observación sólo

<sup>10</sup> Principio de indeterminación de Heisenberg.

Artículo de la Enciclopedia Libre Universal en Español. El principio de indeterminación o incertidumbre de Heisenberg establece que es imposible conocer simultáneamente la posición y la velocidad del electrón, y por tanto es imposible determinar su trayectoria. Cuanto mayor sea la exactitud con que se conozca la posición, mayor será el error en la velocidad, y viceversa. Solamente es posible determinar la probabilidad de que el electrón se encuentre en una región determinada.

Este Principio, enunciado en 1927, supone un cambio básico en nuestra forma de estudiar la Naturaleza, ya que se pasa de un conocimiento teóricamente exacto (o al menos, que en teoría podría llegar a ser exacto con el tiempo) a un conocimiento basado sólo en probabilidades y en la imposibilidad teórica de superar un cierto nivel de error.

puede verificarse si se cumplen las condiciones mencionadas en el párrafo anterior.

El paradigma "Narrativístico", antinómico respecto al paradigma "Mecanicístico", delimita las modalidades de conocimiento por lo que deviene luego posible formalizar los modos de uso del lenguaje.

Seguidamente se presenta una tabla que ilustra las asunciones cognoscitivas de los dos paradigmas:

PARADIGMA MECANICÍSTICO (realismo monista)	PARADIGMA NARRATIVÍSTICO (realismo conceptual)
Entes dimensión estática (sincrónica)	Procesos discursivos dimensión procesal (diacrónica)
Vínculos empírico-factuales relación empírico-factual lineal	Vínculos retórico-argumentativos propiedad de las prácticas discursivas
Ley causa-efecto relación empírico-factual lineal (o multifactorial)	Coherencia narrativa de las producciones discursivas elementos discursivos constituyentes
Determinismo – nivel explicativo responde a la pregunta "¿por qué?"	Casualidad – nivel descriptivo responde a la pregunta "¿cómo?"
Previsión respecto de la existencia ontológica de un ente- causa es posible prever el ente-efecto en virtud de los vínculos empírico-factuales entre los entes	Anticipación respecto de la coherencia narrativa de una producción discursiva es posible anticipar cuál realidad se generará (escenarios posibles, entendidos como configuraciones de realidad)

Tab. 1: Sinopsis Paradigma Mecanicístico y Paradigma Narrativístico.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> TURCHI G., FUMAGALLI R., PAITA M., (a cura di), "La promozione della

En el paradigma mecanicístico, la ubicación del objeto en un plano de realismo monista permite generar conocimiento sobre el mismo, independientemente del observador. La descripción de los caracteres esenciales definen el ente; y el conocido existe independientemente del sujeto que lo describe. La ubicación en un plano empírico permite definir vínculos de causalidad entre entes. En base a estas leyes que establecen las relaciones de causa-efecto entre ellos, es posible encontrar explicación a los fenómenos que se investigan. Tras indagar las causas, se encuentra explicación a los efectos que modifican un estado anterior o, al observar los cambios, es posible en base a las reglas que los vinculan establecer las causas generadoras de dichos cambios.

Dentro de un paradigma narrativístico, son las modalidades de conocimiento del observador las que generan la realidad.

Esta realidad, como habíamos mencionado, pertenece a una dimensión diacrónica, mutante; lo que interesa conocer es el proceso discursivo que la genera.

Si asumimos que estos procesos discursivos se generan en un flujo incierto y casual del lenguaje ordinario, coherentemente con ello la investigación no puede focalizarse en relaciones de causalidad. Por el contrario, resulta de interés observar los vínculos retórico-argumentativos utilizados en el discurso y que revelan las categorías de conocimiento del narrante.

Se coloca el foco en los nexos vinculantes de aquellas unidades simbólicas del lenguaje que ocupan el espacio discursivo y que forman 'archipiélagos' de significado, lo que genera, mediante el sentido común, un argumento que mantiene la coherencia

*cittadinanza come responsabilità condivisa. Esperienza pilona di mediazione civica sul territorio della Valle del Champo*. Progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Dal conflitto alla mediazione di quartiere la mediazione come risorsa di inclusione e di accesso all'abitazione"; Padova, Upsel Domeneghini, 2010- Cap. I: El modelo técnico-científico de referencia: el modelo operativo dialógico. Autores: TURCHI Gian Piero – GHERARDINI Valeria Traducción: FORTUNA, Débora pág 8.

narrativa del discurso y permite afirmar la realidad como cierta. La retórica se utiliza para mantener 'blindado' el argumento que declara el conflicto.

Si por principio el fluir es incierto y casual, no es posible prever lo que sucederá en el proceso. La falta de relaciones de causalidad al dispararse el discurso implica abandonar la práctica de profundizar en la misma, ya que puede conducirnos a afirmar aún más la configuración de realidad presentada. Por caso, las preguntas orientadas a conocer razones de causalidad conducen a justificaciones que dan alta eficacia al discurso del conflicto.

Por el contrario, conocer los nexos retórico-argumentativos con los cuales el narrante afirma la configuración de realidad, permite anticipar la configuración que se puede generar a partir de los procesos discursivos realizados.

La referencia del conocimiento que se genera de la observación de las producciones discursivas, es el paradigma narrativístico: estas producciones discursivas fluyen en forma casual e incierta en una dimensión de proceso y definen un "texto". No interesa el contenido del "texto"; éste puede ser cuestionable en su lógica o en su veracidad. No son estos contenidos los que interesan sino el valor de uso de las unidades simbólicas en el proceso discursivo que se genera.

Esas "producciones discursivas" son metodológicamente denominadas "el texto"; en él se le otorga relevancia a los nexos retórico-argumentativos que sirven para configurar la realidad y no a los elementos de contenido.

La "Adherencia al Texto" constituye el instrumento principal con el cual el mediador trabaja toda vez que el texto constituye la 'materia prima'. Si el mediador sobre-escibe el texto con su interpretación, la observación puesta en las propiedades de uso de las unidades simbólicas pierde rigurosidad y relevancia. En tal caso, se estará no sólo realizando una afirmación del sentido común sino además, continuando con la metáfora, se alterará

la 'materia prima' sobre la que se debe trabajar con todas las repercusiones que ello conlleva.

Dentro de las posibilidades por verificarse, es anticipable que las partes puedan modificar lo que previamente afirmaron o actuar fuera de una supuesta lógica. No interesa el contenido de tales producciones discursivas, si en cambio se coloca la atención en los nexos retórico-argumentativos para realizar intervenciones generadoras de cambios orientadas hacia el objetivo previamente fijado.

Como se mencionó, la formalización de los modos de uso del lenguaje es la "Tabla Periódica de Repertorios Discursivos"<sup>12</sup>.

Para definir el repertorio discursivo es preciso previamente introducir el concepto de "espacio discursivo." El "espacio discursivo" comprende la totalidad de las producciones discursivas que pueden generarse mediante el uso de las palabras. Como dice Wittgenstein "Hay palabras con varios significados claramente definidos. Es fácil clasificar estos significados. Y hay palabras de las que podría decirse: se utilizan de mil modos diferentes que van cambiando gradualmente de uno en otro. No es de sorprender que no podamos establecer reglas estrictas de su uso".

Dentro de dicho espacio discursivo se generan producciones discursivas cuyo valor de uso del lenguaje permite dotar de coherencia narrativa a una configuración de realidad en proceso de generación. Esto le permite al sujeto afirmar con valor de verdad lo que describe mediante el uso del lenguaje ordinario y su sentido común en tanto modo de conocer.

Entonces, esta partición del espacio discursivo está caracterizada por esas particulares formas de uso de las palabras, las cuales han sido formalizadas por la ciencia dialógica y reciben el nombre de "repertorios discursivos".

<sup>12</sup> TURCHI Gian Piero- "Tabla periódica de Repertorios Discursivos". Material de estudio presentado en Seminario "Evaluación de la Eficacia según el Modelo Dialógico". Córdoba, 2010.

El aspecto trascendente de la formalización de estos modos de uso denominados repertorios discursivos es que son "finitos" en su especificidad.

La interacción entre repertorios discursivos genera diferentes configuraciones dentro del espacio discursivo: conforme a las mismas se amplía o contrae en virtud de infinitas combinaciones.

Por Repertorio Discursivo<sup>13</sup> se define: "una modalidad finita de construcción de la realidad, lingüísticamente entendida, con valencia pragmática, que reagrupa también más enunciados (denominados "archipiélagos de significado"), articulada en frases concatenadas y disfundida con valor de aserción de verdad, dirigida a generar (construir)/mantener una coherencia narrativa."

Analicemos con detenimiento esta definición:

Por "modalidad finita de construcción de la realidad" se refiere a una de las características del repertorio discursivo distintiva de otros, por cuanto debe ser capaz de configurar una realidad en forma autónoma y completa. Un ejemplo de ello: el sujeto recurre al repertorio de la justificación mediante el argumento: "no llegué a horario porque se rompió el colectivo"; otro ejemplo que define una realidad en forma completa y autónoma es: "siempre llegás tarde, sos un vago". Por finita se refiere a que los repertorios discursivos constituyen una cantidad finita de particiones del espacio discursivo (independientemente de ello, de la interacción de dichas particiones pueden surgir infinitas combinaciones).

Lingüísticamente entendida se refiere a un proceso generado a través del logos, es decir del discurso.

<sup>13</sup> TURCHI G., FUMAGALLI R., PAITA M., (a cura di), "La promozione della cittadinanza come responsabilità condivisa. L'esperienza pilota di mediazione civica sul territorio della Valle del Chiampo". Progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Dal conflitto alla mediazione di quartiere la mediazione come risorsa di inclusione e di accesso all'abitazione"; Padova, Upsel Domeneghini, 2010- Cap. 1: El modelo técnico-científico de referencia: el modelo operativo dialógico. Autores: TURCHI Gian Piero – GHERARDINI Valeria Traducción: FORTUNA, Débora pág 17

La valencia pragmática del repertorio discursivo alude a que el sujeto pone en evidencia el modo de interacción que mantiene con su interlocutor; a la colocación que asigna a éste en tal interacción y, a su vez, el interlocutor que interactúa se ubica respecto a esa configuración de realidad como si fuera un hecho, que a su vez lo toma para generar su propia respuesta en virtud de la coherencia narrativa que entrelaza ambas producciones discursivas: "Sos un descon siderado; siempre dejás tirada la ropa que te sacás en cualquier parte de la casa". "Porque trabajo para ustedes todo el día como un burro".

Con "reagrupa también más enunciados (denominados archipiélagos de significado) articulada en frases concatenadas", se refiere al repertorio en tanto producción discursiva completa que integra una realidad. La producción discursiva que define un repertorio discursivo está conformada por frases concatenadas por nexos retórico-argumentativos que la generan y dan coherencia narrativa a lo que se afirma.

El hecho de estar "(...) disfundida con valor de aserción de verdad" se refiere a que el repertorio le confiere valor de verdad a lo descripto, con carácter indiscutible y sin necesidad de demostración.

El texto que constituye el repertorio configura una realidad completa fundada en el sentido común. Para observar las modalidades de conocimiento puestas en evidencia en las producciones discursivas, la ciencia dialógica ha desarrollado un modo de conocer mediante la abstracción categorial de estas formas de uso del lenguaje y su formalización en la "Tabla de Repertorios Discursivos". Es posible entonces desagregar un texto en porciones que definan en forma completa y autónoma una configuración de realidad, observar sus propiedades de uso y denominar el repertorio discursivo conforme a la regla de uso a la cual obedece.

Con "dirigida a generar (construir)/mantener una coherencia narrativa" se refiere a procesos discursivos organizados en forma coherente dirigidos a 'blindar' la realidad que se afirma como cierta.



Tabla Periódica de Repertorios Discursivos

SAWCR <sup>-1</sup>	NONER <sup>-0,8</sup>								RITOS <sup>+1</sup>
GIUST <sup>-0,8</sup>	GIUDI <sup>-0,7</sup>								DESCR <sup>+1</sup>
COMB <sup>-0,8</sup>	PERVI <sup>-0,8</sup>	ORIN <sup>-0,7</sup>		COMB <sup>+0,2</sup>	VALOR <sup>+0,4</sup>				CONST <sup>+0,9</sup>
TRIE <sup>-0,8</sup>	DERES <sup>-0,7</sup>	FOLE <sup>-0,7</sup>		CERTI <sup>+0,2</sup>	VALOR <sup>+0,2</sup>	COMB <sup>+0,4</sup>			PROPO <sup>+0,8</sup>
CAPSA <sup>-0,7</sup>	GENER <sup>-0,7</sup>	APPO <sup>-0,6</sup>		INDI <sup>+0,1</sup>	PROE <sup>+0,2</sup>	COMBO <sup>+0,4</sup>			LEGIT <sup>+0,6</sup>
ARCOL <sup>-0,7</sup>	VALAV <sup>-0,8</sup>	RIBAD <sup>-0,4</sup>		VERE <sup>+0,1</sup>	TRIC <sup>+0,2</sup>	IMPEL <sup>+0,3</sup>			ROBET <sup>+0,7</sup>
SEMSC <sup>-0,6</sup>	RIDDI <sup>-0,6</sup>	TRURO <sup>-0,5</sup>		COMRE <sup>+0,5</sup>					CMBSI <sup>+0,7</sup>

Repertorios generadores       Repertorios híbridos       Repertorios de mantenimiento

Formalización de la ciencia del lenguaje realizada por Turchi G.Py su equipo de colaboradores en la Universidad de Padova

Entonces, mediante la observación del texto, su desagregación en porciones y la denominación de repertorios discursivos, el mediador conoce las categorías de conocimiento que evidencian las partes en ese momento y está en condiciones de anticipar los distintos escenarios que pueden generarse en virtud de la estratagemas que se construya para impulsar la transformación del proceso.

Al aplicar el modelo dialógico, el mediador se vuelve experto en las reglas de uso del lenguaje porque su observación no se focaliza en los contenidos sino que observa los repertorios discursivos que configuran la realidad presentada. En base a ello anticipa los posibles escenarios que pueden generarse y se encuentra ante la posibilidad de construir una estratagemas de intervención dirigida a "interferir" la coherencia narrativa. El objetivo es el de cambiar el curso del proceso y, por ende, generar una transformación en la configuración de realidad orientada al objetivo de la mediación.

La tabla periódica de repertorios discursivos a la que hicimos referencia representa una abstracción conceptual finita de los modos de uso de las unidades simbólicas del lenguaje. Éste es uno de los aportes más significativos que hace la ciencia dialógica en el modo de conocer las configuraciones de realidad que crean los seres humanos.

Tabla Periódica de Repertorios Discursivos<sup>14</sup>: Propiedades de las formas de uso del lenguaje

Repertorio discursivo (Tipología)	Propiedad de la forma de uso del lenguaje	Peso dialógico teórico
REFERENCIA AL OBJETIVO (Generador) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presenta elementos que representan el fin, por lo tanto una meta a perseguir, lo que implica un recorrido.</li> <li>-Vincula porciones de texto en modo funcional, del tipo "medio-fin" (genera una realidad 'cambiante').</li> </ul> <p>Se refiere a modalidades discursivas que se construyen en vistas a un fin, a una intención. Contribuyen a este repertorio tanto porciones de texto que definen, describen y citan explícitamente los objetivos de una acción o de cuanto se dice, como porciones de texto que, subrayando dicha referencia, comportan la definición previa de un objetivo para afirmar lo que dicen, por ejemplo en referencia a la evaluación de eficacia de una acción llevada a cabo.</p>	[10,0]
DESCRIPCIÓN (Generador) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representa elementos referidos a una realidad actual o pasada.</li> <li>- Genera realidades a partir de una posición 'tercera', en consecuencia susceptible de ser compartida en cuanto no contiene elementos de juicio.</li> </ul> <p>Se refiere a modalidades discursivas que implican la "descripción de los hechos tal como han ocurrido", sin que ello comporte juicios de valor o elementos "subjetivos". Dichas modalidades discursivas proporcionan una "fotografía" de la realidad que precede y/o acompaña a las situaciones sobre las cuales se es llamado a pronunciarse.</p>	[10,0]

<sup>14</sup> La tabla presentada es ilustrativa de los repertorios de uso más frecuente observados en los casos que serán analizados en los capítulos respectivos. El peso dialógico teórico que originalmente tiene asignado cada repertorio, ha sido multiplicado por 10 a los fines de avanzar en lo que será luego la aplicación de la metodología de evaluación de la eficacia.

CONSIDERACIÓN (Generador) = (+)	Desde un punto de vista formal, se construye a partir de verbos en Presente* o Pretérito Perfecto Compuesto*, frases breves, ausencia de subordinadas.	[9,0]
PROPUESTA (Generador) = (+)	Se refiere a modalidades discursivas a través de las cuales quien habla entra en el análisis de una cuestión tomando posición.	[9,0]
LEGITIMACIÓN (Generador) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vuelve disponibles criterios que fundan elementos presentados en el discurso.</li> <li>- Proporciona elementos de "desarrollo" de la realidad que se está configurando (genera una realidad 'mutable').</li> </ul>	[6,0]
CONSECUENCIA (Generador) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configura la realidad en términos consecuenciales.</li> <li>- Proporciona elementos de "desarrollo" de la realidad que se está configurando (genera una realidad 'mutable').</li> </ul> <p>Se refiere a modalidades discursivas que generan una realidad, que aparece como natural consecuencia de un hecho anterior expuesto precedentemente. A nivel formal, está construido con las siguientes expresiones: "frente a eso", "eso", "consecuentemente", las que configuran situaciones consecuentes respecto a lo precedentemente descrito</p>	[5,0]
POSIBILIDAD (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configura la realidad en términos de incertidumbre.</li> <li>- Vuelve disponibles elementos rígidos a modificar un escenario (genera una realidad 'mutable').</li> </ul>	[7,0]

	Se refiere a la utilización de modalidades discursivas cuyos aspectos formales son individualizables en las formas: "también", "en caso de que", "si... es posible", modalidades que individualizan, ante la verificación de un evento, la posibilidad de realizar otro.	
CONFRONTACIÓN (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coloca en paralelo dos realidades.</li> <li>- Evalúa las dos realidades sobre la base de una comparación entre éstas, explicitando semejanzas y diferencias.</li> </ul>	[4,0]
EVALUACIÓN (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenta elementos de fundamento respecto de una porción de texto; vuelve explícitos los elementos tomados en consideración para conotar un elemento.</li> </ul>	[4,0]
CONFIRMACIÓN (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenta elementos que repiten y convalidan cuanto se ha configurado precedentemente.</li> <li>- Consolida un núcleo del discurso.</li> </ul>	[3,0]
ESPECIFICACIÓN (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenta elementos que entran en el análisis respecto a cuanto se ha configurado precedentemente.</li> <li>- Consolida un núcleo discursivo, explicitando algunas de sus particularidades.</li> </ul>	[2,0]
CONTRARIO (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connota un elemento del discurso en términos de exclusión, definiendo lo que "no es".</li> </ul>	[2,0]
DECLARACIÓN DE INTENCIONES (Híbrido) = (-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicita intencionalidad para emprender acciones.</li> </ul>	[1,0]
PRESCRIPCIÓN (Híbrido) = (+)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenta elementos en términos de necesidad.</li> <li>- Establece reglas respecto de algunos elementos del discurso.</li> </ul>	[1,0]

CONTRAPOSICIÓN (Mantenimiento) = (-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coloca en paralelo dos realidades.</li> <li>- Pone en relieve una de las dos realidades, des-estructurando la otra.</li> <li>- No explicita los criterios que hacen posible la desestructuración.</li> </ul> <p>Se refiere a modalidades discursivas dirigidas a instituir la presencia de una relación de antítesis o de oposición, generando de este modo la existencia de dos o más realidades diferentes, connotándose como pertenecientes a dos o más universos distintos y, en consecuencia, como no conciliables entre sí. Estas modalidades discursivas permiten, a través de un proceso de deslegitimación, des-estructurar la primera porción del texto, dando así estatuto de realidad a la segunda porción.</p> <p>A <i>nivel formal</i> se individualiza la utilización de adverbios y/o conjunciones que crean una contraposición ("aunque", "pero", por ejemplo) entre partes del texto que se presentan en manera adversativa. Por ejemplo: "...yo con ella tengo un comportamiento lúdico, pero le enseño la importancia del estudio y del trabajo".</p>	[5,0]
ATRIBUCIÓN DEL PROBLEMA (Mantenimiento) = (-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connota un elemento del discurso como problema a resolver.</li> <li>- No explicita los criterios por medio de los cuales se afirma la connotación.</li> <li>- Mantiene el escenario presentado invariable.</li> </ul>	[6,0]
DES-RESPONSABILIZACIÓN (Mantenimiento) = (-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connota un elemento del discurso en términos de responsabilidad externa a "aquel que habla".</li> <li>- Mantiene el escenario presentado invariable.</li> </ul>	[7,0]



Juicio (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connota un elemento a través de atributos.</li> <li>- La connotación parte de una posición "personal", circunscripta por "aquel que habla", sancionando los atributos como propiedades ciertas.</li> <li>- No vuelve disponibles elementos para compartir.</li> <li>- Mantiene el escenario presentado invariable.</li> </ul>	[7,0]
GENERALIZACIÓN (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenta elementos que confirman el estado de un elemento del discurso a través de argumentaciones transversales a los contextos.</li> <li>- No vuelve disponibles elementos para compartir.</li> <li>- Mantiene el escenario presentado invariable.</li> </ul>	[7,0]
POLEMICA (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connota un elemento a través de atributos críticos.</li> <li>- Las atribuciones hacen referencia a aspectos ideológicos o comunes dentro de ciertas dimensiones narrativas.</li> <li>- No prospecta alguna posibilidad de cambio.</li> </ul>	[7,0]
Opinión (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configura la realidad a partir exclusivamente de la posición de "aquel que habla".</li> <li>- No vuelve disponibles elementos para compartir.</li> </ul>	[7,0]
ATRIBUCIÓN DE CULPA (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vincula dos porciones de texto en las que una es un evento y la otra una persona.</li> <li>- Establece un nexo de culpa atribuida a la persona con relación al evento presentado.</li> <li>- Mantiene el escenario presentado invariable.</li> </ul>	[7,0]

CAUSA (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establece un nexo del tipo causa-efecto, de modo que un cierto elemento se manifiesta si y sólo si aparece otro elemento.</li> </ul>	[7,0]
PREVISIÓN (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configura un escenario futuro en términos de certeza.</li> </ul>	[8,0]
TIPIFICACIÓN (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connota una persona mediante etiquetas lingüísticas.</li> <li>- Las etiquetas utilizadas son estereotipadas y socialmente compartidas.</li> </ul>	[8,0]
COMENTARIO (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configura la realidad a partir de una posición tercera.</li> <li>- No agrega elementos respecto al objeto del discurso.</li> <li>- Se refiere a modalidades discursivas que son utilizadas a partir de la asunción que todo lo expuesto no tiene legitimidad ni valor alguno. Por lo tanto los elementos discursivos presentes en el informe pueden también no hacer referencia directa al objeto de la argumentación.</li> </ul>	[8,0]
JUSTIFICACIÓN (Mantenimiento)=(-)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vincula dos elementos del discurso.</li> <li>- Una porción de texto presenta elementos que confirman un cierto escenario.</li> <li>- No plantea alguna posibilidad de cambio respecto a lo consolidado por el vínculo.</li> <li>- Se refiere a modalidades discursivas que hacen referencia a las razones que sirven de base de una situación o comportamiento y que permiten justificar el argumento del discurso. La práctica de esta modalidad discursiva comporta el mantenimiento del "estado actual de las cosas" en cuanto el uso de justificaciones legítima el actual y no permite recurrir a otras modalidades para gestionar o modificar lo que sucede.</li> </ul>	[8,0]

<p>SANCIONAR LA REALIDAD (Mantenimiento)=(-)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establece una realidad como cierta.</li> <li>- No plantea alguna posibilidad de cambio respecto a lo presentado.</li> </ul> <p>Se refiere a modalidades discursivas rígidas a definir una realidad como dada, cierta y en consecuencia no modificable, no configurando la posibilidad de escenarios de transformación de la realidad misma.</p> <p>Se refiere a prácticas discursivas que conotan la existencia de una realidad inmutable, a partir de la interpretación personal, estableciendo la realidad sobre la base de teorías no científicas. A <i>nivel formal</i>, se individualiza la utilización de adverbios y/o conjunciones que decretan un estado de cosas no modificable ("siempre", "nunca", "ninguno", "todos", "cada", "desde siempre", "demasiado", por ejemplo) o de verbos en tercera persona y en Presente.</p>	<p>[10,0]</p>
--	--	---------------

## Capítulo 2

### Teoría de la identidad dialógica

Hemos desarrollado hasta aquí los supuestos filosóficos de la ciencia dialógica y también definido como objeto de investigación las modalidades discursivas utilizadas para configurar la realidad mediante el uso del lenguaje ordinario.

Hicimos referencia a que estos constructos, generados por el logos, no tienen una existencia independiente del sujeto que los evidencia. Por esta razón, no pueden ser descriptos por sus características esenciales porque, como decíamos, es el sujeto el que los construye, generando una regla de uso con las unidades simbólicas (son unidades simbólicas las palabras, los números, los signos, una bomba, un gesto....) en el momento que los describe. Por ello no es posible investigarlos ontológicamente sino que es necesario ajustar epistemológicamente la investigación ubicando nuestro objeto en un plano de realismo conceptual. Carece de relevancia investigar contenidos, cambiantes por naturaleza e integrados en un proceso, sino comprender las categorías de conocimiento del sujeto que los crea.

También se expusieron los fundamentos por los cuales la ciencia dialógica se presenta como la ciencia adecuada para investigar dicho objeto.

1 Esto es: en primer lugar porque proporciona un modo de conocer adecuado a tal plano de realismo y adopta como referencia el paradigma narrativístico para encontrar respuestas a los interrogantes que se plantean.

2 En segundo lugar, la adscripción de la ciencia dialógica al principio de incertidumbre de Heisenberg. La asunción de este principio implica aseverar que el lenguaje en su constante fluir genera procesos discursivos cuyo resultado a nivel de nuevas configuraciones discursivas es incierto. Es decir que el modo en que las unidades simbólicas y las reglas de aplicación del lenguaje se unen para generar las reglas de uso (el proceso generador) es cierto pero la interacción de esas reglas de uso puede darse de infinitas maneras, con lo cual el resultado es incierto<sup>15</sup>.

Finalmente, la ciencia dialógica ha desarrollado un modo de conocer a través de la formalización de los modos de uso del lenguaje en la tabla periódica de repertorios discursivos que, metafóricamente hablando, constituye el instrumento que consiente observar las categorías de conocimiento puestas en evidencia por el sujeto al momento de generar los procesos discursivos.

Siguiendo la cadena de conocimiento de la ciencia dialógica, entramos aquí en el desarrollo de la teoría sobre el proceso de generación del uso de las unidades simbólicas del lenguaje. La teoría de la identidad dialógica nos proporciona el fundamento teórico para conocer e intervenir sobre dicho proceso y generar cambios dirigidos a un objetivo.

Si nos adentramos en el conocimiento del proceso de generación del uso de las unidades simbólicas, observaremos que el lenguaje presenta en una primera polaridad la posibilidad de generar procesos de auto-atribución o informes. Son procesos que en la lengua española se construyen haciendo referencia

a la primera persona del singular y del plural (yo y nosotros). El proceso que se genera a partir de esta modalidad de uso de las unidades simbólicas se denomina "polaridad personalis". Asimismo, estos procesos se refieren a un tiempo cronológico; el informe o la auto-atribución puede estar referido a un tiempo pasado, presente o futuro (yo/nosotros fui/fuimos; yo/nosotros soy/somos; yo/nosotros seré/seremos).

Ubicada en una segunda polaridad, la otra posibilidad que presenta el lenguaje es generar procesos de hétero-atribución. En la lengua española éstos se generan recurriendo al uso de la segunda y tercera persona del singular y del plural (tú/él- vosotros/ellos). El proceso que se genera a partir de esta modalidad de uso de las unidades simbólicas se denomina "polaridad alter". También los procesos de hétero-atribución hacen referencia a un tiempo cronológico pasado, presente y futuro (Tú/el-vosotros/ellos fuistes/fue/fuisteis/fueron).

Al tomar las reglas de uso del lenguaje que se encuentran disponibles en el espacio discursivo, ambas polaridades generan diálogo.

Todas las reglas de uso del lenguaje que agotan el espacio discursivo conforman la polaridad "Propter Omnia" o también denominada "Polaridad de la Matriz Colectiva" y constituye la "Tabla Periódica de Repertorios Discursivos".

Los procesos de auto-atribución y de hétero-atribución se generan por la interacción que se establece entre cada polaridad (personalis o alter) con la matriz colectiva y de esta constante interacción surgen la primera y la segunda dimensión del espacio discursivo.

Las tres polaridades interactúan entre ellas, son interdependientes y de la intersección de los procesos de auto-atribución y de hétero-atribución se generan identidades dialógicas que en el mismo fluir del proceso van transformándose.

<sup>15</sup> La consideración pertenece a FORTUNA Débora: Seminarios 2011 de formación en el Modelo Dialógico, organizados por D.I.M.A.R.C

Estas configuraciones de realidad generadas en el proceso de interacción confluyen en una tercera dimensión que recibe la denominación de "identidad dialógica".

La Identidad se denomina dialógica porque es generada en el diálogo de los procesos generados por las polaridades personalis y alter, las que a su vez se encuentran en diálogo constante con la matriz colectiva por el permanente recurso a las reglas de uso disponibles. La "Identidad" asume una naturaleza cambiante en virtud de la incesante interacción de estos procesos. Sin la tercera polaridad, es decir la matriz colectiva, las otras dos no tendrían posibilidad de existir.

Una configuración de realidad generada en la interacción contiene una propiedad respecto del empleo de las unidades simbólicas que le confiere una identidad dialógica.

A su vez, como se dijo más arriba, cada identidad interactúa con infinitas identidades dialógicas en virtud de la interacción de cada polaridad con el todo.

Con esta asunción teórica podemos referirnos a personas, organizaciones o comunidades y metafóricamente decir que "todo es discurso". El discurso construye la realidad. Cualquier referencia que hagamos en el diálogo es informe o es narración. La persona, la comunidad, la organización, son configuraciones discursivas y en función de los repertorios discursivos que se utilicen serán en sendos momentos informes (generados por la polaridad personalis) o narraciones (generadas por la polaridad alter).

El espacio discursivo tiene esta característica pluridimensional; en él se generan infinitas combinaciones de repertorios que son vehiculizados a través de los procesos de auto-atribución y hetero-atribución. En este punto, no interesa quién genera esos constructos porque todo es discurso, es el universo de posibilidades.

Dichos procesos de auto-atribución y de hetero-atribución se refieren a tiempos discursivos distintos aunque interactúen

contemporáneamente. En la Grecia antigua eran usadas dos palabras para la noción "tiempo": Kronos, el tiempo lógico-secuencial, cuantitativo y Kairos, el tiempo "especial, que está en el medio", "el tiempo justo y oportuno". El aspecto "especial" está conferido justamente por quien usa la palabra, por el uso que se hace de una cierta palabra en un determinado instante.<sup>16</sup>

El tiempo discursivo no corresponde al tiempo (presente/pasado/futuro) a que hacen referencia las producciones de personalis y alter que se entrecruzan contemporáneamente; no podrían estar en una misma dimensión por cuanto no podrían referirse a una auto-atribución y a una hetero-atribución en el mismo momento (kronos, tiempo cronológico). El tiempo discursivo (kairos) se refiere al momento en el que se usan las unidades simbólicas del lenguaje en la interacción y configura la cuarta dimensión del espacio discursivo.

Éste es un aspecto que reviste importancia estratégica en la construcción de una estrategia de intervención. El mediador experto en el modelo operativo dialógico deberá decidir en la construcción de la estrategia, la utilización del tiempo discursivo para promover aquel proceso que resulte de mayor utilidad al objetivo de la mediación.

Cada punto de interacción entre polaridades genera una identidad dialógica; cada una de ellas presenta una propiedad que ejerce atracción sobre otras identidades dialógicas. Cuando se disparan producciones discursivas desde la polaridad alter, cuya propiedad de uso permite la tipificación del otro, éstas ejercen una fuerza de atracción que absorbe bajo este etiquetamiento a

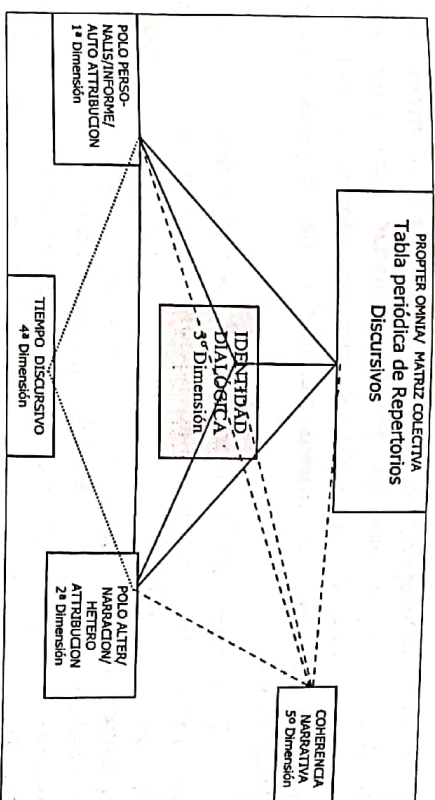
<sup>16</sup> Cita de Cira : TURCHI G., FUMAGALLI R., PATTA M., (a cura di), "La promozione della cittadinanza come responsabilità condivisa. L'esperienza pilota di mediazione civica sul territorio della Valle del Chiampo", Progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Dal conflitto alla mediazione di quartiere la mediazione come risorsa di inclusione e di accesso all'abitazione"; Padova, Upsel Domeneghini, 2010- Cap. I: El modelo técnico-científico de referencia: el modelo operativo dialógico. Autores: TURCHI Gian Piero - GHERARDINI, Valeria. Traducción: FORTUNA Débora pág 15.

otras producciones discursivas. Cuando se está configurando un conflicto, este proceso de tipificación del otro comporta una deslegitimación de todo lo que la otra parte pueda aportar, absorbiéndolo en virtud de su coherencia narrativa. Este proceso es común observarlo en configuraciones de conflictos, donde la culpa de cualquier hecho que ocurra es atribuida al otro, en virtud del proceso de tipificación que se ha disparado.

La interacción de las identidades dialógicas genera un "todo" con una propia coherencia narrativa intrínseca que le permite afirmar y mantener la configuración de realidad. A su vez, la coherencia narrativa del todo interactúa y ejerce influencia sobre cada identidad dialógica.

Se denomina coherencia narrativa<sup>17</sup> a la propiedad organizadora de los elementos que constituyen las producciones discursivas, apta para mantener constante su congruencia y su integridad. Cuando se genera la identidad dialógica, las producciones discursivas de cada polaridad, están caracterizadas por la propia y específica coherencia narrativa, que interactúa a su vez con toda la identidad dialógica. La coherencia narrativa constituye una quinta dimensión en el proceso de generación de las producciones discursivas.

En el siguiente cuadro se exhibe en forma gráfica las cinco dimensiones que interactúan y generan el espacio discursivo



Teoría de la identidad dialógica: representación en cinco dimensiones: G.P. Turchi<sup>18</sup>

Cuando en el fluir de una configuración discursiva se observa la interacción constante de procesos de auto-atribución y de hétero-atribución, que la mantienen en un equilibrio pluridimensional, se presenta la posibilidad de generar una nueva realidad no anticipada por las partes.

Cuando, en cambio, se observa en la interacción un proceso de absorción de identidades dialógicas, se contrae el espacio discursivo y se genera una 'estructura rígida', que se manifiesta como una interacción de máxima tensión, que rechaza cualquier elemento que pudiera interferir en su coherencia narrativa. Estamos frente a la configuración de conflicto.

<sup>17</sup> Op. cit. P.15.

<sup>18</sup> La representación gráfica exhibe la interacción de las cinco dimensiones en la configuración de la valencia ostensiva del lenguaje. El espacio discursivo por lo tanto no es uno, sino múltiple, si se considera además que cada uno de estos vértices interactúa con infinitos vértices generando n-identidades dialógicas; en consecuencia, es este proceso dialógico que, expandiéndose o contrayéndose, crea el "espacio discursivo".

El modelo operativo dialógico presenta la fundamentación teórica y proporciona las praxis adecuadas para intervenir sobre el proceso de generación de configuraciones de conflicto y transformarlas en nuevas realidades de responsabilidad compartida.

Para intervenir en el proceso, el mediador debe observar los procesos de auto y hetero-atribución que ponen en evidencia "procesos de tipificación del otro" (esto permite individualizar la presencia de configuraciones de realidad de tipo controversia o conflicto) y, en base a dicho conocimiento, planificar una intervención que ponga a disposición nuevos elementos que, al intervenir sobre la coherencia narrativa, generen procesos diferentes orientados al objetivo fijado.

## Capítulo 3

### Praxis operativas

#### 1. Construcción de estrategias

En los capítulos precedentes se abordaron los supuestos filosóficos y los fundamentos teóricos del modelo dialógico.

Estos aspectos orientan la investigación hacia el conocimiento del proceso generador de los distintos modos de uso del lenguaje y de las categorías de conocimiento puestas en evidencia por el observador. Se descartó la investigación sobre contenidos y sus causas por cuanto esto se ubica en un paradigma que resulta epistemológicamente inadecuado al plano de realismo del objeto que se investiga, para cuyo abordaje es preciso se coloque en una dimensión de proceso.

Realizado este encuadre epistemológico, se hizo referencia a los requisitos que debe reunir la investigación de un objeto construcción del logos para que sea considerada científica.

En los capítulos precedentes se individualizaron también los elementos tomados para fundamentar la dialógica como ciencia del logos. Ellos son:

- a. La ubicación del objeto de investigación en un plano de realismo conceptual.
- b. La colocación del lenguaje en una dimensión de proceso.
- c. La adscripción al principio de incertidumbre de Heisenberg. Tal asunción implica aseverar que al detenerse en la búsqueda del significado y trabajar sobre el contenido de las configuraciones discursivas, se pierde de vista el proceso que se genera en el fluir casual del lenguaje que es por naturaleza, incierto. En cambio, al centrar la atención en conocer el valor de uso de las unidades simbólicas del lenguaje es posible aseverar el modo con el cual se genera el proceso discursivo y en consecuencia, volverlo cierto; de este modo se anticipan posibles escenarios a partir del recorrido que se va trazando y en virtud de ello se programa la intervención. Tal observación es posible con el uso de la tabla de repertorios discursivos, instrumento que se utiliza para conocer el proceso discursivo y realizar aseveraciones sobre el mismo.

Se describió, además, la teoría de identidad dialógica que presenta el fundamento sobre la generación de los procesos discursivos. Este conocimiento abre la posibilidad de intervenir en dicho proceso generador, poniendo a disposición nuevos elementos a ser tomados por el observador para producir nuevas configuraciones de realidad. En el caso en que la intervención sea de mediación, el objetivo consistirá en la transformación de un constructo definido como conflicto hacia otro que contenga elementos compartidos por las partes.

Realizada esta breve síntesis sobre los fundamentos teóricos que se han desarrollado en los capítulos precedentes, se aborda a continuación los elementos que permiten construir las praxis operativas sobre la base de los fundamentos descriptivos.

Dentro de la presente propuesta las praxis operativas reciben la denominación de "estrategemas". Ellas se elaboran ad hoc en el momento en que el experto debe decidir la intervención, tomando en consideración los fundamentos teóricos y el paradigma adoptado. En el caso particular de su aplicación a la mediación en vistas a generar transformaciones sobre configuraciones de conflicto, su construcción debe contemplar anticipadamente los posibles escenarios de realidades que pueden generarse en virtud de la estrategia aplicada. Dicha anticipación es posible si, como se dijo más arriba, previamente se denominan los repertorios discursivos que configuran la realidad descripta por cada parte y, por consiguiente, se conocen los nexos retórico-argumentativos que le dan coherencia narrativa y sobre la cual se debe intervenir.

Generar una transformación en un constructo conflicto requiere introducirse en el proceso de generación de las producciones discursivas y colocar a disposición elementos que interfieran la coherencia narrativa de los procesos discursivos de auto y hetero atribución que mantienen y afirman el constructo conflicto. La estrategia usada debe ser capaz de anticipar nuevos elementos del espacio discursivo que puedan ser considerados para la generación de nuevas producciones discursivas. Esto permitirá expandir la interacción entre las polaridades personalis y alter, generando una nueva identidad dialógica. Es menester tener siempre presente que el proceso de transformación es permanente, por lo cual la identidad dialógica que se viene a generar está en constante cambio y fluctuación.

La interferencia sobre la coherencia narrativa se realiza, en general, mediante la formulación de una pregunta (estrategema) que contemple en su construcción ciertos requisitos a desarrollar y cuya finalidad es poner a disposición elementos que al ser tomados por las partes generen cambios en sus configuraciones de realidad.

Esta nueva configuración de realidad, no responde a ninguna opción planteada por el experto y muestra el cambio

desde una identidad dialógica – donde predominan ciertos procesos discursivos- hacia otra nueva identidad dialógica. Lo que se procura es interferir sobre la coherencia narrativa que generan aquellos repertorios discursivos que contraen el espacio discursivo, como ocurre con los repertorios que conllevan procesos de tipificación o etiquetamiento, que una vez disparados absorben en su coherencia narrativa cualquier otro repertorio discursivo, deslegítima lo que éste ofrece y lo incorpora como un elemento que refuerza el propio proceso de tipificación. En esta particular configuración, donde predomina este tipo de repertorio, el espacio discursivo se ha contraído al mínimo por el mismo proceso de absorción que ejerce sobre otros repertorios. Esta situación, que se da en forma muy común en las relaciones cotidianas, es observable en las interacciones cuando una parte caratula al otro y a partir de allí todo lo que el otro realice pasa a formar parte del mismo rótulo. Por ejemplo, cuando una parte es caratulada de ambiciosa y a partir de allí muchos de sus actos son atribuidos a tal etiquetamiento.

El experto en el modelo dialógico, con fundamento en la teoría de la identidad dialógica, conoce que el espacio discursivo presenta la posibilidad de expandirse en virtud de la interacción de cada polaridad con la matriz colectiva y, a su vez, cada polaridad puede interactuar con  $n$  identidades dialógicas. A esta posibilidad se hace referencia cuando se habla de un espacio discursivo pluridimensional. En este espacio donde interactúan en infinitas posibles combinaciones un número finito de repertorios discursivos, basta que se coloquen a disposición nuevos elementos aún no tomados en cuenta por la o las partes, para que se generen nuevos procesos discursivos. Ésta es la interferencia sobre la coherencia narrativa de una determinada identidad dialógica que persigue la construcción de una estrategia.

Entonces no se presenta un compendio de estrategias que permitan intervenir en mediación. Las estrategias no pueden ser construidas a priori ya que su eficacia depende de los elementos nuevos que se presentan y que concurren a interferir

en la coherencia narrativa. No pueden ser consideradas como una herramienta de intervención, porque éstas se aplican como un remedio que responde a una causalidad y no a la casualidad, modo en que se generan las producciones discursivas. Una herramienta responde en su construcción a un paradigma mecanicístico. Éste, como ya hemos visto, no presenta el marco de conocimiento adecuado para nuestro objeto de conocimiento e intervención.

Tampoco puede confundirse una estrategia con una técnica. Una técnica se aplica en forma idéntica sobre realidades de hecho. La estrategia será más eficaz en la medida en que no sea conocida ni anticipable por la coherencia narrativa presente, por cuanto podría ser absorbida por ésta.

A nivel operativo, con el objetivo de generar transformaciones en las identidades dialógicas, la intervención no debe estar dirigida a las características de persona definidas a priori (etiquetamiento). El objetivo de la intervención del mediador será entonces interferir la coherencia narrativa de la producción discursiva para interrumpir el proceso de tipificación en marcha.

La materia prima que le permite al mediador construir una estrategia es el "Texto". La observación de las categorías de conocimiento empleadas por el sujeto para configurar el texto consistenten al mediador planificar una intervención dirigida al objetivo de la mediación. Por texto nos referimos al conjunto de producciones discursivas que configuran una realidad.

La estrategia es un artificio retórico-argumentativo que, por lo general, como dijimos, se formula como pregunta construida ad hoc y cuyo objetivo es recoger un nuevo texto conformado por repertorios discursivos con archipiélagos de significado que concurren a configurar otra realidad distinta a la traída por las partes.

Una estrategia se caracteriza por lo siguiente:

- No tiene una formulación fija. Como dijimos anteriormente se construye en el momento para la



situación a la cual es aplicada. En su construcción deben estar contemplados elementos que el sujeto considere e incorpore en la generación del nuevo texto.

- Es única. Una vez aplicada no podrá replicarse por segunda vez con la misma eficacia. Esto se debe a que, una vez conocida, existe la posibilidad de que el sujeto ya contemple la anticipación que se había realizado en la construcción de la estrategia y sea absorbida por la coherencia narrativa del proceso de tipificación.

- Anticipa los posibles escenarios o configuraciones discursivas que pueden 'dispararse' con respecto a la estrategia usada. Requiere un esfuerzo intelectual la consideración anticipada de las posibles configuraciones que pueden verificarse como resultado de la aplicación de la estrategia.

- El mediador sabe que tiene delante de sí una cierta configuración de realidad respecto de la cual interviene; por lo tanto el hecho de idear la estrategia implica 'jugar' por anticipación a fin de que las partes sean puestas en condiciones de generar una configuración discursiva 'otra' con respecto a la presente.<sup>19</sup>

- Está dirigida a generar nuevas producciones discursivas; no construye realidad por sí misma. En su construcción las partes son consideradas como un 'recurso' necesario para que se construya una nueva realidad.

<sup>19</sup> TURCHI, G.P.: Para ilustrar tal procedimiento, como ocurrencia metafórica, véase el juego de ajedrez. Allí los jugadores mueven las piezas aún antes de moverlas

sobre la tabla, en consecuencia los 'alfiles' y las 'reinas' se mueven sobre líneas horizontales y verticales antes todavía que la mano del jugador toque la pieza individual. El jugador mejor no es aquel que tiene más memoria sino aquel que anticipa más eficazmente las movidas del adversario; por analogía, el operador que aplica el modelo dialógico prefigura los mundos posibles antes todavía de hacer cualquier cosa; anticipa configuraciones de realidad que el interlocutor no es capaz de realizar en virtud de las modalidades discursivas empleadas.

- No define el modo en que deben responder las partes. Se recoge el texto tal como es producido por las partes. Éstas pueden recurrir a cualquiera de las manifestaciones del lenguaje- digital, analógico, gestual-; incluso la no respuesta ofrece un texto. El texto producido con relación a la estrategia ofrece todo lo necesario para evaluar su eficacia con relación al objetivo prefiado y para evaluar en consecuencia, cada vez que la intervención de mediación lo requiera, si la configuración de realidad se ha modificado (y en qué medida) o si ha quedado igual.

- El mediador debe mantener la adherencia al texto. No debe realizar una interpretación personal del mismo. Debe atenerse al nivel descriptivo presentado por las partes, sin sobre-escribirlo. Para alcanzar un conocimiento de la situación, debe ser capaz de desagregar el texto en porciones y denominar los repertorios según la tabla periódica de repertorios discursivos conforme las propiedades de uso del lenguaje e individualizar los archipiélagos de significados para así volver operativos los contenidos y reconducirlos en su utilización al objetivo de la mediación. En base a dicho análisis del texto es posible conocer la situación y estar en condiciones de anticipar las posibles configuraciones que podrían verificarse según la estrategia que se utilice.

- La denominación de los repertorios discursivos es un pasaje necesario para insertarse en la coherencia narrativa de las producciones discursivas presentes. En efecto, la Tabla Periódica de los Repertorios Discursivos es el instrumento que utiliza el mediador para observar las categorías de conocimiento empleadas en la configuración de realidad que presentan las partes.

Adicionalmente a los requisitos caracterizantes que deben reunir las estrategias, se desarrollan a continuación las líneas metodológicas que deben observarse en su construcción:

a.- Genérica-específica:

Genérica es la condición que debe cumplir la estrategia de estar dirigida a todas las partes. Con "específica" hace referencia a la segunda condición que debe cumplir, y ésta es de que sólo las partes se encuentren en condiciones de generar una producción discursiva con respecto a la estrategia empleada que, como dijimos, puede ser una pregunta.

La estrategia genérica-específica persigue como objetivo la generación de producciones discursivas descriptivas que abran la posibilidad de crear nuevas configuraciones de realidad.

b.- Adecuada-pertinente:

Es adecuada cuando observa el plano de realismo en el cual ubicamos una producción discursiva. Decimos que la pregunta debe ser adecuada para recoger el proceso y no el contenido.

Es pertinente cuando contempla en su construcción el objetivo definido. Si estamos en mediación y el objetivo definido es el de generar un cambio en la configuración de realidad conflictiva hacia otra realidad de responsabilidad compartida, la construcción de la estrategia debe contemplar la anticipación de posibles escenarios tendientes a dicho objetivo. Esta realidad de responsabilidad compartida es tercera a las partes y al mediador ya que todos concurren a crearla y no pertenece a alguien en particular, por lo cual la denominamos 'tercera realidad'.

c.- La estrategia no debe estar focalizada sobre las soluciones.

El foco se pone en la transformación de la configuración de un constructo conflictivo en otra realidad. Es en el proceso de generación de la identidad dialógica donde se debe focalizar la

construcción de la estrategia. Dicho proceso acontece en el espacio discursivo, está en permanente cambio y asume formas diferentes cada vez según la interacción de las tres polaridades (*personalis, alter y matriz colectiva*) conforme el fluir del diálogo en el tiempo *kairos* y la gravitación de la coherencia narrativa. De allí que podemos hacer referencia a la existencia de *n* identidades dialógicas, más allá de que el proceso generador intrínsecamente es siempre el mismo y se produce en la interacción dialógica.

La focalización en las soluciones propuestas por las partes confirma la coherencia narrativa que traían. Por otra parte, si son presentadas por el mediador, entonces no es posible generar un proceso de transformación.

## 2. Modelos de estrategias

En un grado mayor de sofisticación, corresponderá al mediador evaluar la oportunidad de presentar una estrategia construida siguiendo las siguientes líneas metodológicas.

### 2.1 Estrategia del Quiasma

(Del griego *chiasmós*) en retórica, se refiere a la figura formada por una doble antítesis cuyos términos se cruzan.

Se refiere a la estrategia cuyo objetivo es entrecruzar las producciones de *personalis* y de *alter* en forma recíproca entre las partes. Se construye mediante una pregunta que debe estar dirigida a todas las partes, debe ser pertinente, adecuada y específica. Se les debe requerir que de forma individual:

- Generen un informe (haciendo hablar a *personalis*) por ejemplo sobre las tres cosas a las que no están dispuestos a renunciar. Y
- Describan (haciendo hablar a *alter*) siguiendo el

ejemplo, las tres cosas que creen que la otra parte no está dispuesta a renunciar. Se pregunta lo que la Parte cree desde su lugar. No persigue como objetivo hacer que la parte 'se ponga en el lugar del otro'. Lo que se busca es conocer la regla de uso que concurre a generar el proceso en curso, e interferir en la coherencia que tal proceso genera.

Si la respuesta es coincidente, estamos frente a un proceso de tipificación que no necesariamente va a concurrir a generar una configuración de conflicto: puede verificarse tanto en una situación de amistad como de enemistad; las producciones de las partes describen por ejemplo, que el afecto es recíproco (personalis y alter coinciden) o describen que el odio es recíproco (personalis y alter coinciden). Llevado al plano de la intervención de mediación, la estratagema no irá a indagar sobre este tipo de atribuciones (afecto/odio), sino sobre aquellas que contribuyan a conocer los procesos de auto y hétero-atribución que permitan luego generar soluciones en modo de satisfacer las exigencias evidenciadas por las partes en términos de responsabilidad compartida.

Cuando disponemos de la respuesta de todas las partes, del entrecruzamiento surgen elementos que quedan a disposición de las mismas para ser utilizados. Estos aparecen cuando las partes cruzan lo que una de ellas describe "lo que cree que el otro no está dispuesto a renunciar" con el informe del otro sobre "lo que no está dispuesto a renunciar".

Estos elementos, no anticipados por las partes, permiten generar la tercera realidad que, como dijimos, es tercera con relación a todas las partes y al mediador.

En un nivel mayor de sofisticación, la construcción del quiasma permite profundizar más en el conocimiento sobre los

procesos de auto y hetero atribución. Por ejemplo, se formula una pregunta dirigida a que la parte:

- a. Genere un informe (personalis) sobre las tres cosas a las que está dispuesto a renunciar. y
- b. Narre (alter) lo que cree que el otro está dispuesto a renunciar.

Los elementos que surgen de entrecruzar los informes de personalis con los de alter, igual a la consideración precedente, no han sido anticipados por las partes y quedan a disposición de ellas para que se genere una tercera realidad.

## 2.2 La estratagema del Tercero Excluido

Es posible construir la estratagema del tercero excluido para aplicarla a situaciones en las cuales, ya iniciado el proceso de mediación y por ende, realizadas algunas intervenciones, las partes aún mantienen una realidad conflictiva en virtud de procesos de auto-atribución y de hétero-atribución que mantienen su coherencia narrativa.

El mediador conduce a las partes para que sean ellas quienes, asumiendo un rol de tercero (el tercero excluido no es parte del conflicto), narren utilizando la tercera persona del singular o el plural (él-ellos) las producciones de personalis y alter que cada parte ha narrado en la reunión hasta ese momento.

Lo que se genera es un nuevo diálogo entre las tres polaridades: el tercero excluido es la matriz colectiva y las producciones que describe pertenecen siempre a personalis y alter ya que son las mismas partes las que ofrecen el texto.

El mediador debe lograr que sean las partes quienes generan esta tercera producción de lo que está sucediendo.

Es posible anticipar la generación de producciones discursivas que a nivel de denominación de repertorios hacen referencia a la descripción y una mayor interacción entre las partes, de la cual

surjan como nuevos elementos las exigencias que van más allá de las solicitudes con lo cual se logre interferir sobre la coherencia narrativa de los procesos que mantienen el conflicto.

Un ejemplo sobre la construcción de esta estratagema sería:  
*“Si en un papel está descrito lo que se ha dicho en esta reunión, ¿qué diría?”*

## Capítulo 4

### Evaluación de la eficacia de la intervención en mediación

---

#### 1. Sobre la medición de configuraciones de realidad

El campo de aplicación de la medición de la eficacia son las producciones discursivas que concurren a configurar una realidad.

En mediación, el objeto de intervención son las producciones discursivas de las voces narrantes presentes en mesa de mediación, generadoras de modos de configuración de realidad que asumen particulares características susceptibles de ser descritas en términos de ‘conflicto’.

El mediador que realiza la intervención de mediación recurriendo al modelo operativo dialógico empleará una estratagema dirigida a interferir en la coherencia narrativa de procesos discursivos de auto-atribución o hetero-atribución que concurren a mantener una realidad conflictiva, anticipando la generación de posibles configuraciones discursivas no anticipadas por las partes.

La evaluación de la eficacia nos permite medir el cambio de dialogicidad<sup>20</sup> producido entre dos identidades dialógicas, en virtud de la intervención del mediador. De una manera precisa puede determinarse si la estrategia utilizada para lograr una transformación en una configuración de realidad, desde una modalidad conflictiva hacia la dirección del objetivo de la mediación, ha resultado eficaz o si ha contribuido a afirmar el conflicto.

Para poder evaluar la eficacia de las intervenciones en mediación, es necesario recoger el texto de las partes en mediación.

## 2. El método y el instrumento de medición

Como se mencionó en el apartado anterior, el campo de aplicación de la evaluación de la eficacia son las producciones discursivas que concurren a generar configuraciones de realidad.

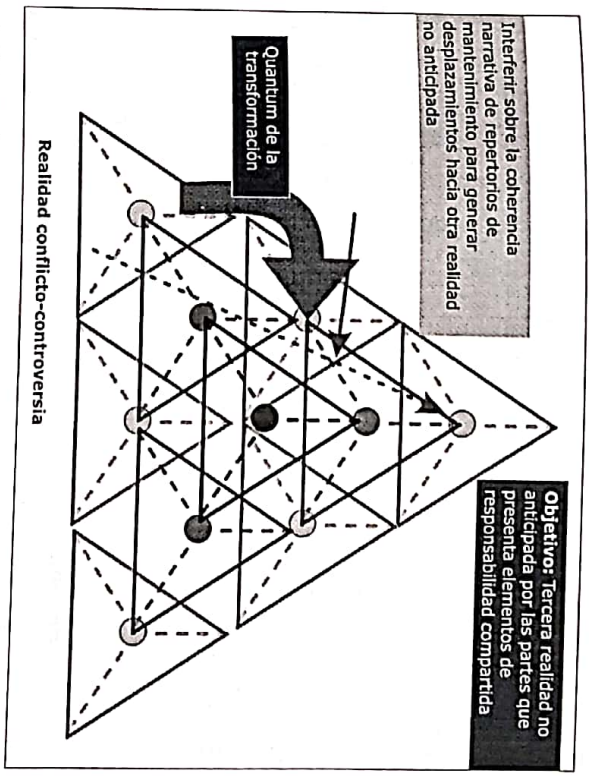
La eficacia en mediación está referida a la transformación operada sobre las producciones discursivas en virtud de la intervención que realiza el mediador. La eficacia es el cambio producido en las configuraciones discursivas en dirección al objetivo previamente definido. La evaluación de la eficacia constituye la estrategia para medir la transformación en la configuración discursiva generada por la/s estrategia/s utilizada/s por el mediador.

Esta metodología que permite medir el peso dialógico de las configuraciones discursivas, que pone a disposición el modelo operativo dialógico, es posible aplicarla independientemente del modelo operativo con el cual ha sido conducida la intervención.

El instrumento permite medir el desplazamiento desde producciones discursivas que contribuyen al mantenimiento del

proceso de "conflicto" a producciones discursivas generadoras de una tercera realidad no anticipada por las partes.

En la siguiente figura es posible visualizar en el espacio discursivo conformado por la totalidad de identidades dialógicas el objetivo que se persigue con la evaluación de la eficacia, a saber: medir el cambio producido en el constructo conflicto en virtud de las intervenciones que realiza el mediador. Cada punto representa una identidad dialógica que resulta de la interacción entre las polaridades personalis y alter con la matriz colectiva y entre sí.



ROMANELLI, Michele, tesis Master Interareneo di II livello in Mediazione: "La Valutazione dell'Efficacia degli Interventi di Mediazione: la proposta di un Modello Operativo e delle sue Linee di Applicazione" -Università de Padova, 2010, pág. 20

<sup>20</sup> El cambio de dialogicidad se refiere al modo de interacción puesto en evidencia en la valencia ostensiva del lenguaje empleado y que implica una distinta colocación que asigna al otro en su producción discursiva.

La preparación del proceso de evaluación requiere metodológicamente seguir los siguientes pasos:

### 2.1 Definir el objetivo de evaluación de la eficacia, teniendo presente el objetivo de la mediación.

Se define como objetivo de la mediación el de generar otra realidad, una tercera realidad no anticipada por las partes que contenga elementos de responsabilidad comparada. El objetivo se logra mediante la interferencia en la coherencia narrativa que afirma una realidad conflictiva, de modo que se generen desplazamientos hacia otra realidad que, como se dijo, es tercera a las partes y al mediador y que todos concurren a generar, cada uno desde su particular colocación, con la asunción de la responsabilidad que ello comporta en la reapropiación de la situación de conflicto y, en consecuencia, de su gestión.

El objetivo de la evaluación de la eficacia consiste en medir el cambio producido en el peso dialógico de las configuraciones de realidad construidas en forma previa y posterior a la intervención del experto.

### 2.2 Definición teórica de los constructos a medir.

Se denomina constructo 'conflicto' a la configuración discursiva generada por el empleo de producciones discursivas que configuran realidades propias y exclusivas.

Se denomina constructo 'tercera realidad no anticipada por las partes' a aquella generada por repertorios discursivos que concurren a generar una realidad 'otra' respecto de aquella configurada inicialmente, la cual asume particulares características vinculadas al objetivo previamente definido de la mediación.

### 2.3 Operacionalización de los constructos a medir en criterios para la medición.

La operacionalización tiene por objetivo dotar a la ciencia de elementos de representación que, siendo suficientes y necesarios, sean a la vez mensurables e inequívocos.<sup>21</sup>

a. Respecto del constructo "conflicto", la operacionalización se realiza mediante la denominación de repertorios discursivos que concurren a generar la realidad descripta por la parte y que asume valor de única y posible realidad, no contemplando otra posibilidad. Tal configuración es generada por la definición de una realidad de hecho mediante modalidades discursivas que presentan en común la no explicitación de referencias o presupuestos que la sostengan. Estos repertorios discursivos deslegitiman la configuración de realidad que presenta la otra parte.

b. Respecto al constructo "otra" realidad, la operacionalización se realiza mediante la denominación de repertorios discursivos que concurren a generar una realidad "tercera" respecto de aquella que traían las partes. La configuración generada se funda en criterios y en un proceso generativo compartido por las partes. La misma no deslegitima al otro sino que incluye los elementos que cada uno aporta y que concurren a generar esa tercera realidad.

### 2.4 Individualizar los indicadores para la medición.

Son indicadores a medir:

- La presencia de repertorios discursivos que configuran una realidad propia y exclusiva de tipo conflicto.

<sup>21</sup> CARRILLO GAMBOA, Francisco. *El Comportamiento Científico*. México. Limusa Wiley, 1983. ps169-180

- La presencia de repertorios discursivos que generan procesos que necesitan del concurso de todos para mantenerlas.

Los indicadores de medición se sustentan en los repertorios discursivos y el valor convencionalmente determinado para cada uno de ellos respecto del peso dialógico que representan.

Cada repertorio asume diferentes pesos dialógicos con relación a:

- a) Las propiedades del repertorio discursivo que definen su tipología: en este caso, el peso dialógico teórico es un valor convencional atribuido a cada repertorio discursivo y se define según el grado por el cual el repertorio contribuye a mantener el conflicto o a generar una nueva realidad.

La tipología de repertorio discursivo se refiere a las categorías que diferencian a los repertorios discursivos según mantengan la coherencia narrativa de la configuración de realidad o generen elementos para configurar otra realidad. En base a esta distinción se los categoriza en repertorios de mantenimiento, repertorios híbridos y repertorios generadores.

Éstos pueden describirse de este modo:

- Repertorios de Mantenimiento: se refieren a repertorios discursivos que permiten afirmar la coherencia narrativa de una producción discursiva.
- Repertorios Híbridos: como su nombre lo indica, son repertorios que pueden ser absorbidos por la coherencia narrativa de repertorios de mantenimiento o generadores.
- Repertorios Generadores: se refieren a repertorios discursivos que presentan elementos para generar/ construir la tercera realidad.

b) La relación existente entre la estrategia empleada (generalmente formulada como pregunta) y la respuesta que

ofrece el texto: Esta relación que surge de la interacción de los elementos señalados, es decir, la estrategia aplicada y el texto ofrecido por la parte, afecta el peso dialógico teórico de los repertorios discursivos.

Se han definido tres criterios que permiten describir ese vínculo.

- El primer criterio es el de Pertinencia/ No Pertinencia: hace referencia a la correlación y afinencia entre la respuesta dada y la pregunta formulada.
- El segundo criterio es el de Adecuación: hace referencia a la cobertura por parte de la respuesta del objetivo de la pregunta, en términos de contenido.
- El tercer criterio se refiere a la presencia de contenidos específicos o genéricos en el texto de la respuesta: define la presencia de contenidos en el texto que no ofrecen posibilidad de otras definiciones además de aquellas presentadas.

La relación entre las preguntas y las respuestas, en virtud del vínculo entre unas y otras que se genera a partir de la absolución o no de los criterios enunciados, permite calcular con mayor precisión el peso dialógico de cada repertorio y, en consecuencia, de la configuración discursiva, pasando de un peso dialógico teórico a un peso dialógico real.

Por ejemplo, si se está observando un texto, se lo ha desagregado en porciones de texto y se han denominado dos o más repertorios de "Sancionar la Realidad", su peso dialógico real estará definido por el peso dialógico teórico de éstos repertorios ajustado por la incidencia del vínculo que existe entre el repertorio discursivo y la estrategia empleada, respecto de los tres criterios señalados precedentemente. Un repertorio de mantenimiento pertinente, adecuado y específico posee distinto peso dialógico real que el mismo repertorio de mantenimiento no pertinente.

Convencionalmente se han definido factores que miden la relación con respecto a los tres criterios. Estos factores de corrección del peso dialógico teórico de los repertorios discursivos así definidos se presentan en la siguiente tabla:

	PORCENTAJE A SUSTRAR AL PESO TEÓRICO			
	P/A/E	P/A/G	P/NA	NP
REPERTORIOS GENERADORES	0	4%	10%	20%
REPERTORIOS DE MANTENIMIENTO	7%	6%	4%	0

P: Pertinente; A: Adecuado; E: Específico; G: Genérico

En el supuesto que se ha denominado el repertorio de mantenimiento "Sancionar la Realidad". Seguidamente se ha determinado que la respuesta es pertinente, adecuada y específica. Corresponde en consecuencia sustraer del peso dialógico un factor del 7%; la operación es la que sigue:

Peso Dialógico Real = Peso Dialógico teórico menos  
absolución de criterios =  $10 - (7\% \text{ de } 10) = 10 - 0,7 = 9,3$

Si en cambio la respuesta es No Pertinente respecto de la pregunta formulada, el factor de corrección es 0. La operación matemática para hallar el peso dialógico real es la siguiente:

Peso Dialógico Real = Peso Dialógico teórico menos  
absolución de criterios =  $10 - 0\% = 10$

El ejemplo sirve para mostrar de qué manera se afecta el peso dialógico teórico de un repertorio discursivo según el modo en que cada uno de ellos absuelva los tres criterios: Pertinencia; Adecuación y Especificidad.

## 2.5 El Instrumento para medir la eficacia.

El modo de medir la eficacia de una intervención es mediante la construcción de preguntas que permiten recoger el texto en dos momentos diferentes: antes de la intervención, momento T0, y después de la intervención, T1.

A continuación se presenta un protocolo de preguntas tomado como ejemplo que ha sido construido según la metodología de la estratagema del quiasma.

Se construyen dos protocolos de preguntas iguales para recoger las producciones discursivas en el momento T0 y T1. Las preguntas persiguen como objetivo recoger el texto de las partes y, en consecuencia, de las polaridades personales (informe) y alter (narración) en el fluir de los procesos de auto y hetero-atribución, a fin de disponer de una configuración discursiva que se genera a partir del diálogo entre informe y narración en permanente interacción con la matriz colectiva y en una dimensión diacrónica.

Objetivo	Pregunta en T0	Pregunta en T1
Recoger la producción discursiva del informe ("personals") respecto a la construcción del conflicto	¿Cómo describiría la situación que motivó la necesidad de una mediación?	¿Cómo describiría ahora la situación que motivó la necesidad de una mediación?
Recoger la producción discursiva de la narración ("Alter") respecto a la construcción del conflicto	¿Cómo piensa que la otra parte describiría la situación que motivó la necesidad de una mediación?	¿Cómo piensa que la otra parte describiría ahora la situación que motivó la necesidad de una mediación?



Recoger la producción discursiva del informe ("personas") respecto a la construcción de la tercera realidad	¿Cómo describiría una situación que no hubiera requerido la necesidad de una mediación?	¿Cómo describe ahora una situación que no requiera la necesidad de una mediación?
Recoger la producción discursiva de la narración ("Alter") respecto a la construcción de la tercera realidad	¿Cómo piensa que la otra parte describiría una situación que no hubiera requerido la necesidad de una mediación?	¿Cómo piensa que la otra parte describe ahora una situación que no requiera la necesidad de una mediación?

Modelo de protocolo de preguntas: ROMANELLI, Michele, tesis Master Interateneo di II livello in Mediazione: *La Valutazione dell'Efficacia degli Interventi di Mediazione: la proposta di un Nucleo Operativo e delle sue Linee di Applicazione*—Universidad de Padova, 2010.

### 3. La medición de configuraciones de realidad

La metodología de la evaluación de la eficacia permite calcular el peso dialógico de cualquier configuración discursiva que se encuentra en el espacio discursivo.

En el apartado anterior se ha descrito a modo de ejemplo un protocolo de preguntas que permiten recoger el texto en los dos momentos anteriormente mencionados; es decir, antes y después de la intervención de mediación. La medición de la eficacia exhibe el cambio producido en el peso dialógico de las configuraciones de realidad entre los momentos T0 y T1.

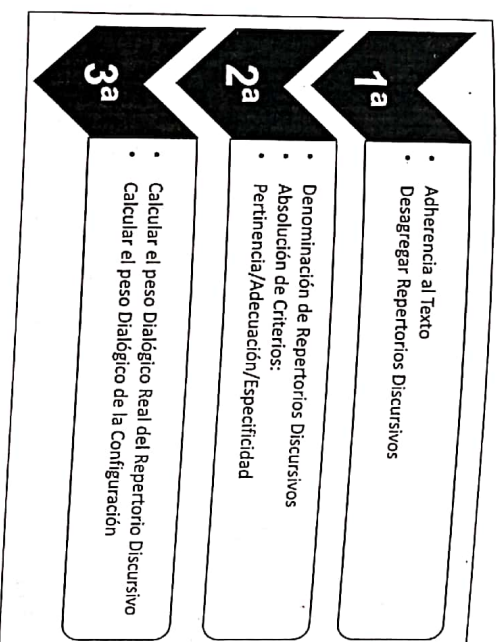
La metodología de medición de la eficacia tiene aplicación en todo campo donde existe interacción humana. En el campo de la mediación es aplicable para medir la eficacia de la intervención del mediador, es decir es posible conocer el cambio en el peso

dialógico de las distintas configuraciones de realidad que se generan en virtud de sus intervenciones. Conocer el peso dialógico de las configuraciones de realidad que se generan durante el proceso de mediación permite concluir si la realidad conflictiva se afirma o si se está generando otra realidad.

No es necesario que durante la mediación, el mediador, con la atención absorbida en la conducción del proceso, destine tiempo a calcular la eficacia de sus intervenciones; para ello pueden existir observadores externos al proceso y/o realizarse en un momento posterior. Al mediador sólo le bastará conocer si los repertorios discursivos que se generan a partir de su intervención afirman la realidad conflictiva o son del tipo híbridos o generadores que dejen elementos para generar otra realidad.

La metodología que se describe seguidamente consiste en utilizar los indicadores desarrollados en el apartado 2.4: mediante la aplicación de un cálculo matemático simple se obtiene el peso dialógico de una configuración de realidad.

Previo a ello se recuerda el proceso que es necesario seguir para obtener los elementos que permiten evaluar la eficacia de la intervención:



En el apartado 2.4 se ha desarrollado el método hasta la segunda fase del proceso y además se ha visto cómo se obtenía el peso dialógico real de cada repertorio discursivo afectando el peso dialógico teórico por la absolución que presenta respecto de los tres criterios que, se recuerda, venía reflejado por un factor de corrección.

Ahora bien, un texto que configura una realidad, está formado por uno o varios repertorios discursivos. Para calcular el peso dialógico de la configuración, se debe recurrir a una fórmula matemática adecuada para reflejar el peso dialógico de cualquier configuración, independientemente que ésta esté configurada por repertorios discursivos y/o que estos sean de mantenimiento, híbridos o generadores.

La fórmula matemática que permite calcular el peso dialógico de una configuración de realidad se expresa como sigue:

$$\Sigma (PDR * tipología * (PDT/10)) / \Sigma PDT$$

Siendo:

PDT: representa el peso dialógico teórico de un repertorio discursivo

PDR: representa el peso dialógico real de un repertorio discursivo

El punto de configuración resulta de dividir

- La sumatoria del peso dialógico real de cada repertorio discursivo multiplicado por la tipología de repertorio [negativo si es de mantenimiento, positivo si es generador] multiplicado por el cociente que resulta de dividir el peso dialógico teórico en 10
- Al resultado obtenido en el párrafo anterior se lo divide en: La sumatoria del peso dialógico teórico de los repertorios discursivos.

Para ejemplificar el modo de aplicación de las fórmulas detalladas en el cálculo del peso dialógico de una configuración

discursiva, el procedimiento de cálculo del peso dialógico es (suponiendo que se han denominado ocho repertorios discursivos) el siguiente:

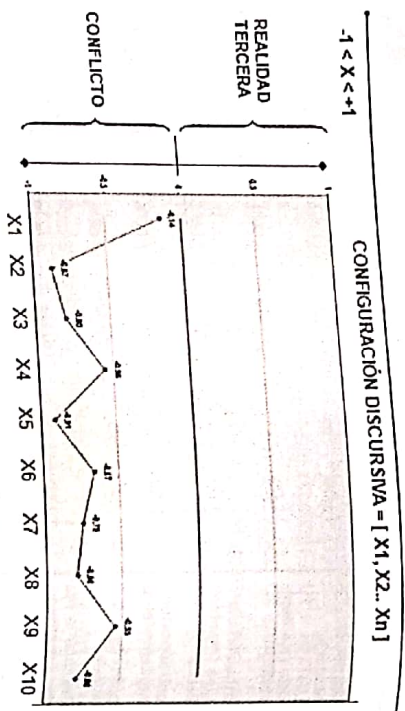
REPERTORIO	Peso Dialógico Teórico (PDT)	Tipología	Absolución Criterios P/A/E	Factor Absolución tres criterios	Peso Dialógico Real (PDR)	Numerador de la fórmula
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)		
Descripción (Generador)	10,00	+	P/NA	10,00%	9,00	9,00
Julio (Mantenimiento)	7,00	-	P/A/E	7,00%	6,51	-4,56
Atribución de Culpa (Mantenimiento)	7,00	-	P/A/E	7,00%	6,51	-4,56
Contraposición (mantenimiento)	5,00	-	P/A/E	7,00%	4,55	-2,33
Confrontación (híbrido)	4,00	+	P/NA	10,00%	3,60	1,44
Sanccionar la realidad (mantenimiento)	10,00	-	P/A/E	7,00%	9,30	-9,30
Comentario (mantenimiento)	8,00	-	P/NA	4,00%	7,68	-6,14
Suma	51,00					-16,44
Resultado de la fórmula = $\Sigma (PDR * tipología * (PDT/10)) / \Sigma PDT =$						-0,322
(d) = PDT(a) - factor de corrección (c)						
(e) = (PDR * tipología * (PDT/10))						

El resultado que se obtiene mide el peso dialógico de una configuración de realidad que puede oscilar entre el valor -1, que corresponde al mayor peso dialógico de un constructo conflictivo, y el valor +1, que corresponde al peso dialógico de una configuración de otra realidad en la cual se verifican elementos que revelan la asunción de responsabilidad compartida en la autogestión del conflicto y en el proceso de generación de una solución el que coincide con el objetivo máximo que puede alcanzar la mediación.

El gráfico siguiente exhibe una trayectoria que puede describir la transformación del constructo conflictivo, que surge de calcular el peso dialógico de cada configuración, es decir los puntos

de configuración, entendidos estos como el valor numérico que asume la configuración.

### Puntos de Configuración



## Parte II

### Aplicación del Modelo Dialógico en casos de mediación

## Capítulo 5

### Caso I

---

A partir de este capítulo describiremos el resultado de la investigación realizada sobre intervenciones de mediación en casos de configuraciones de realidad conflictivo. Estas intervenciones fueron realizadas en diferentes contextos y se recurrió a distintos modelos operativos de intervención, en los que se midió su eficacia en cuanto a la generación de otras realidades de responsabilidad compartida, independientemente del modelo operativo utilizado por el mediador para generar dicha transformación. Se han cambiado los personajes y elementos que pudieran ser utilizados para identificar el caso, a los fines de preservar la confidencialidad.

Es reciente aún la experiencia en la aplicación del modelo operativo dialógico en el ámbito de mediación y pienso que existe aún mucho para desarrollar en la materia. Considero esto ya que el modelo es aplicable a todo proceso de interacción humana y aporta una sólida fundamentación científica así como un modo para gestionar la incertidumbre que presenta tal proceso el que se materializa en una praxis de intervención. Permite evaluar además la eficacia de lo actuado y la eficiencia de las estrategias empleadas en dicha gestión.

Se aplicará la praxis del modelo en intervenciones de mediación en conflictos de distinta naturaleza. Como se ha visto en el desarrollo teórico, la realidad conflictiva es una determinada modalidad de configuración de realidad y en este proceso de generación se prescinde de quién lo genera. Entonces es posible su aplicación a cualquier 'tipo' de configuración conflictiva: familiar, patrimonial, penal o cualquier otro, porque su proceso de generación, que encuentra sustento en la teoría de identidad dialógica, es independiente de tal diferenciación.

### 1. Las partes en conflicto

Eduardo es un hombre de aproximadamente 40 años. Es soltero y vive con su padre, José, en la casa que éste y su madre construyeron. Eduardo se refiere a ese lugar como su casa materna.

Es una persona educada, amable y muy cordial, más bien retraída, pero que a poco de entablar un diálogo en confianza, lo pone en evidencia en forma inmediata, salpicando con chispazos de buen humor su amable diálogo. Se diría que sus ojos revelan si alguna situación presente o futura que aparece en su imaginación le genera temor, si se aborda un tema que a él lo preocupa y lo estresa. Esto se presenta acompañado de alguna dificultad en encontrar las palabras adecuadas para continuar el diálogo. Cuando una situación lo irrita o advierte algo que contradice sus deseos, no halla las palabras para el diálogo.

Trabaja desde no hace mucho tiempo en una dependencia del gobierno provincial, al que ingresó por un cupo obligatorio destinado a personas con capacidades diferentes; se siente muy conforme con su trabajo y lo reconoce como de gran importancia para él; su máxima preocupación es poder responder a éste de la mejor forma posible: cumplir los horarios, no faltar y estar bien para realizar la tarea. Manifiesta en su relato que debe cuidar su salud en todo aspecto.

En la primera oportunidad que se contacta con la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (Di.M.A.R.C.) lo que primero hace es hablar de su 'discapacidad mental'. No describe de qué se trata, simplemente presenta un certificado extendido por especialistas.

José, padre de Eduardo, es un hombre de alrededor de 75 años, trae consigo un aparato de audición que por lo general no utiliza en las reuniones de mediación y a los mediadores se les hace difícil ser escuchados por él. Habla muy poco y observa con desconfianza. Se le brinda una descripción sobre el proceso, pero él manifiesta que espera que una autoridad pueda restablecer el orden en el problema que tiene con su hijo. Su 'imagen huraña' contrasta luego con su buen humor que aparece en el diálogo disendiado.

### 2. Primer contacto de las partes con la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (Di.M.A.R.C.)

Eduardo se presenta en Di.M.A.R.C. solicitando ayuda. En la entrevista sucintamente relata que la convivencia con su padre se ha tornado insostenible. Aclara que el problema empezó desde el fallecimiento de su madre. Que él con su padre no puede convivir, que se insultan por cualquier motivo. Que viene a la Di.M.A.R.C. para que le digan cómo solucionar las cosas. Allí se lo informa acerca del procedimiento, las características, los principios y garantías del proceso, sobre la labor de los mediadores y el protagonismo de las partes en relación a la solución que se encuentra. Eduardo parece satisfecho con la entrevista mantenida y se retira; aguardará los pasos siguientes.

De acuerdo al procedimiento, Di.M.A.R.C. convoca a José para informarle acerca del requerimiento de Eduardo, decirle de qué se trata el proceso de mediación e invitarlo a intentar esta vía para mejorar la relación con su hijo.

Con dificultad escucha al entrevistador de dicha institución, respecto de la solicitud que ha efectuado Eduardo y entiendo el planteo; confirma lo que éste ha comentado respecto a la relación entre ambos y también se manifiesta angustiado por la situación de vida que está atravesando. Acepta la mediación como una instancia que le puede aportar la solución a su problema.

### 3. Primera reunión de mediación

Los mediadores deciden recibir en forma conjunta a las partes, para que éstas tengan la oportunidad de escucharse. Les explican sobre las características, los principios y garantías del proceso. Recurren a un diálogo informal, realizan comentarios y apelan al sentido del humor para intentar generar un 'clima de confianza'.

Para distender la situación se entraba un diálogo simple y además se dice que en este espacio de mediación ellos podrán comentar sus problemas y confiar en los mediadores, que son imparciales y que colaborarán con ellos, para que encuentren una salida a su problema; que no tienen que preocuparse porque todas las decisiones serán acordadas; que los mediadores no toman decisiones por ellos; que relaten lo que les sucede con sus palabras; que en el espacio de mediación pueden hablar como si lo hicieran en su casa.

### 4. El relato de Eduardo

Los mediadores le solicitan a Eduardo que "describa a qué se debe que haya solicitado la mediación"

El relato de Eduardo:

*Trabajo en una institución pública: es un beneficio por ser hijo de un ex-empleado. Mi papá es jubilado de esa repartición; allí realizo tareas de ordenanza.*

*Como ingreso al trabajo muy temprano, siempre debo despertarme y levantarme alrededor de las cinco de la mañana. Para descansar necesito acostarme a las diez de la noche y dormir hasta las cinco. Cuando vuelvo del trabajo, alrededor de las tres de la tarde, necesito comer y descansar la siesta. Mi padre cobra un subsidio que me corresponde; no quiere usarlo para pagar una mujer que limpie la casa y nos planche la ropa. Él tampoco prepara la comida y está todo sucio. Él tiene cinco perros que los tiene adentro de la casa, que duermen en la casa y ensucian en todas partes. Además pone la música fuerte a la noche, justo cuando me voy a dormir o el televisor de la cocina y no me deja descansar. Yo dejo la puerta abierta del dormitorio para que corra aire y ese ruido del televisor no lo soporto más.*

*No había estos problemas en vida de mi madre. Ella mantenía todo en orden. Yo no me quiero ir porque es nuestra casa; mi padre quiere que me vaya pero yo creo que corresponde que yo me quede.*

*Nosotros ya estuvimos en una mediación judicial pero los mediadores cerraron el caso sin acuerdo. Ellos habían analizado la posibilidad de dividir la casa.*

### 5. Primera intervención de mediación

Adoptando como referencia las definiciones que presenta el modelo operativo dialógico, el objetivo de la intervención de mediación es el de generar una tercera realidad no anticipada por las partes. Se denomina tercera porque no pertenece a ninguna de las partes y se genera en virtud de la intervención que el mediador realiza mediante estrategias dirigidas a generar un proceso de transformación. Se dice no anticipada, porque las partes se encuentran aferradas a la configuración del conflicto que han presentado; para moverlos desde dicha realidad hacia el objetivo de la mediación, es necesario que la estrategia empleada genere una interferencia en la coherencia narrativa de aquélla y se coloquen

a disposición elementos nuevos que puedan ser tomados por las partes para producir otra realidad.

Ahora, aplicando los instrumentos que el modelo dialógico pone a disposición, la observación sobre la pregunta del mediador, dirigida a conocer el contenido del problema, focaliza el objeto de investigación en un plano de realismo monista: tal interrogante orienta al interlocutor a la búsqueda de una respuesta dentro de un paradigma determinístico: la anticipación es que la misma sea una descripción que afirme la propia construcción de realidad que traía, basada en razones de causalidad atribuidas a la otra parte, confiriendo a todo aquello que presenta valor de certeza sin admitir otra posibilidad.

En su respuesta Eduardo confirma la realidad que él había construido sobre el problema.

Si la pregunta se hubiese formulado como una estrategia dirigida a generar nuevos elementos, como por ejemplo: "*¿Qué espera de la mediación?*", es posible anticipar que un interrogante que oriente la búsqueda de respuestas en un paradigma narrativístico-adechado al plano de realismo en el cual se coloca el objeto de investigación- genere procesos descriptivos que aporten elementos nuevos que puedan ser tomados por las partes para configurar otras realidades. La estrategia formulada como ejemplo absuelve los siguientes criterios definidos por el modelo:

- a. Genérica : está dirigida a todas las partes
- b. Específica: sólo las partes están en condiciones de responder.
- c. Adecuada: no está dirigida a recoger contenidos, sino el proceso.
- d. Pertinente: dirigida a generar procesos discursivos no anticipados por las partes, concerniente al objetivo de la mediación.
- e. No focalizada en la solución que traen las partes, pues

si así fuera, la respuesta quedaría absorbida por la coherencia narrativa de su discurso. La solución que traen las partes es un 'remedio' que responde a las causas a las que éstas atribuyen el problema. Responde al contenido y no al proceso.

Eduardo construye una respuesta pertinente a la pregunta del mediador. Configura una imagen completa de su problema, tal como él lo percibe, relatando distintas situaciones problemáticas que van definiendo su situación de vida.

A continuación se analiza el texto de Eduardo siguiendo la praxis definida por el modelo. El objetivo es presentar las distintas fases que concurren a determinar el peso dialógico de la configuración de realidad que se describe en un texto.

En el modelo dialógico, el análisis de texto requiere rigurosidad en la adherencia al mismo.

El primer paso consiste en desagregar el texto en repertorios discursivos. El repertorio es una producción discursiva completa, que integra una realidad. La producción discursiva que define un repertorio discursivo está conformada por frases concatenadas por nexos retórico-argumentativos dirigidos a mantener la coherencia narrativa de lo que se afirma.

El siguiente paso consiste en observar la valencia ostensiva de cada repertorio utilizando como instrumento la Tabla Periódica de Repertorios Discursivos, que formaliza los modos de uso del lenguaje. Esta operación permite denominar los repertorios discursivos que configuran la realidad que presenta el texto en análisis.

Se recuerda que la ciencia dialógica ha desarrollado un modo de conocer a través de la formalización de los modos de uso del lenguaje. La formalización se realiza mediante la tabla periódica de repertorios discursivos, instrumento que utiliza la ciencia dialógica para observar y conocer el valor de uso del

lenguaje (valencia ostensiva, aquello que el lenguaje manifiesta), objeto de la investigación.

Cada repertorio discursivo viene caracterizado por sus propiedades particulares en el uso del lenguaje y convencionalmente tiene un peso dialógico teórico atribuido según el grado en el que contribuya a afirmar/mantener una configuración discursiva o generar otra realidad.

El tercer paso consiste en analizar la relación existente entre la pregunta formulada por el mediador y la respuesta obtenida, ya denominada en función del uso del lenguaje repertorio discursivo. Se recuerda que de ello dependía el factor de corrección que afectará el peso dialógico teórico de cada repertorio.

En efecto, es la operación que se realiza mediante la aplicación de un factor de corrección, convencionalmente definido por la absolución de los criterios de pertinencia/ adecuación y especificidad por parte de cada repertorio obtenido como respuesta a una determinada pregunta realizada por el mediador.

## 6. Análisis del texto de Eduardo

### a. Primera porción de texto

Primer paso: Se desagrega la siguiente porción del texto de Eduardo que describe una realidad en forma completa:

*Trabajo en una institución pública; es un beneficio por ser hijo de un ex-emplado. Mi papá es jubilado de esa repartición; allí realizo tareas de ordenanza. Como ingreso al trabajo muy temprano, siempre debo despertarme y levantarme alrededor de las cinco de la mañana. Para descansar necesito acostarme a las diez de la noche y dormir hasta las cinco.*

Segundo paso: Al analizar el proceso generador de esta producción discursiva, se observa que Eduardo realiza un informe en la primera persona del singular. Es la polaridad personalis la que habla. En la primera parte describe el escenario donde trabaja. En la segunda parte describe un proceso por el cual decreta las condiciones requeridas para trabajar.

La valencia ostensiva del lenguaje, que se pone en evidencia con el repertorio que utiliza, refleja el modo de interacción que mantiene éste con su empleador. Utiliza nexos retórico-argumentativos que le permiten sancionar la realidad que genera. La realidad que presenta es propia y exclusiva de él (en cuanto a la colocación que él le asigna a su interlocutor) y no deja posibilidades de modificación.

Las observaciones precedentes que describen las propiedades de uso del lenguaje utilizado permiten denominar el Repertorio Discursivo de **Sancionar la Realidad**.

Como se había detallado en la tabla periódica de repertorios discursivos, éste pertenece a la categoría de repertorios que mantienen y afirman la configuración presente, cuya tipología se identifica como repertorio de mantenimiento, a la cual se le asigna una valencia negativa (-).

El repertorio de Sancionar la Realidad posee peso dialógico teórico: -10 (véase tabla periódica de repertorios discursivos)

El tercer paso del análisis consiste en establecer el grado de relación existente entre la pregunta formulada y la respuesta dada.

Para ello, se analiza si la respuesta absuelve los criterios de:

1. Pertinencia o No Pertinencia
2. Adecuación/ No adecuación
3. Contenido Específico/ Contenido Genérico

Como se ha visto en el capítulo correspondiente, el peso dialógico real de cada repertorio se determina corrigiendo el peso



dialogico teórico con el factor que corresponde a los criterios absueltos por la respuesta dada a la pregunta formulada por el mediador.

Los resultados posibles que pueden obtenerse a partir de este análisis pueden ser:

#### 1) Absolución del criterio de 'pertinencia' o 'no pertinencia':

La definición que ofrece el modelo dialogico sobre el criterio de pertinencia/ no pertinencia es la siguiente: Hace referencia a la atinencia y a la correlación entre la pregunta y la respuesta. Un texto que no responde a la pregunta realizada es no pertinente.

Se somete la respuesta a la absolución del criterio de pertinencia. Si la respuesta es no pertinente a la pregunta formulada, no se avanza en analizar la misma frente a las otras condiciones.

El modelo considera que en una respuesta de mantenimiento no pertinente, se afirma aún más la configuración que se presenta. En este caso, el peso dialogico real del repertorio discursivo es igual al peso dialogico teórico. Si la respuesta es pertinente, el peso dialogico real del repertorio discursivo se reduce respecto de su peso dialogico teórico, por la aplicación del factor de corrección.

En el párrafo que se analiza, la pregunta "*¿ya qué se debe que haya solicitado la mediación?*", la respuesta es pertinente a la pregunta. Define el escenario donde Eduardo localiza el conflicto; aunque, como se verá más adelante, la estrategia es no pertinente al objetivo de la mediación.

#### 2) Adecuación/ No adecuación:

La definición sobre este criterio es la siguiente: Hace referencia a la cobertura por parte de la respuesta del objetivo de la pregunta, en términos de contenido.

¿El contenido de la respuesta cubre el objetivo de la pregunta?

Si la respuesta es no adecuada, no se avanza en analizar la

misma frente a la condición contenido específico/genérico.

En el caso del párrafo analizado, la respuesta es no adecuada. Eduardo describe un escenario pero no responde en términos de contenido al objetivo de la pregunta: describa a qué se debe que haya solicitado la mediación.

También permite concluir que una respuesta que resulta adecuada al objetivo de la pregunta absuelve necesariamente el criterio de pertinencia. Pero una respuesta no adecuada podría ser pertinente, como es el caso bajo análisis.

Si la respuesta de Eduardo hubiera absuelto el criterio anterior, es decir que fuera adecuada al objetivo de la pregunta, se debería analizar si la misma es genérica o específica en esos mismos términos.

#### 3) Contenido específico/ Contenido genérico

La definición que ofrece el modelo dialogico sobre este criterio es la siguiente: Define la presencia de contenidos en el texto que no ofrecen posibilidad de otras definiciones, además de aquellas presentadas (ej. "soy muy puntual; no soporro tener que esperar cuando acordamos un horario", no ofrece posibilidad de ver como posibles otras situaciones además de aquella indicada). La absolución del criterio de contenido específico reduce la posibilidad de sobre-escribir.

De manera que los resultados posibles del análisis sobre las condiciones que cumple una respuesta respecto de la pregunta del mediador pueden ser solo alguno de los siguientes:

- a. Pertinente- adecuado -específico
- b. Pertinente- adecuado- genérico
- c. Pertinente- no adecuado
- d. No pertinente

Criterios de Pertinencia/ Adecuación /Especificidad: Factor de corrección (Véase capítulo 4)

Con respecto a la porción del texto de Eduardo, se puede concluir que decreta el modo de proceder con respecto a su trabajo. Utiliza el repertorio de **Sancionar la Realidad**. Describe un escenario pertinente a la pregunta del mediador; no es adecuado al objetivo de la pregunta en términos de contenido; no describe a qué se debe que haya solicitado la mediación.

El cálculo del peso dialógico ajustado responde a la fórmula matemática desarrollada en el capítulo anterior, en el cual se desarrolló la metodología de evaluación de la eficacia. Lo que se hará a continuación es aplicarla al caso en estudio.

En consecuencia, el peso dialógico del repertorio discursivo queda definido de la siguiente manera:

a) Peso Dialógico Teórico PDT	10,00
b) Absolución criterios: P/NA: Factor corrección	4%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) : PDR	9,60
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-9,60

b). Análisis de la segunda porción de texto de Eduardo

*Mi padre cobra un subsidio que me corresponde*

El valor de uso de las palabras 'valencia ostensiva', que se pone en evidencia con el repertorio que utiliza, refleja el modo de interacción que mantiene con su padre con respecto al subsidio. Utiliza nexos retórico-argumentativos que le permiten generar un juicio de valor.

Al introducirse en el proceso generador de esta producción discursiva, se observa que Eduardo mediante un proceso de auto y de hétero-atribución define un modo de interacción con su padre. No deja elementos para generar una transformación. Mantiene el

escenario presentado invariable. Genera una propia configuración de realidad en cuanto a la colocación que él le asigna a su padre en la interacción que describe.

Las propiedades del uso del lenguaje empleado por Eduardo, permiten denominar esta producción discursiva como repertorio del juicio.

Finalmente, como tercer paso, al someter el repertorio discursivo a la absolución de los criterios de pertinencia/ adecuación/ contenido específico, se concluye:

- a. Que resulta pertinente a la pregunta del mediador, ya que presenta elementos que le sirven para afirmar la coherencia narrativa del constructo conflicto. La respuesta guarda correlación, es atinente a la pregunta aunque el 'efecto' no sea justamente el 'buscado' como objetivo de la mediación; Se pone en evidencia en la respuesta, que no fue eficaz la anticipación que hicieron los mediadores al construir la pregunta.
- b. Que es adecuado porque responde al objetivo de la pregunta del mediador en términos de contenido.
- c. Es de contenido específico: se refiere al subsidio por incapacidad.

El peso dialógico ajustado de este repertorio discursivo es:

a) Peso Dialógico Teórico [PDT]	7,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipología: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) [PDR]	6,51
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,557

c) Análisis de la tercera porción de texto de Eduardo

*...no quiere usarlo para pagar una mujer que limpie la casa y nos planche la ropa. Él tampoco prepara la comida y está todo sucio. Él tiene cinco perros que los tiene adentro de la casa, que duermen en la casa y ensucian en todas partes*

Se observa una identidad dialógica que evidencia las consecuencias pragmáticas en la interacción entre Eduardo y su padre con respecto a las condiciones de higiene que constituyen un archipiélago de significados dentro de los repertorios que inciden en la configuración del conflicto que está declarando.

En su producción discursiva, Eduardo vincula dos porciones de texto en las que una es un evento y la otra, una persona. Establece el nexos entre la culpa atribuida a José con los eventos presentados relacionados a la no preparación de la comida y la falta de aseo.

Estos nexos retórico-argumentativos le permiten construir esta propia y exclusiva configuración de realidad en cuanto a la colocación que Eduardo hace de su padre con respecto a la situación. Se genera entonces en la interacción esta particular identidad dialógica sobre la cual es preciso intervenir.

Estas propiedades del uso del lenguaje empleado permiten denominar el repertorio de **Atribución de Culpa**.

El análisis de la relación existente entre la pregunta formulada por el mediador y la respuesta ofrecida por la parte permite concluir que la misma es:

- Pertinente
- Adecuada y
- Específica

Luego, el repertorio discursivo de Atribución de Culpa utilizado por Eduardo en su tercera porción de texto tiene el

siguiente peso dialógico:

siguiente peso dialógico	[PDT]
a) Peso Dialógico Teórico	7,00
a) Factor corrección	7%
b) Absolución	(-)
c) Tipología Repertorio Discursivo: Mantenimiento	6,51
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,557

d) Análisis de la cuarta porción de texto

*Además pone la música fuerte a la noche, justo cuando me voy a dormir o el televisor de la cocina y no me deja descansar. Yo dejo la puerta abierta del dormitorio para que corra aire y ese ruido del televisor no lo soporto más.*

Eduardo configura una realidad con respecto a los ruidos que le impiden conciliar el sueño en un proceso de hétero y auto-atribución que le permite mantener la configuración discursiva en virtud de la coherencia narrativa que se viene generando.

El modo de uso de las palabras ponen en evidencia las modalidades de conocimiento que él utiliza con respecto a este tema. Establece la relación con su interlocutor en la colocación que él le asigna, generando una realidad propia y exclusiva. El repertorio que usa es el de **Sanccionar la Realidad**.

Las propiedades de uso del lenguaje empleado por Eduardo describen la colocación que éste da a su padre en la interacción dialógica que no deja espacios para modificar.

La comprobación de absolución de los criterios de pertinencia, adecuación y especificidad permiten concluir que la respuesta de Eduardo es pertinente, adecuada y específica y por lo tanto corresponde corregir el peso dialógico teórico deduciendo un 7%.

En consecuencia, el peso dialógico del repertorio discursivo queda definido de la siguiente manera:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	-7%
c) Tipo de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	9,30
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-9,3

e). Analisis de la quinta porción de texto

*No habia estos problemas en vida de mi madre. Ella mantenía todo en orden.*

**Repertorio de Confrontación:** Las propiedades del uso de las palabras que se toman en cuenta para categorizar la porción de texto son:

a) Coloca en paralelo dos realidades: la actual y aquella cuando la madre estaba viva.

b) Las compara y establece que mientras vivía ella mantenía todo en orden. Confronta y deslegitima la situación actual.

Es un repertorio de naturaleza híbrida, por sus características y los archipiélagos de significados utilizados.

Además se puede concluir que el mismo no es pertinente a la pregunta formulada. Para el caso, el factor de corrección es cero.

El peso dialógico ajustado de este repertorio discursivo se calcula como sigue:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	4,00
b) Absolución criterios: No Pertinente: Factor corrección	20%
c) Tipo de Repertorio Discursivo: Híbrido	+
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	3,20
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+1,28

f). Analisis del sexta porción de texto de Eduardo

*Yo no me quiero ir porque es nuestra casa; mi padre quiere que me vaya pero yo creo que corresponde que yo me quede*

**Repertorio de la polémica** El proceso de auto y de hetero atribución construye el modo de interacción con su padre y la colocación que Eduardo le asigna a éste en la interacción. Él decide el modo en el que su padre se ubica en esta interacción respecto a esa configuración de realidad: como si fuera un hecho, lo toma para generar su propia respuesta. Se observa que es Eduardo quien genera dicho proceso en virtud de la coherencia narrativa que entrelaza ambas producciones discursivas.

Es un repertorio de mantenimiento.

Somerida la respuesta a la absolución de los criterios de pertinencia, adecuación y especificidad, se concluye:

- a. Es pertinente a la pregunta formulada
- b. Es adecuada
- c. Es específica respecto del contenido.

Por lo tanto el peso ajustado del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	7,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipo de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	6,51
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,557

g). Análisis de la séptima porción de texto

*Nosotros ya estuvimos en una mediación judicial pero los mediadores cerraron el caso sin acuerdo. Ellos habían analizado la posibilidad de dividir la casa*

**Repertorio del Comentario:** Eduardo configura la realidad a partir de una posición tercera.

No agrega elementos respecto al objeto del discurso.

Se refiere a modalidades discursivas que son utilizadas a partir de la asunción que todo lo expuesto no tiene legitimidad ni valor alguno.

Es un repertorio discursivo de mantenimiento.

La respuesta no es pertinente a la pregunta formulada.

El peso dialógico ajustado de este repertorio discursivo se calcula:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	8,00
b) Absolución criterios: No Pertinente: Factor corrección	0%
c) Tipo de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	8,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-6,4

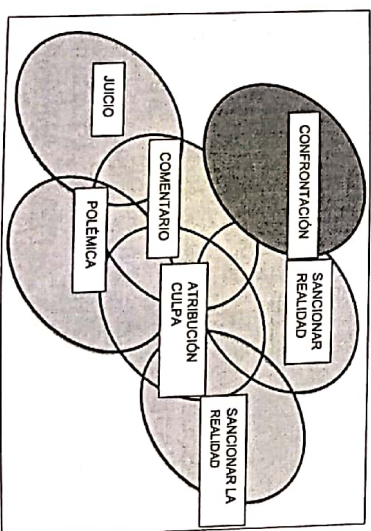
**7. Determinación del peso dialógico del texto en el momento inicial T0**

A continuación se detallan en un cuadro los repertorios discursivos denominados en la configuración de realidad presentada por Eduardo en el momento T0 con el respectivo peso dialógico ajustado:

CÁLCULO DEL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO -T0		
	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1.- Repertorio de Sancionar Realidad	-9,600	10,000
2.- Repertorio del Juicio	-4,557	7,000
3.-Repertorio de Atribución de Culpa	-4,557	7,000
3.-Repertorio de Sancionar la Realidad	-9,300	10,000
4.- Repertorio de Confrontación	+1,280	4,000
5.- Repertorio de la Polémica	-4,557	7,000
6.- Repertorio del Comentario	-6,400	8,000
7.- Repertorio del Comentario		
<b>TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO</b>	<b>-37,691</b>	<b>53,000</b>
Punto de configuración = $\frac{\sum PDR * [Tipología * (PDT/10)]}{\sum PDT} =$	-0,71	
[1] / [2]		

El peso dialógico del texto en el momento t0: (-0,71) revela un constructo 'blindado' que no admite otra posibilidad a aquello que se afirma con valor de verdad.

Si se realiza una representación gráfica del relato de Eduardo, se lo puede observar de la siguiente forma:



Como se observa en la figura precedente, la formulación de una pregunta dirigida a conocer contenidos generó una respuesta cargada de repertorios de culpa y tipificación del otro, que afirman aún más el conflicto y no dejan espacio para generar cambios.

El conocimiento de los nexos retórico-argumentativos que afirman y mantienen la configuración de realidad que presenta Eduardo permiten conocer las modalidades de conocimiento empleadas por él y brinda la posibilidad de anticipar los escenarios que pueden generarse en virtud de la elaboración de una estrategia dirigida a interferir la coherencia narrativa de su producción discursiva.

Siguiendo el modelo operativo dialógico, del texto de Eduardo en el momento T0 no surgen elementos generadores de una realidad tercera.

Los mediadores, en coherencia con la pregunta inicial de la investigación, focalizada en la cuestión de contenido del conflicto, toman la realidad de hecho presentada por Eduardo, manteniendo como referencia el paradigma mecanicístico. La búsqueda de soluciones basadas en la causalidad los conduce a desarrollar como estrategia la división de la casa como modo de solución del conflicto. Para ello, iniciaron con Eduardo un replanteo del conflicto; previamente aclararon sus conceptos sobre sus derechos respecto a la herencia materna.

Para desarrollar esta posibilidad se lo convocó al hermano de Eduardo para que aporte su punto de vista sobre los beneficios que esta alternativa podría aportar en la solución del conflicto.

El hermano de Eduardo, preocupado por la situación violenta generada entre éste y su padre, apreciaba esta posibilidad como solución. Para superar las dudas de Eduardo respecto a lo que le correspondía por herencia, se lo consultó si él tendría inconvenientes en dividir la propiedad. No opuso ninguna resistencia y además colaboró en definir las modificaciones necesarias de la casa, para que Eduardo pudiera construir su propio departamento. Ofreció su colaboración como albañil, para

poder acondicionar un nuevo lugar para vivir, respetando lo que a Eduardo le preocupaba: no dejar el lugar.

Finalmente, luego de definir el diseño del lugar donde iría a vivir y de realizar varios replanteos con Eduardo, éste 'pareció' quedarse satisfecho.

La intervención de los mediadores se basó en el contenido; lo que Eduardo presentó como realidad de hecho fue tomado como una verdad inmutable y sobre la misma trabajaron los mediadores.

## 8. La pregunta del mediador

Para evaluar si la pregunta del mediador fue acertada para conocer la configuración de realidad presentada por Eduardo, se debe analizar si la misma absolvía los criterios de construcción de una estrategia; en función de ello se concluye que la estrategia fue:

- a. No Pertinente: El criterio de pertinencia se observa cuando se ha definido en forma previa el objetivo de la intervención y en la construcción de la pregunta se contempla tal objetivo. En el caso, la pregunta estaba dirigida a conocer un contenido, el cual no está contemplado como objetivo último de la intervención a la luz del modelo dialógico y por ende es no pertinente.

- b. Adecuada: La pregunta no fue adecuada al objeto de la investigación que se quería realizar. Se indagó sobre el contenido del conflicto y desde allí la información obtenida estuvo vinculada a razones de causa-efecto. Si el objeto a investigar es una construcción del logos, una investigación realizada sobre los elementos determinantes del conflicto no es adecuada a la naturaleza del objeto. No se puede perder de vista que

- el conflicto lo define el sujeto en el momento que lo dice y lo que interesa conocer son las categorías de conocimiento puestas en evidencia por el sujeto al momento de describir el conflicto.
- No genérica, en cuanto no estuvo dirigida a todas las partes.
  - Específica.
  - Focalizada en la solución de las partes

Se puede concluir que la investigación buscó respuestas en el paradigma mecanicístico, que no es el adecuado al plano del lenguaje. La falta de adecuación epistemológica implica no cumplir con uno de los presupuestos básicos que debe reunir la investigación científica. Conocer la configuración que Eduardo traía sobre la realidad conflictiva requería realizar una investigación en el marco de conocimiento del paradigma narrativístico, lo cual es posible si la pregunta está dirigida a conocer el proceso generador del conflicto y no sobre su contenido. Al aceptar la descripción de contenidos como realidad de hecho, los mediadores focalizaron su estrategia en la solución que traían las partes.

### 9. El relato de José

A la pregunta de los mediadores “*comente lo que está sucediendo*”, José configura la siguiente realidad:

*“Ahora, ¿quién tiene que mandar en la casa?”*

*Yo quiero que él se vaya de la casa, porque es mía*

*Él no tiene nada de enfermo; el certificado de incapacidad lo armaron para conseguir el subsidio y el trabajo, no es incapaz, es un vivo*

*Qué se cree que deja la cocina toda sucia.*

*Yo vivo con los perros porque son parte de mi vida y no los voy a sacar”*

### 10. Análisis del texto

Para analizar el texto de José, se lo descompone en porciones que definen una realidad completa y autónoma:

- Primera porción de texto de José

*“Ahora, ¿quién tiene que mandar en la casa?  
Yo quiero que él se vaya de la casa, porque es mía”*

José en un proceso discursivo de auto y de hetero atribución construye el modo de interacción con su hijo y define la colocación que le asigna a Eduardo. Pone en evidencia con respecto a la casa, una propia configuración de realidad donde él decide la colocación de su hijo en dicha interacción, basado en teorías personales, que le permiten sancionar la realidad como cierta e inmodificable.

José utiliza el repertorio de **sancionar la realidad**.

En el paso siguiente se analiza la respuesta dada por José a la pregunta del mediador y su absolución de los criterios de pertinencia, adecuación y especificidad.

Se recuerda la pregunta:

*“comente lo que está sucediendo”*

En el apartado doce donde se analizan los criterios de construcción de la pregunta, se observará que la misma no es pertinente por cuanto no contempla los objetivos de la mediación y no es específica. Estos criterios fueron desarrollados en el capítulo referido a la construcción de estrategias. En el caso bajo análisis la respuesta de José a la pregunta formulada es pertinente; es adecuada y específica.

El peso dialógico ajustado del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	
b) Absolución criterios: P/A/E	10,00
c) Tipología Repertorio Discursivo: Mantenimiento	7%
d) Peso Dialógico Real : ( a-b)	(-)
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	9,3
	-9,30

b). Segunda porción de texto:

*"El no tiene nada de enfermo; el certificado de incapacidad lo armaron para conseguir el subsidio y el trabajo, no es incapaz, es un vivo.  
Qué se cree que deja la cocina toda sucia."*

El segundo repertorio al cual recurre José, configurado con archipiélagos de significados concatenados, construyen el rótulo atribuido a Eduardo de 'vivo'.

En esta porción de texto, la polaridad alter narra un proceso de hétero-atribución tipificando a la otra parte con el término de "vivo". El párrafo define en forma íntegra lo que piensa José respecto de la incapacidad de Eduardo. El repertorio utilizado se lo denomina **repertorio de la tipificación**.

El tipo de repertorio pertenece a la tipología de aquellos que mantienen y afirman la configuración de realidad en los términos en que se presenta.

Sobre la absolución de los criterios de pertinencia, adecuación y especificidad de la respuesta de José respecto de la pregunta formulada por el mediador, caben las mismas consideraciones realizadas en el apartado anterior con respecto a la pregunta del mediador.

La respuesta a tal pregunta absuelve los criterios de pertinencia, adecuación y especificidad.

El peso dialógico ajustado del repertorio discursivo es el siguiente:

a) peso Dialógico Teórico (PDT)		8,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección		7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento		(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)		7,44
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))		-5,952

c). Tercera porción de texto:

*"Yo vivo con los perros porque son parte de mi vida y no los voy a sacar"*

Habla personalis. Realiza un informe en la primera persona del singular. Desarrolla un proceso de auto-atribución en el que vincula dos elementos del discurso y no plantea posibilidad de cambio respecto a lo consolidado por el vínculo.

Utiliza una modalidad discursiva que hace referencia a las razones que sirven de base de una situación y que permiten justificar el argumento del discurso. Esta modalidad discursiva comporta el mantenimiento del "estado actual de las cosas", que legitima con el uso de la justificación y no permite recurrir a otra modalidad para modificar lo que sucede. Emplea el **Repertorio de la justificación**.

La respuesta absuelve el criterio de pertinencia, adecuación y especificidad.



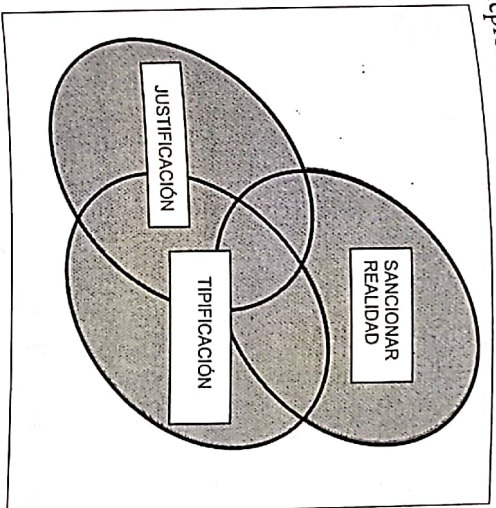
El peso ajustado del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)		8,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección		7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento		(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)		7,44
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))		-5,952

### 11. Determinación del peso dialógico del texto de José en el momento inicial To

PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE JOSÉ			
	Numerador de la fórmula matemática	Denominador de la fórmula matemática	
1.- Repertorio Sancionar Realidad	-9,300	10,000	[1] [2]
2.- Repertorio de Tipificación	-5,952	8,000	
3.- Repertorio de Justificación	-5,952	8,000	
TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO	-21,204	26,000	
Punto de configuración = $\frac{\sum PDR * [Tipología * (PDT/10)]}{\sum PDT} =$	-0,81554		
[1] / [2]			

La representación gráfica del relato de José es la siguiente:



### 12. La pregunta del mediador

Con respecto a la pregunta del mediador, caben las mismas consideraciones realizadas respecto a la que se le formuló a Eduardo.

Se recuerda la pregunta: *“comente lo que está sucediendo”*

En su formulación no fueron contemplados los requisitos definidos metodológicamente en el modelo dialógico:

- No cumple la condición de estar dirigida a todas las partes; condición genérica.
- No es específica. En su construcción no demarca el contenido de la respuesta.
- No es adecuada en cuanto está direccionada a recoger un contenido y no el proceso.
- No es pertinente en cuando no contempla en su construcción el objetivo definido en la mediación:

generar un cambio en la configuración de realidad conflictiva hacia otra realidad de responsabilidad compartida. No contempló en su construcción la anticipación de posibles escenarios tendientes a dicho objetivo.

- No anticipó los posibles escenarios o configuraciones discursivas que pueden 'dispararse' con respecto a la pregunta formulada.
- Era anticipable la respuesta de José en términos de contenido a una pregunta dirigida a indagar en un paradigma mecanicista.

### 13. Replanteo del conflicto:

La situación es tensa entre las partes. Ninguno de ellos está dispuesto a ceder en sus pretensiones.

En respuesta a las 'causas' que las partes le atribuían al conflicto, se va diseñando una alternativa de solución que responde a esa relación de causalidad.

Uno de los problemas que habían advertido los mediadores estaba relacionado con la capacidad de Eduardo para celebrar un acuerdo. Eduardo, con un certificado extendido por especialistas sobre su 'discapacidad mental', estaba en conflicto con su padre, quien justamente estaba a cargo de su cuidado.

En base a esta consideración, se consideró necesario sumar al hermano de Eduardo a la mediación. Se lo consultó a Eduardo si confiaba en su hermano para ayudarle a resolver el problema. Estuvo de acuerdo y a la siguiente audiencia se lo citó.

### 14. Segunda reunión de mediación

En esta segunda reunión el hermano de Eduardo asumió el rol de intermediario entre su padre y hermano. Muy preocupado por las discusiones y también por el riesgo de violencia física, apoyó de entrada la idea de dividir la casa y se ocupó de convencer a ambos que esa era la mejor solución. Le ofreció ayuda a Eduardo para construir los tabiques divisorios, de manera que le quedara un departamento con entrada independiente y con patio. Prestó su conformidad para que se hiciera una subdivisión, de manera que ambas partes pudieran utilizar y disponer de un espacio propio. Se establecieron plazos para realizar la obra; José renunció a percibir el subsidio por discapacidad, cediéndoselo a Eduardo, para que éste aplicara dicho dinero en la realización de la obra y posteriormente en el pago de un servicio doméstico.

Con estos elementos, los mediadores redactaron un acuerdo que firmaron todos, habiendo manifestado su satisfacción por los términos acordados.

Los mediadores cerraron el caso, convencidos que al haber contemplado los intereses que las partes traían a la mediación se había resuelto el conflicto.

Al mes siguiente de la firma del acuerdo, el hermano de Eduardo se comunica con el mediador y le manifiesta su preocupación por la situación de su padre y hermano. Expresa que nada de lo acordado se llevaba a cabo y que temía por la violencia que advertía entre ambos.

Los mediadores deciden convocar una reunión de urgencia a Eduardo y a José; también convocan a Nora, persona de confianza de Eduardo.

### 15. Reapertura del caso

Se observaba una interacción entre las partes de mucha tensión; entre ellos no se dirigían la palabra.

Se conoció previamente que el acuerdo no había sido implementado y sobre la situación de violencia en que se encontraban.

Se anticipó que si se preguntaba sobre los motivos por los cuales el acuerdo no había sido implementado, se obtendrían producciones discursivas de la justificación o de atribuciones de culpa respecto de aquél que negaba la implementación.

Se construyó una estrategia para generar un nuevo proceso descriptivo.

Se decidió también hacer reuniones conjuntas, confiados en que las estrategias a aplicar debían generar nuevos elementos que pudieran ser tomados por ambas partes para interferir en la coherencia narrativa de la configuración de realidad que traían.

Se hizo una introducción resaltando la libre voluntad de ellos para encontrar otra solución y la posibilidad de explorar cualquier camino que les resultara más adecuado al que oportunamente se había acordado.

Seguidamente se les formuló a ambas partes la misma pregunta:

*“Describe la situación por la que está en mediación”*

y se le concedió en primer lugar la palabra a Eduardo.

### 16. El relato de Eduardo en el momento T1

Eduardo dice:

*“Me encuentro nervioso, inestable, inseguro.*

*Ahora también estoy desganado.*

*No puede ser que me haga esto. Las peleas, las discusiones”*

Se analiza el texto de Eduardo desagregándolo en porciones y luego se denominaron lo repertorios, en base a las propiedades de uso del lenguaje en la tabla periódica de repertorios discursivos:

*Me encuentro nervioso, inestable, inseguro.  
Ahora también estoy desganado*

Eduardo genera un informe en el cual declara cómo está. Recurre al repertorio de **sancionar la realidad**.

La respuesta de Eduardo es pertinente, no adecuada.

El peso ajustado del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/NA: Factor corrección	4%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	9,60
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-9,60

*No puede ser que me haga esto. Las peleas, las discusiones*

En esta segunda porción de texto, coloca en la interacción con el padre la culpabilidad de lo presentado en la producción discursiva (proceso de hétero-atribución). El repertorio que utiliza para blindar la realidad de hecho presentada es el **repertorio de atribución de culpa**.

La realidad que configura es propia y exclusiva y no admite otros elementos.

La respuesta es Pertinente, Adecuada y Genérica.

El peso dialógico es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	7,00
b) Absolución criterios: P/A/G: Factor corrección	6%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	6,58
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,606

La determinación del peso dialógico del punto de configuración de la realidad que presenta Eduardo en el momento T1 es la siguiente:

**PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE EDUARDO EN EL MOMENTO T1**

	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1.- Repertorio Sancionar la Realidad	-9,600	10,000
2.- Repertorio de Atribución de Culpa	-4,606	7,000
<b>TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO</b>	<b>-14,206</b>	<b>17,000</b>
Punto de configuración = $\frac{\sum PDR * [Tipología * (PDT/10)]}{\sum PDT}$ = [1]/[2]	-0,8356	

Si se compara el peso dialógico en este punto de configuración de realidad que describe Eduardo y el peso dialógico determinado en el punto de configuración calculado en base a las producciones de Eduardo en el momento cero, se observa que la mediación no logró el objetivo por cuanto las intervenciones realizadas concurren a afirmar la realidad conflictiva, pese al acuerdo alcanzado oportunamente:

Peso dialógico del punto de configuración Momento To = -0,71  
 Peso dialógico del punto de configuración Momento T1 = -0,8356  
 Eficacia de la intervención: **-0,1257 'Negativa'**

La intervención de mediación afirmó la 'realidad conflictiva', es decir, resultó ineficaz al no generar un cambio en su configuración orientado al objetivo de la mediación.

Como se observa, las intervenciones de mediación se desarrollaron teniendo como referencia el paradigma mecanicístico por lo que se tomó al constructo conflictivo como una realidad de hecho y para resolverlo se generaron opciones que actuaban como remedio para corregir las 'causas' que lo generaron.

### 17. El relato de José en el momento T1

*"Estoy cansado. No están de acuerdo"*

*Él manda más en la casa. Me cierra la puerta de la cocina. Hay que hacer lo que él dice".*

Se analiza el texto de José para conocer la configuración.

Primera porción de texto:

*Estoy cansado. No están de acuerdo*

José manifiesta un estado anímico vinculándolo a una causa, que no especifica, que atribuye a alter. Las propiedades de uso del lenguaje pertenecen al repertorio de **atribución de culpa**.

El mismo es pertinente, adecuado y genérico.

Se calcula el peso dialógico de esta producción discursiva:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	7,00
b) Absolución criterios: P/A/G: Factor corrección	6%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	6,58
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,606

Segunda porción de texto

*El manda más en la casa. Me cierra la puerta de la cocina. Hay que hacer lo que él dice.*

Con el uso de las palabras describe un modo de interacción con Eduardo, asignándole una colocación según su propia configuración de realidad. A nivel sintáctico y semántico recurre al verbo en tiempo presente y al adverbio "más" para decretar dicha realidad con valor de certeza. En la retórica utilizada, encadena archipielagos de significados "hay que hacer lo que él dice" cuya repercusión pragmática es la de reforzar el argumento y afirmar el valor ostensivo de su constructo.

El repertorio utilizado es de **sancionar la realidad**.

La respuesta es pertinente, adecuada y genérica

El peso dialógico real queda definido de la siguiente forma:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/G: Factor corrección	6%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	9,40
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-9,40

El cálculo del peso dialógico del punto de configuración de José en el momento T1 es el siguiente:

PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE JOSÉ EN EL MOMENTO T1		
	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1.- Repertorio de Atribución de Culpa	-4,606	7,000
2.- Repertorio de Sancionar la realidad	-9,400	10,000
TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO	-14,006	17,000
Punto de configuración = $\frac{\sum PDR * [Tipología * (PDT/10)]}{\sum PDT}$ = [1]/[2]	-0,8239	

Si se compara el peso dialógico de la configuración de realidad de José en este momento y al momento de inicio de la mediación, se observa que las intervenciones realizadas por los mediadores, pese al acuerdo celebrado, prácticamente no generaron cambios sobre el mismo:

Peso dialógico del texto en Momento T0 = -0,8155

Peso dialógico del texto en Momento T1 = -0,8239

Eficacia de la intervención: **-0,0084 negativa**

La intervención de los mediadores no resultó eficaz respecto de la transformación que debe operarse en la mediación conforme al objetivo previamente fijado en la intervención de mediación. Este resultado sobre la eficacia de la intervención se corrobora con la necesidad de reabrir el proceso de mediación: pese al acuerdo celebrado, se mantuvo la realidad conflictiva.

Una intervención que no genera el cambio hacia el objetivo de la mediación, aunque pueda exhibir un resultado en términos de acuerdo, no es eficaz, por cuanto subyace el conflicto entre las partes. Si el objetivo es generar una transformación en términos de cohesión, lograr un acuerdo cuando las partes no han podido construir una realidad que contenga elementos compartidos, sólo traslada el problema hacia adelante.

### 18. Segunda intervención de los mediadores

Con el texto recogido, se construyó una estrategia pensada para generar nuevos elementos, fuera del conflicto, que pudieran ser tomados por las partes para generar otra realidad que contuviera elementos compartidos. Se anticiparon escenarios de la vida cotidiana que ellos compartirían y se les formuló en forma genérica, es decir, sin focalizar lugar o situación específica, a ambos la siguiente pregunta:

*“Describe situaciones que no están en conflicto”*

### 19. Relato de las partes en el momento T2

Se le solicita a Eduardo que responda:

*“Cuando salgo con mis amigos. Tengo nuevos amigos que estamos programando un viaje  
Cuando estoy en la computadora”*

*Ahora limpio la pieza y lo que ensucio en la cocina  
Ya no hay problemas con los animales  
Yo creo que él va a necesitar de mí cuando sea más viejo”*

El proceso generador que está desplegando Eduardo es utilizado por los mediadores (el tiempo del 'Kairos') para formular una nueva pregunta:

*“¿Cómo se puede resolver el problema del ruido?”*

*“Cerrando la puerta del dormitorio y para eso debería arreglar la ventana de la pieza”*

Se le concede la palabra a José, que responde a las dos preguntas:

*“A la noche, yo no escucho el televisor, sólo veo las indigenas, así que puedo bajar el volumen.”*

*Puedo arreglar la ventana del dormitorio de Eduardo para que el cierre la puerta del dormitorio.”*

### 20. Análisis del relato de las partes en el momento T2

Se analiza el texto de cada parte para evaluar la eficacia de la intervención

#### 20.1 Análisis del texto del momento 2 de Eduardo

Primera porción de texto

*Cuando salgo con mis amigos. Tengo nuevos amigos que estamos programando un viaje  
Cuando estoy en la computadora*

Eduardo configura la realidad sin utilizar repertorios de mantenimiento; describe el modo de interacción con sus amigos.

**Utiliza el repertorio de la descripción.**

El peso dialógico del repertorio queda definido de la siguiente forma:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	0%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Generador	(+)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	10,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+10,00

**Segunda porción de texto de Eduardo**

*Ahora limpio la pieza y lo que ensucio en la cocina  
Ya no hay problemas con los animales*

El nuevo texto de Eduardo presenta elementos compartidos con José que generan otra realidad. El valor ostensivo de su producción discursiva pone de manifiesto un modo distinto de interacción con su padre. Él asume una colocación diferente en dicha interacción, respecto al aseo de la casa y también con respecto a los animales.

En la nueva realidad que está construyendo se hace cargo de obligaciones que hasta ese momento las atribuía a su padre y legitima la presencia de los animales; proporciona elementos de "desarrollo" de la realidad que se está configurando (genera una realidad 'mutable').

**Utiliza el repertorio de legitimación.**

Nuevamente la respuesta de Eduardo absuelve los criterios de pertinencia, es adecuada y específica.

El peso dialógico real queda definido de la siguiente forma:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	6,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	0%
c) Tipología : Generador (PDT)	(+)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	6,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+3,600

**Tercera porción de texto de Eduardo**

*Yo creo que él va a necesitar de mi cuando sea más viejo*

El valor ostensivo de sus palabras pone en evidencia la anticipación de Eduardo con respecto al modo de interacción con su padre; en el futuro, definiendo una probable colocación de cada uno de ellos en la misma.

Configura la realidad en términos de incertidumbres; vuelve disponibles elementos dirigidos a modificar un escenario.

**Utiliza el repertorio de la propuesta.**

La respuesta es pertinente, adecuada y específica.

El peso dialógico queda definido:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	9,00
b) Absolución criterios: P/A/E	0%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Generador	(+)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	9,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+8,100

**Respuesta de Eduardo a la segunda pregunta del mediador**

*Cerrando la puerta del dormitorio y para eso debería arreglar la ventana de la pieza*

El texto de Eduardo presenta elementos que representan el objetivo a lograr. Vincula de modo eficaz los medios necesarios para alcanzar el fin. Utiliza un repertorio que describe lo que debe hacerse para alcanzar el objetivo.

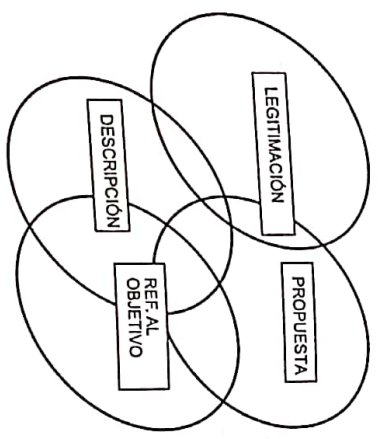
Se denomina al repertorio utilizado **referencia al objetivo**; para tal denominación se observan las propiedades de uso del lenguaje en la porción de texto, descripciones en la tabla periódica de repertorios discursivos.

La respuesta de Eduardo es pertinente, adecuada y específica

El peso dialógico queda definido de la siguiente forma:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	0%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Generador	(+)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	10,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+10,00

Si se grafica el texto de Eduardo en el momento T2, se puede visualizar la transformación generada hacia una realidad diferente, en donde admite compartir elementos con José



El peso dialógico del texto de Eduardo en T2 es el que se muestra en la siguiente tabla:

PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE EDUARDO EN EL MOMENTO T2		
Descripción	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1- Repertorio de Descripción	+10,000	10,000
2- Repertorio de Legitimación	+3,600	6,000
3- Repertorio de Propuesta	+8,100	9,000
4- Repertorio de Referencia al Objetivo	+10,000	10,000
TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO	+31,700	35,000
Punto de configuración =	+0,9057	
$\Sigma PDR * [Tipología * (PDT/10)] / \Sigma PDT = [1]/[2]$		

Las mediciones realizadas sobre el texto recogido de Eduardo en tres momentos del proceso exhiben la trayectoria del proceso de transformación del constructo conflicto en dirección a otra realidad que no había sido anticipada por Eduardo y que contiene elementos de responsabilidad compartida, objetivo de la mediación.

Punto de Configuración	To	T1	T2
Peso dialógico del texto	-0,71	-0,8356	+0,9057

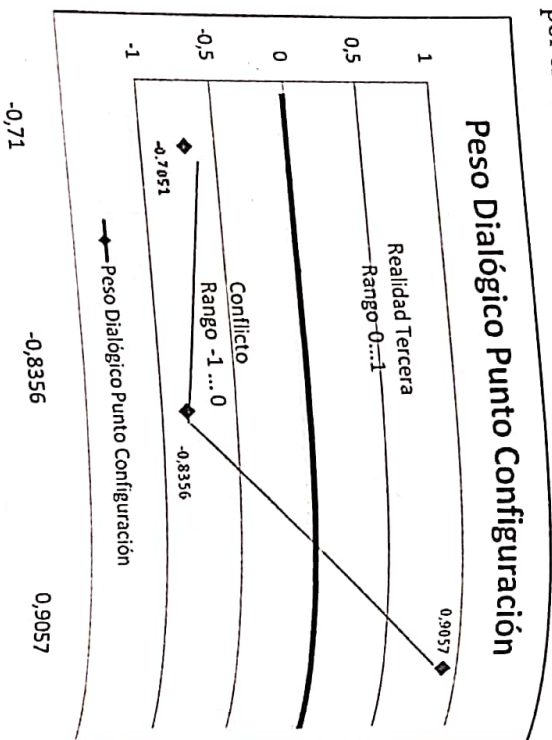
Intervención Ineficaz: -0,1256  
 Intervención Eficaz: +1,741

La experiencia recogida permite concluir que una intervención acertada reduce el tiempo del proceso. Para ello es necesario realizar una investigación en el paradigma adecuado



del objeto "construico conflicto" para aseverar las categorías de conocimiento empleadas en su configuración y para elaborar una estrategia que, al anticipar los posibles escenarios que pueden presentarse en el devenir del proceso discursivo en virtud de los repertorios utilizados, genere elementos para desarrollar otra realidad.

En el siguiente gráfico se exhibe la trayectoria de las producciones discursivas de Eduardo desde el momento T0, punto de configuración del conflicto y el peso dialógico de cada punto de configuración resultantes de las intervenciones realizadas por el mediador.



### 20.2. Relato del momento T2 de José

*A la noche, yo no escuché el televisor, sólo veo las imágenes, así que puedo bajar el volumen. Puedo arreglar la ventana del dormitorio de Eduardo para que él cierre la puerta del dormitorio.*

Los elementos puestos en evidencia en el texto de Eduardo fueron tomados por José y esto se pudo anticipar a la luz de la teoría de la identidad dialógica, en virtud de la influencia que ejerce en el proceso de configuración de la realidad, la coherencia narrativa. Éste, a su turno, comparando los criterios, hace referencia a acciones concretas y necesarias para lograr la tercera realidad.

Utiliza, entonces, un repertorio que hace referencia al objetivo En este caso, la respuesta de José resulta pertinente, adecuada y específica.

Peso Dialógico Teórico (PDT)	
a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	0%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Generador	(+)
d) Peso Dialógico Real : (a-b) (PDR)	10,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+10,00

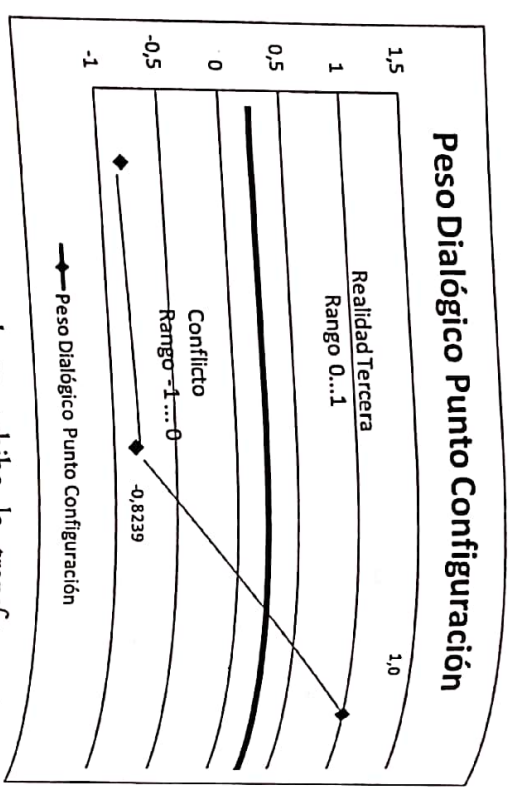
Siguiendo el mismo esquema metodológico, se mide la eficacia de la intervención en el momento 2:

PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE JOSÉ EN EL MOMENTO T2		
	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1.- Repertorio de Referencia al Objetivo	+10,000	10,000
TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO	+10,000	10,000
Punto de configuración = $\frac{\sum PDR * [Tipología * (PDT/10)]}{\sum PDT}$ = [1]/[2]	+1,0	

Se comparan los resultados de las mediciones practicadas en cada momento:

Punto de Configuración	T0	T1	T2
Peso dialógico del texto	-0,8155	-0,8239	+1,0

Intervención Inefcaz: -0,0084 + 1,8239  
 Intervención Efcaz: + 1,8239



La gráfica precedente exhibe la transformación en la producción discursiva de José a partir de las intervenciones realizadas por los mediadores.

## 21. Nuestra reflexión como mediadores

La evaluación de la eficacia de cada intervención, procesada según esta metodología, genera conocimiento sobre el proceso de transformación y queda a disposición de aquel otro mediador que por alguna circunstancia debiera continuar con el desarrollo de la

mediación o acreditar la eficacia de la intervención realizada por el experto.

Se realiza una aseveración sobre la dialogicidad de la configuración discursiva observada, que reúne la condición de ser transferible entre expertos.

Por otra parte, preserva la confidencialidad del procedimiento ya que no se requieren detalles de contenido que podrían vulnerar dicho principio.

Podrá un segundo profesional, tomar el caso, planificar su intervención sobre la base de los repertorios discursivos denominados y medir si la misma ha resultado eficaz, así como podrá hacerlo el mediador interviniente o el sistema de mediación.

Del presente análisis podemos concluir que la medición de la eficacia de la intervención del mediador es un aporte metodológico trascendente del modelo operativo dialógico, que puede aplicarse a la medición de la transformación operada sobre la realidad conflictiva, en términos del logro del objetivo prefijado, cualquiera sea el modelo operativo utilizado por el mediador en su intervención.

## Capítulo 6

### Caso II

---

#### 1. Las partes en conflicto

Pedro, manifiesta que se encuentra en una situación conflictiva con su vecino. Ha intentado varias vías de solución que le han demandado años de angustia y dedicación y no encuentra solución. El problema, según él afirma, se inicia a partir del ruido que produce el vecino con su actividad en su taller de rectificación. El conflicto, dice, se ha agravado y ha desembocado en una situación de crecientes agresiones, amenazas, intimidaciones, insultos que ha tornado insostenible la convivencia cotidiana. Manifiesta que los ruidos se encuentran fuera de los límites de tolerancia y que todo ello conspira con su salud mental, que ya de por sí es delicada y requiere de cuidados y atención permanente.

Pedro manifiesta que se encuentra muy afectado emocionalmente por el problema. Agrega que ha debido abandonar el ejercicio de su profesión a raíz de una enfermedad neurológica, por lo que se encuentra frustrado como persona y como profesional. En el proceso de hetero-atribución, se observa que Pedro atribuye al vecino la culpa de esta situación.

Se recogieron las observaciones sobre las manifestaciones de Pedro en la entrevista previa realizada por los entrevistadores de Di.M.A.R.C. acerca de sus 'desbordes verbales', advirtiéndose un proceso de tipificación en marcha tanto a nivel de la auto-atribución como de la hetero-atribución

La situación de conflicto hadado lugar a denuncias de las más variadas: penales recíprocas por amenazas; ante los organismos de seguridad e higiene ambiental; ante la dependencia municipal de habitación de negocios; ante los entes de recaudación tributaria nacional, provincial y municipal; ante organismos de control de la seguridad laboral y previsional; amenazas de denuncias por trata de personas vinculado al trabajo de menores en el taller, por consumo de estupefacientes, por 'merodeo', por 'esquizofrenia'; ambas partes han 'dedicado' años en acciones que responden a la coherencia narrativa del proceso de tipificación que caracteriza la interacción entre ellas.

La anticipación de escenarios con los cuales era posible encontrarse, en un clima de mucha tensión entre las partes, era que cada uno de ellos habría construido una propia historia del conflicto, sólida, bien argumentada, muy coherente y sin espacios para admitir otra posibilidad. La identidad dialógica de la producción discursiva que cada uno presentaría en la mesa de mediación era anticipable que estuviera dominada por procesos de tipificación que terminarían absorbiendo en su coherencia narrativa cualquier proceso presentado, deslegitimándolo en forma inmediata y asignándole a su interlocutor en tal interacción, la misma colocación que ocupa en el proceso de tipificación. Identidades dialógicas coincidentes, propias, exclusivas que exhiben una interacción dialógica al máximo de su tensión.

## 2. Definición del objetivo de la intervención

Se definió como objetivo para la primera intervención, el de generar otra configuración no anticipada por las partes.

Dicho objetivo pretendía 'abrir' el espacio discursivo, muy 'contraído' en virtud del proceso de tipificación puesto en marcha por las partes.

Debido a las agresiones verbales que se propinaban las partes, luego de informar los aspectos procedimentales, se decide continuar el proceso de mediación en reunión privada con cada parte.

## 3. Construcción de la estrategia de intervención

Al elaborar la estrategia los mediadores contemplaron que la misma observara los siguientes requisitos:

- Pertinencia respecto del objetivo prefijado.
- Genérica en cuanto estuviera dirigida a ambas partes para tener una misma referencia respecto de los elementos que podrían surgir de las respuestas.
- Específica en cuanto solo las partes podían dar respuesta.
- Adecuada para recoger el proceso y no el contenido. Si se preguntaba sobre cuestiones de contenido, inmediatamente se direccionaba la búsqueda de respuestas en un paradigma mecanicístico; la anticipación de las respuestas posibles en este paradigma, serían producciones discursivas que presentarían al constructo conflicto como una realidad de hecho.

Tomando en consideración los elementos mencionados, la estrategia que se formuló fue la siguiente:

*"Describe los motivos por los que solicitó la mediación"*

La anticipación de los mediadores al preguntar sobre los 'motivos' por los que solicitó la mediación era generar como respuesta un proceso discursivo descriptivo que contuviera elementos nuevos

para desarrollar, diferente del tipo de configuración de realidad que tratan las partes; también era posible anticipar que si se preguntaba sobre las 'causas' por las cuales se solicitó la mediación, se generarían sólo repertorios discursivos de mantenimiento.

#### 4. El relato de Pedro

*"Dos años atrás apareció una humedad en la pared medianera. Como no se solucionaba fui a tomar fotos del lado que da al taller de Juan. En ese momento, Juan se me aproximó amenazándome con una herramienta, como si me quisiera pegar."*

*Siento ruidos de un tornillo y golpes de martillo, todos los días desde la mañana a la tarde que me impiden vivir, trabajar en la casa, salir al patio; es un ruido que me enloquece.*

*En varias oportunidades me ha insultado, me amenaza, me ha hecho apedrear la casa por sus hijos; son gente de mal vivir, drogadictos. Tiene la letrina del taller pegada a la medianera, inmundada, con olor a cloaca que me impide usar el patio y el asador y ha pasado humedad a toda la pared.*

*He consultado con especialistas en instalaciones de este tipo de talleres ubicados en zonas residenciales, que pueden asesorar para eliminar estos problemas y quiero que sean citados."*

#### 5. Análisis del texto de Pedro

La aplicación de la praxis del modelo, comprende los siguientes aspectos ya analizados en capítulos anteriores:

- Adherencia al texto
- Desagregación del texto en porciones que describen una realidad en forma íntegra y autónoma.

- Denominación de repertorios discursivos de la tabla periódica de repertorios discursivos
- Absolución de los criterios de pertinencia/no pertinencia; adecuación/no adecuación y contenido específico/contenido genérico.
- Determinación del peso dialógico del punto de configuración

#### Primera porción de texto de Pedro

*Dos años atrás apareció una humedad en la pared medianera. Como no se solucionaba fui a tomar fotos del lado que da al taller de Juan. En ese momento, Juan se me aproximó amenazándome con una herramienta, como si me quisiera pegar.*

El valor de uso de las palabras de Pedro evidencia el modo de interacción con Juan, y define la propia colocación que le asigna a este en tal interacción; la modalidad discursiva que le connota el evento a través de un juicio de tipo moral del cual no explicita los criterios utilizados.

Pedro utiliza el **repertorio de Juicio**.

La respuesta absuelve los criterios de pertinencia, adecuación y contenido específico.

El cálculo del peso dialógico real del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	7,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	6,51
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,557

Segunda porción de texto de Pedro

*Siento ruidos de un torno y golpes de martillo, todos los días desde la mañana a la tarde que me impiden vivir, trabajar en la casa, salir al patio; es un ruido que me enloquece.*

El valor ostensivo del uso de las palabras pone en evidencia el modo que relaciona los ruidos que proceden del taller y su posibilidad de desarrollar su vida.

Utiliza una modalidad discursiva que define una realidad como dada, cierta, en consecuencia no modificable, no configurando la posibilidad de escenarios de transformación de la realidad misma.

El uso del lenguaje permite denominar el repertorio de **Sanccionar la Realidad.**

Nuevamente se realiza el segundo paso en el análisis del texto para concluir que el mismo resalta pertinente, adecuado y específico con relación a la pregunta formulada.

El peso dialógico real del repertorio denominado se determina como sigue:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	9,30
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-9,30

Tercera porción de texto de Pedro

*En varias oportunidades me ha insultado, me amenaza, me ha hecho apedrear la casa por sus hijos; son gente de mal vivir, drogadictas.*

Pedro pone en evidencia el modo de interacción con su vecino y la colocación que él le asigna en la misma. En la modalidad discursiva utiliza archipiélagos de significado concatenados, para construir el rótulo atribuido a sus vecinos de 'gente de mal vivir' y de 'drogadictos'.

Utiliza el repertorio de la Tipificación.

El repertorio absuelve el criterio de pertinencia, adecuación y es genérico en cuanto al contenido.

El cálculo del peso dialógico del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	8,00
b) Absolución criterios: P/A/G: Factor corrección	6%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	7,52
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-6,016

Cuarta porción de texto de Pedro

*Tiene la letrina del taller pegada a la medianera, inundada, con olor a cloaca que me impide usar el patio y el asador y ha pasado humedad a toda la pared.*

Se observa una identidad dialógica que evidencia las consecuencias pragmáticas en la interacción entre Pedro y su vecino con respecto a las condiciones de higiene que constituyen un archipiélago de significados dentro de los repertorios que inciden en la configuración del conflicto que está declarando.

En su producción discursiva, Pedro vincula dos porciones de texto en las que una es un evento y la otra, una persona. Establece el nexo entre la culpa atribuida a su vecino con los

eventos presentados y los problemas que dice, esto le ocasiona.

Estos nexos retórico-argumentativos le permiten construir esta propia y exclusiva configuración de realidad en cuanto a la colocación que Pedro hace de su vecino con respecto a la situación. Estas propiedades del uso del lenguaje empleado permiten denominar el repertorio de **Atribución de Culpa**.

El análisis de la relación existente entre la pregunta formulada por el mediador y la respuesta ofrecida por la parte permite concluir que la misma es:

- a. Pertinente
- b. Adecuada y
- c. Específica

El peso dialógico del repertorio discursivo es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	7,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : (a-b)	(PDR) 6,51
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-4,557

#### Quinta porción de texto de Pedro

*He consultado con especialistas en instalaciones de este tipo de talleres ubicados en zonas residenciales, que pueden asesorar para eliminar estos problemas y quiero que sean citados.*

El uso de las palabras pone en evidencia su modo de interacción con terceros y la colocación que él les asigna en la identidad dialógica que ha construido en la relación con Juan. Genera elementos fuera del proceso de tipificación de Juan para desarrollar.

Este repertorio presenta un elemento para analizar respecto a lo que se ha configurado precedentemente, **Repertorio de la Especificación**.

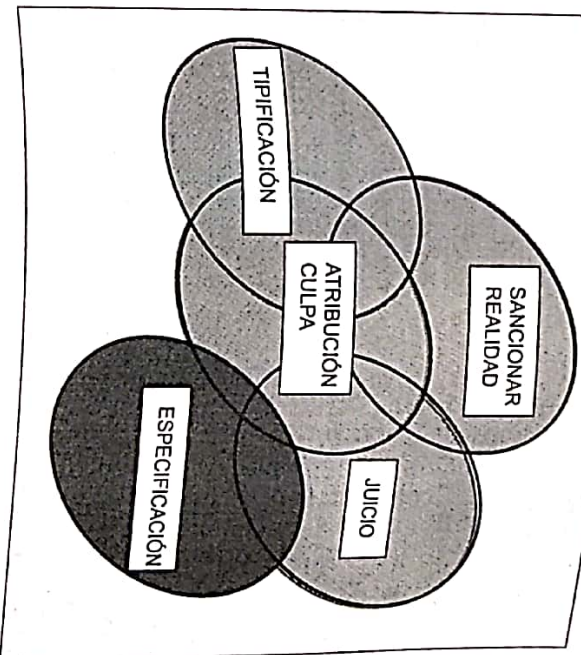
La respuesta es pertinente, adecuada y específica con relación a la pregunta formulada por los mediadores.

El peso dialógico real de este repertorio es:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	2,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	0%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Híbrido	(+)
d) Peso Dialógico Real : (a-b)	(PDR) 2,00
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+0,40

La configuración de la realidad 'conflicto' que Pedro pone en evidencia está conformada por una particular agregación de repertorios discursivos.

Es posible visualizarlo gráficamente de la siguiente manera:



PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE PEDRO EN EL MOMENTO T0		
Momento To	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1.- Repertorio de Juicio	-4,557	7,000
2.- Repertorio de Sancionar la Realidad	-9,300	10,000
3.- Repertorio de Tipificación	-6,016	8,000
4.- Repertorio de Atribución de Culpa	-4,557	7,000
5.- Repertorio de Especificación	+0,400	2,000
<b>TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO</b>	<b>-24,030</b>	<b>34,000</b>
Punto de configuración = $\frac{\sum PDR * [Tipología * (PDT/10)]}{\sum PDT}$	-0,7068	
= [1]/[2]		

En la tabla precedente se ha determinado el peso dialógico real de la configuración de la 'realidad conflictiva' presentada por Pedro en el momento inicial T0.

Del análisis del texto, en el cual prevalecen repertorios de mantenimiento, se observa un repertorio híbrido que está absorbido en el proceso de tipificación de Pedro; él manifiesta que ha estado trabajando mucho en obtener información y ayuda de expertos sin resultados hasta el momento. Se le hizo saber que se invitaría a participar en la segunda reunión a este especialista, a quien él conocía y respetaba. Se aprovechó (kairós) esta particular agregación para ganar su confianza en el proceso y quedó agradecido.

También se decidió no abordar aún los aspectos vinculados a la relación con Juan.

Se liberó a Pedro y se convocó a Juan a reunión privada.

## 6. El relato de Juan

Se le formuló a Juan la misma pregunta que anteriormente se le había hecho a Pedro:

*"Describe los motivos por los que está en mediación"*

*"Siempre le molestó que trabaje. Atena contra mi trabajo.*

*Está loco. Me viene a gritar adelante de los clientes.*

*No le paso humildad a la medianera; por esa pared no pasan caños de agua, el piso es de cemento y jamás se inunda. Ya rebuiqué el torno en un lugar retirado, dentro de una habitación. Igualmente cuando tenemos que usar el martillo, lo hacemos dentro de la sala del torno.*

*Me interesa solucionar el problema. Las denuncias me traen muchos problemas y no puedo trabajar."*

## 7. Análisis del texto de Juan

Primera porción de texto de Juan

*Siempre le molestó que trabaje. Atena contra mi trabajo*

Juan en este proceso discursivo de hétero atribución (narración) construye el modo de interacción con Pedro. Pone en evidencia con respecto a su trabajo, una colocación de su vecino en la interacción, en base a teorías personales, que le permiten sancionar la realidad como cierta e inmodificable.

Utiliza el repertorio de **Sancionar la Realidad**.

En el análisis del vínculo de la respuesta con la pregunta formulada, la respuesta de Juan es pertinente, guarda correlación y atinencia con aquélla. También hace referencia en su contenido al objetivo de la pregunta, por lo cual es adecuada.



Finalmente la respuesta es genérica con referencia a los contenidos que presenta, no hace una referencia a una cuestión específica, sino que es una afirmación que abarca varios aspectos. La medición del peso dialógico de ésta producción discursiva se determina en el siguiente cuadro:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/G: Factor corrección	6%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	9,40
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-9,400

Segunda porción de texto de Juan

*Está loco. Me viene a gritar delante de los clientes*

Juan pone en evidencia el modo de interacción con su vecino y la colocación que él le asigna en la misma. En la modalidad discursiva utiliza archipiélagos de significado, para reforzar el rótulo atribuido a Pedro de 'loco'.

Utiliza el repertorio de la Tipificación

La respuesta absuelve el criterio de pertinencia. Es adecuada en cuanto responde en su contenido al objetivo de la pregunta y es específica, ya que no deja espacio para sobre escribir respecto al contenido.

El cálculo del peso dialógico es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	8,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	7,44
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-5,952

Tercera porción de texto:

*No le pasó humedad a la medianera; por esa pared no pasan caños de agua, el piso es de cemento y jamás se inunda. Ya reubiqué el torno en un lugar retirado, dentro de una habitación. Igualmente cuando tenemos que usar el martillo, lo hacemos dentro de la sala del torno.*

El proceso de auto-atribución que se pone en marcha a través del informe de Juan hace referencia a las razones que sirven de base de una situación y que permiten justificar el argumento del discurso. Esta modalidad discursiva comporta el mantenimiento del "estado actual de las cosas", que legitima con el uso de la justificación y no permite recurrir a otra modalidad para modificar lo que sucede.

El argumento presentado aumenta la coherencia narrativa de la realidad que se ha configurado.

El repertorio discursivo que emplea es el de **Justificación**.

La respuesta absuelve los criterios de pertinencia, adecuación y especificidad.

El cálculo del peso dialógico real (es decir, ajustado conforme la absolución de los criterios mencionados) es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	8,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	7%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Mantenimiento	(-)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	7,44
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	-5,952

Cuarta porción de texto

*Me interesa solucionar el problema. Las denuncias me traen muchos problemas y no puedo trabajar.*

Juan pone de manifiesto las consecuencias en los organismos de control de la situación que lo trae a mediación con su vecino.

El repertorio discursivo utilizado admite la posibilidad de un escenario cambiante como consecuencia de un hecho anterior “solución del constructo conflictivo”.

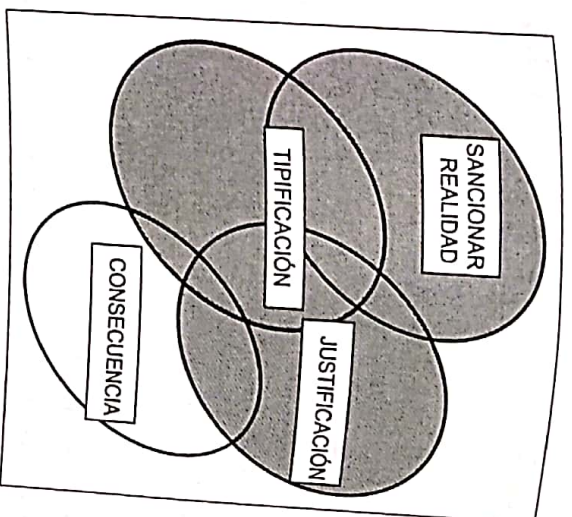
El **Repertorio de Consecuencia** que emplea Juan vuelve disponibles los elementos presentados por Pedro en la última parte de su relato y abre la posibilidad de desarrollar una realidad distinta.

La respuesta de Juan absuelve los criterios de pertinencia, adecuación y de contenido genérico con relación a la pregunta formulada.

El cálculo del peso dialógico real (o ajustado) es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	5,00
b) Absolución criterios: P/A/G: Factor corrección	4%
c) Tipología de Repertorio Discursivo: Generador	(+)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	4,80
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+2,400

En el cuadro siguiente se puede visualizar una representación gráfica de la configuración de realidad que presenta Juan:



El peso dialógico del texto de Juan en el momento T0 es el siguiente:

PESO DIALÓGICO DEL TEXTO DE JUAN EN EL MOMENTO T0

T0	Numerador de la fórmula matemática [1]	Denominador de la fórmula matemática [2]
1.- Repertorio de Sancionar la Realidad	-9,400	10,000
2.- Repertorio de Tipificación	-5,952	8,000
3.- Repertorio de Justificación	-5,952	8,000
4.- Repertorio de Consecuencia	+2,400	5,000
TOTAL PESO DIALÓGICO DEL TEXTO	-18,904	31,000
Punto de configuración = $\Sigma PDR * [Tipología * (PDT/10)] / \Sigma PDT =$	-0,6098	
[1]/[2]		

## 8. Construcción de la estrategia de intervención

Como efecto pragmático de los repertorios discursivos que configuran las realidades presentadas por las partes se puede anticipar el mantenimiento de escenarios de conflicto en virtud de la coherencia narrativa del proceso de tipificación en curso, la cual anula y absorbe cualquier posibilidad de modificar la realidad.

Introducirse en el proceso de generación de las producciones discursivas, a la luz de la teoría de la identidad dialógica, hace posible interrumpir procesos de tipificación al instar nuevos procesos de auto y hetero-atribución, en los cuales se generen informes y narraciones y en consecuencia, nuevas identidades dialógicas con diferentes colocaciones dentro del espacio discursivo.

En base a ello se construyó una estrategia diseñada en tres pasos, dirigida a lograr tres objetivos complementarios y anticipatorios de la generación de nuevos elementos para las partes:

1. Para reunión conjunta: Se planteó como objetivo generar una nueva realidad fuera del proceso de tipificación puesto en marcha por las partes. Se anticipó que un informe técnico del especialista en instalaciones industriales, podía ser tomado por estas para configurar una nueva realidad, respecto al modo de interacción, que contuviera elementos compartidos. Ambas partes estaban interesadas en conocer esta información técnica

2. Se planificó una reunión privada con Pedro, cuyo objetivo fuera expandir el espacio discursivo al cual se aferra. La coherencia narrativa de la 'realidad conflictiva' ha anulado y absorbido otras interacciones en la vida de Pedro. La anticipación en la construcción de la estrategia fue generar procesos discursivos que pongan en evidencia de qué modo él interactúa

con otros interlocutores en otras situaciones y surjan elementos que sean tomados por éste para modificar el proceso de tipificación en curso y que se evidencia en los informes y narraciones que ha producido.

3. Se anticipó la posibilidad de generar nuevos elementos mediante el entrecruzamiento de las producciones discursivas de las polaridades personalis y alter. Se decidió en consecuencia recurrir a la estrategia del quiasma.

Para ello se tuvo en cuenta la metodología de construcción del quiasma: Se le solicitará a ambas partes que escriban: a) Tres cosas a las cuales no están dispuestos a renunciar (polaridad personalis); b) Las tres cosas que cree que la otra parte no está dispuesta a renunciar (polaridad alter); c) Las tres cosas a las que está dispuesto a renunciar (personalis); d) Las tres cosas que cree que la otra parte está dispuesta a renunciar.

La anticipación es que el entrecruzamiento de las producciones de personalis con las de alter, ofrezca elementos no anticipados por las partes para generar una realidad 'otra'.

## 9. Segunda reunión con las partes

### 9.1 Primera intervención

Se inició la segunda reunión en forma conjunta con las partes y la participación del especialista en instalaciones industriales.

Se perseguía como objetivo que todas las partes escucharan la información general vertida por el especialista anticipando la generación de una nueva realidad con elementos compartidos.

Éste se exployó en forma general sobre los distintos tipos

de daños que pueden provocar instalaciones mal diseñadas, la referencia a los diferentes efectos según las distintas sensibilidades de los individuos y los recursos técnicos que pueden emplearse para reducir el impacto de dichos efectos.

La intervención del especialista y la participación de Juan, quien había manifestado su intención de aceptar y realizar las modificaciones necesarias que sugiriera el técnico, surgió como elemento nuevo no anticipado por Pedro.

Como compromiso de las actividades que surgieron de realizar, las partes y el técnico elaboraron un acta donde se establecían las obligaciones que cada uno de ellos asumía.

Dicho acuerdo parcial, cuyo texto no se transcribe para resguardar la confidencialidad contenía básicamente los siguientes puntos:

1. El convenio con el técnico respecto de la tarea encomendada.
2. El compromiso de Juan de realizar las mejoras sugeridas por el informe técnico.

### 9.2 Segunda intervención: Reunión privada con Pedro

Siguiendo el segundo objetivo previamente trazado por los mediadores, de explorar otras realidades de vida distintas de aquélla del conflicto, se lo invitó a Pedro a una reunión privada.

#### 9.2.1 Texto del diálogo de la reunión con Pedro

M: Cómo es la vida de Pedro fuera del conflicto?

P: Responde con otra pregunta: tengo que decirlo?

M: No por supuesto. Le preguntamos, si desea contestar, cómo se imagina su vida después que se implementen las mejoras que recomiende el especialista.

P: Guarda silencio un momento; luego dice: he transcurrido los últimos años entre estudios jurídicos, organismos públicos y especialistas. He postergado todos mis proyectos.

M: Coméntenos acerca de estos proyectos.

P: Estaba realizando una investigación sobre mi enfermedad para presentar un proyecto de ley.

M: Bueno, será el momento para concluir con un aporte valioso para la sociedad?

P: Se entusiasma y comienza a relatar detalles de su proyecto.

#### 9.2.2 Análisis de las preguntas del mediador:

Se formularon dos preguntas:

- a) La primera y la segunda pregunta, aclaratoria de la primera, tienen por finalidad anticipar un detalle descriptivo de una realidad fuera de conflicto.

Se anticipa colocar a Pedro, en una nueva realidad futura que él construye como "real", la cual se presente como una nueva realidad a su alcance y donde el 'problema' ha quedado resuelto.

- b) La segunda pregunta está planteada como oportunidad para lograr una nueva colocación en el espacio discursivo a partir del desempeño de un rol diferente que permita construir otra realidad.

#### 9.2.3 Análisis del texto de Pedro

El repertorio discursivo utilizado por Pedro es de la Descripción.

Si se analiza la respuesta, se concluye que es pertinente a la pregunta formulada, responde en su contenido al objetivo de la pregunta, por lo cual absuelve el criterio de adecuación y es

especifica porque refiere a un proyecto vinculado a su desempeño profesional.

El peso dialógico real de la respuesta de Pedro es el siguiente:

a) Peso Dialógico Teórico (PDT)	10,00
b) Absolución criterios: P/A/E: Factor corrección	0%
c) Tipo de Repertorio Discursivo: Generador	(+)
d) Peso Dialógico Real : ( a-b) (PDR)	10,0
e) Numerador fórmula (PDR*tipología*(PDT/10))	+10,00

### 9.3 Tercera intervención: aplicación de la estrategia del “quiasma”

Se decide aplicar la estrategia en reuniones privadas, debido a dificultad que planteaba Pedro para mantener los diálogos: no podía contener las agresiones hacia la otra parte.

Con posterioridad se advirtió que se había perdido la oportunidad de ‘exprimir’ la eficacia de la estrategia, ya que cuando todas las partes intervienen en la elaboración de los entrecruzamientos de las distintas producciones discursivas, los nuevos elementos son inmediatamente tomados y evaluados por las partes en el fluir del diálogo.

#### 9.3.1 Respuesta de Pedro

##### 1. No estoy dispuesto a renunciar:

- *A que se elimine el ruido*
- *Que realice todo lo que diga el especialista*
- *Que se eliminen los olores de la letrina*

##### 2. Creo que él no está dispuesto a renunciar:

- a. *A su trabajo*
- b. *A mantener actitudes invasivas y desconsideradas con los vecinos*

##### 3. Estoy dispuesto a renunciar

- a. *A reparar la humedad de la medianera. Puedo hacerme cargo del costo*

- b. *A gritar delante de sus clientes*

- c. *A denunciarlo si cumple con lo que diga el especialista*

##### 4. Creo que él está dispuesto a renunciar

- a. *A seguir como están hoy las cosas*

#### 9.3.2 Respuesta de Juan

##### 1. No estoy dispuesto a renunciar:

- a. *Al trabajo*
- b. *A que me griten o insulten delante de mis clientes*
- c. *A que me molesten si yo cumpla con las normas*

##### 2. Creo que él no está dispuesto a renunciar:

- a. *A las molestias*
- b. *El está enfermo y va a continuar con sus agresiones*

**3. Estoy dispuesto a renunciar**

- A mantener la situación actual. Voy a hacer lo que el técnico recomienda.*
- A que continúen los olores. Voy a aumentar la frecuencia de la limpieza del baño.*
- A la ubicación del torno. Lo voy a cambiar de lugar para que no moleste*

**4. Creo que él está dispuesto a renunciar**

- A seguir con el reclamo de las humedades, porque no las hay*

**9.3.3 Entrecruzamiento de las producciones discursivas**

Los mediadores realizan el entrecruzamiento del texto proporcionado por las partes. Para ver qué elementos nuevos no anticipados por las partes son evidenciados, se entrecruzan las producciones de personalis con las producciones de alter:

El quiasma se construye transcribiendo las respuestas de cada uno en el orden que fueron dadas y luego se entrecruzan como está indicado por las flechas cuando se va trabajando con ambas partes, o sea se va leyendo en la forma que indica el entrecruzamiento y allí es donde se anticipa que aparecen, elementos no anticipados por las partes.

	Pedro	Juan
<b>No estoy dispuesto a renunciar:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A que se elimine el ruido</li> <li>Que realice todo lo que diga el especialista</li> <li>Que se eliminen los olores de la letrina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al trabajo</li> <li>A que me griten o insulten delante de mis clientes</li> <li>A que me molesten si yo cumplo con las normas.</li> </ul>
<b>Creo que él no está dispuesto a renunciar:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A su trabajo</li> <li>A mantener actitudes invasivas y desconsideradas con los vecinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A las molestias</li> <li>El está enfermo y va a continuar con sus agresiones</li> </ul>
<b>Estoy dispuesto a renunciar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A reparar la humedad de la medianera. Puedo hacerme cargo del costo</li> <li>A gritar delante de sus clientes</li> <li>A denunciarlo si cumple con lo que diga el especialista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mantener la situación actual. Voy a hacer lo que el técnico recomienda.</li> <li>A que continúen los olores. Voy a aumentar la frecuencia de la limpieza del baño.</li> <li>A la ubicación del torno. Lo voy a cambiar de lugar para que no moleste</li> </ul>
<b>Creo que él está dispuesto a renunciar:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A seguir como están hoy las cosas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creo que él está dispuesto a renunciar</li> <li>A seguir con el reclamo de las humedades, porque no las hay</li> </ul>

El entrecruzamiento de las producciones discursivas permite evidenciar elementos nuevos, que las partes no habían considerado o que habían sido absorbidos por la coherencia narrativa de la configuración de realidad en términos de 'conflicto' que cada uno había construido.

El valor ostensivo de las producciones discursivas que cada uno ofrece, pone en evidencia dichos elementos que generan

modos de relación distintos y colocaciones que cada uno hace del otro en la relación, diferentes a cuanto se venía sosteniendo, en cuanto todo lo que era presentado por el otro era deslegitimado y absorbido por el proceso de tipificación en curso.

La generación de elementos nuevos compartidos por las partes permite el desarrollo de procesos generadores de otras realidades de responsabilidad compartida por ambos, en definitiva, objetivo de nuestra intervención de mediación.

Los elementos compartidos por las partes que surgen del quiasma son:

1. La eliminación de molestias: ruidos y olores
2. Reconocer el trabajo de Juan
3. No continuar con gritos e insultos delante de clientes
4. Implementación de las recomendaciones técnicas
5. A no realizar denuncias si hay cumplimiento

Se hizo una puesta en común sobre el quiasma presentando las respuestas de ambas partes y los elementos nuevos que surgen del entrecruzamiento de informes y narraciones.

A la luz de la teoría de la identidad dialógica, cuando en el fluir de una configuración discursiva se observa la interacción constante de procesos de auto-atribución y hetero-atribución, se presenta la posibilidad de generar una nueva realidad no anticipada por las partes. Cuando, en cambio, se contrae la interacción entre cada polaridad en virtud de un proceso de absorción de identidades dialógicas, se genera una 'estructura rígida' que rechaza cualquier elemento que pudiera interferir en su coherencia narrativa. Estamos frente a la configuración de conflicto.

El objetivo del quiasma es generar estos procesos de auto y hetero-atribución, permite observar las cinco dimensiones del espacio discursivo e intervenir allí donde se ha perdido 'elasticidad'. Ello es así ya que teniendo a disposición los repertorios y los

archipiélagos de significado es posible 'romper' la coherencia narrativa, pretendiendo cambiar el curso del proceso discursivo. También permite establecer los márgenes para la elaboración de la solución, ya que pregunta sobre lo que está dispuesto a renunciar, o sea, sería todo lo que podría quedar 'afuera' y lo que no está dispuesto a renunciar, que debería quedar 'adentro'.

La observación de las respuestas generó la producción de repertorios de legitimación entre las partes. Se decidió pasar a nueva reunión de mediación para considerar el informe técnico.

### 10. Tercera reunión con las partes

Antes que el especialista concluyera con su informe técnico sobre las condiciones del taller de Juan, Pedro solicitó la realización de una nueva reunión de mediación. En reunión privada con Pedro, aparecían en el discurso archipiélagos de significados concatenados que le permitían, en la interacción, atribuir a Juan la culpa de su situación.

En el informe de Pedro se presenta un nuevo archipiélago de significados que hace referencia al insomnio que él padece durante la noche y hasta el amanecer; por este motivo, manifiesta, cuando concilia su sueño requiere de un silencio absoluto hasta el mediodía. La nueva realidad que planteaba Pedro, no debía sorprender en virtud de la naturaleza cambiante e incierta de las producciones discursivas. Es siempre posible que pueda atribirse a una situación generadora de cambios y en la siguiente reunión la parte afirma una realidad diferente.

Sin tomar en cuenta ello y frente al sorpresivo escenario no anticipado por los mediadores, se le dijo a Pedro que las nuevas condiciones que él planteaba, eran muy diferentes a lo que se estaba hablando y que tornaban muy difícil encontrar un espacio común con los intereses de la otra parte. Que sería conveniente

que él tomara en cuenta esto y que además replanteara algunos aspectos de su vida. En suma los mediadores incurrieron en los siguientes errores:

- Cambio drástico de paradigma. Se abandonó el paradigma narrativístico y se pasó a un paradigma determinístico. El mediador, en su análisis, tomó en cuenta el contenido del 'nuevo relato' de Pedro y no las producciones discursivas ('informe' y 'narración') en términos de proceso.
- Se pensó en términos de la propia coherencia del mediador y no de la coherencia de la parte.
- Se realizaron juicios de valor respecto de lo que él argumentaba.
- Los mediadores trasladaron hipotéticamente el 'nuevo relato' al espacio de negociación que se estaba delineando con los intereses de las partes hasta la reunión anterior y se lo juzgó inviable.
- Se deslegitimaron sus argumentos al sugerir que debía replantear su forma de vida.

La reacción de Pedro no se hizo esperar, denunció a los mediadores por haber perdido la neutralidad y solicitó su exclusión del proceso de mediación.

Fue sorprendente el replanteo de Pedro, para el esquema de trabajo que se venía desarrollando, ya con un avance positivo y los mediadores cayeron en la trampa del contenido, cambiando el paradigma de conocimiento.

Al juzgar lo que él dice, inmediatamente se considera imposible trabajar el planteo, ya que no deja posibilidad de encontrar espacios para una nueva realidad y se intenta generar un cambio dentro de un esquema determinista "debería replantearse su vida".

Advertida la reacción de Pedro, se giró el enfoque hacia el paradigma narrativístico.

Tomando en cuenta la nueva configuración de realidad que Pedro presentó, se elaboró una estrategia anticipando un escenario de generación de producciones discursivas de tipo descriptivo.

Se le formula la siguiente pregunta:

*"Describa de qué manera este proceso de mediación le puede resultar de utilidad."*

La pregunta toma en cuenta el texto de Pedro y sin entrar en el mérito de su contenido, anticipa una respuesta orientada hacia un proceso descriptivo.

Al tomar en cuenta la nueva configuración, no se descarta ninguno de los argumentos utilizados por Pedro en su texto para afirmar esta nueva realidad que él hace conocida. Tampoco se hace un juicio de valor sobre las nuevas condiciones que plantea el texto de Pedro ni se evalúa la posibilidad de encontrar un acuerdo con Juan, anticipando lo que éste respondería al nuevo planteo de Pedro.

Metodológicamente, la misma absuelve el criterio de pertinencia.

En segundo lugar, la pregunta se incorpora a la nueva configuración que la parte nos presenta. No pone en duda lo que se está afirmando. Dentro de las modalidades de conocimiento que Pedro emplea para describir esta nueva realidad, se le solicita un proceso descriptivo dirigido a romper esa coherencia narrativa.

Se está trabajando dentro del paradigma narrativístico, sin apartarse de esta nueva configuración, que es el objeto de conocimiento y desde esta nueva producción discursiva que Pedro emplea para construir la realidad, se le formuló una pregunta que anticipa una respuesta descriptiva de otra realidad.



La respuesta no fue sorprendente:

Pedro manifestó: *«Veo la utilidad del proceso en cuanto poder implementar las recomendaciones del informe técnico y poder acordar condiciones para una mejor relación.»*

Pedro utiliza el repertorio de la Descripción

## 11. Cuarta reunión

Una vez presentado el informe técnico sobre las modificaciones que Juan debía implementar para reducir las molestias que su actividad provoca a los vecinos, se convocó a la cuarta reunión de mediación.

Durante la cuarta reunión, privada con Juan, manifestó que había concluido con todas las obras que surgían de la recomendación técnica y además las mismas habían sido certificadas por el especialista. También mencionó su intención de cerrar el proceso atento a su imposibilidad de continuar afrontando el costo de las reuniones. Ambas partes habían construido una nueva realidad de responsabilidades compartidas, para cuyo mantenimiento y cumplimiento en el tiempo acordaron redactar las obligaciones recíprocas que ambos proponían cumplir:

- a. Pedro no quería retornar a las condiciones iniciales del proceso de mediación. Apreciaba las mejoras realizadas en muchos aspectos.
- b. Juan quería asegurarse el desarrollo de su actividad sin problemas.
- c. Ambos definieron, como una forma de asegurarse el cumplimiento de las condiciones logradas, una modalidad de interacción para abordar los inconvenientes que pudieran surgir en el futuro.

## 12. Reflexión sobre la intervención de mediación

Nuestra reflexión como mediadores en este proceso donde una de las partes se encontraba en tratamiento médico en virtud de un diagnóstico psiquiátrico, es que la aplicación del modelo de un diagnóstico en la intervención de mediación, permite generar cambios con avances hacia un objetivo y también abordar los 'retrocesos', que pueden ocurrir naturalmente por el principio de incertidumbre que gobierna la generación de los procesos discursivos.

Como observamos en este proceso, el 'retroceso' sorprendió y caímos en la trampa del contenido. El replanteo realizado desde este paradigma determinístico resultó ineficaz. El re-encausamiento de la intervención en el paradigma narrativístico, sin poner en duda lo que la parte estaba afirmando, permitió generar un proceso de cambio, en el que se retomaron los avances que se habían producido con anterioridad. Destacamos que en la oportunidad que los mediadores intentaron 'romper' la coherencia del discurso, tomando el contenido del relato de la parte y buscando su replanteo desde otro punto de vista, la repercusión fue muy negativa. En una intervención de mediación tradicional, algunas de las situaciones que se plantearon durante el proceso hubieran motivado el cierre del proceso de mediación, por merituar que la parte no estaba en condiciones de sostener sus compromisos o que no respondía a las reglas del proceso.

Los dos casos analizados, en el capítulo precedente y en el presente capítulo, nos permitieron evaluar la eficacia de la intervención en la aplicación del modelo para generar transformaciones prescindiendo de las particulares características atribuidas a las partes.

Como mediadores, las observaciones realizadas mediante la tabla periódica de repertorios discursivos nos permitieron ajustar los errores durante el mismo proceso.

## Capítulo 7

### Mediación en sede judicial: Caso III

---

#### 1. Mediación en sede judicial

El modelo operativo dialógico como instrumento de intervención en mediación es de reciente data y no todos los mediadores recurren a él para realizar sus intervenciones de mediación.

La intervención de mediación en el caso que se describe a continuación fue realizada por un equipo de dos mediadores, donde ambos convinieron analizar en las distintas circunstancias del proceso la aplicación de los modelos de intervención más convenientes.

De esta manera, el tratamiento del conflicto transitó exploraciones e intervenciones referidas a su contenido, es decir dentro de un paradigma de conocimiento determinístico. En ocasiones, siguiendo el modelo dialógico, estas intervenciones fueron dirigidas sobre los procesos de conocimiento que los actores utilizaron para construir sus realidades, ubicándolas en un paradigma narrativístico.

La referencia al modelo dialógico estuvo focalizada en:

1. La observación del texto de las partes.
2. El valor ostensivo del lenguaje puesto en evidencia en las distintas porciones del texto de las partes.
3. La denominación de los repertorios discursivos en el texto de las partes, tomado en distintos momentos del proceso.
4. La planificación de intervenciones, tomando en cuenta los repertorios discursivos denominados y anticipando los posibles escenarios que podía asumir el proceso.
5. El quiebre de la coherencia narrativa de la configuración de realidad presentada por cada parte, poniendo a disposición de ellos nuevos elementos capaces de generar otra realidad en cuya modalidad de interacción la colocación que cada parte asigne al otro sea diferente a aquélla presentada inicialmente

## 2. El caso de mala praxis médica

En la causa se demandaba por mala praxis médica en una intervención quirúrgica realizada sobre un niño, que queda con una incapacidad neurológica total.

Cada parte describía una configuración de realidad propia, exclusiva, afirmada con valor de verdad y que no admitía ninguna posibilidad de ser modificada.

### 2.1 El texto de la actora:

*“No se realizaron los exámenes médicos previos a la intervención quirúrgica. Estos análisis hubieran evitado la reacción a la anestesia que tuvo mi hijo y que ocasionó el daño neurológico total que tiene*

*hoy. Yo les voy a traer aquí a mi hijo para que lo vean los médicos y se den cuenta del daño que han provocado. He consultado especialistas que avadan lo que digo: hubo negligencia respecto de las prácticas que avadan que eran necesarias. Esta situación ha arruinado a toda la familia. Yo quiero que ellos sientan el dolor y el daño que nos han provocado. No voy a aceptar dinero porque me siento que estoy negociando con la situación de mi hijo”.*

La actora utiliza una modalidad discursiva que implica la atribución a los médicos de la culpa, según la colocación que ella les asigna en la interacción. La utilización de tal repertorio comporta la individualización del foco causal del resultado de la operación en un problema inherente a la persona. Utiliza el repertorio discursivo de **Atribución de Culpa**. Recordemos la definición del repertorio de atribución de culpa: “Vincula dos porciones de texto en las que una es un evento y la otra una persona. Establece un nexo de culpa atribuida a la persona con relación al evento presentado. Mantiene el escenario presentado invariable.”

En otra porción de texto, utiliza modalidades discursivas que van a definir una realidad como dada, cierta, en consecuencia no modificable, no configurando la posibilidad de escenarios de transformación de la realidad misma. Se refiere a prácticas discursivas que connotan la existencia de una realidad inmutable, a partir de la interpretación personal, estableciendo la realidad sobre la base de teorías no científicas. Utiliza el repertorio de **Sanccionar la Realidad**

### 2.2 El texto del abogado de la actora

*“Confío en la mediación para que mi cliente pueda tener la contención que hasta ahora no ha tenido. Ha tratado muchas veces de hablar con los médicos que operaron su hijo y no ha podido hacerlo. Considero que si no lo logra este conflicto se va más grande;*

*posiblemente iniciemos acciones penales contra los médicos. Estoy a disposición si es necesario que las reuniones se realicen sin presencia de abogados. Mi cliente no quiere dinero, así que no le pregunten por este tema”.*

El abogado de la actora utiliza una modalidad discursiva que anticipa la posibilidad de construir otra realidad.

Utiliza el repertorio discursivo híbrido de la **Posibilidad**

### 2.3 El texto de los médicos

*“El tratamiento del paciente, dada la complejidad de su problema, fue realizado por un equipo de médicos de distintas especialidades. Fue un tratamiento prolongado que incluyó varias intervenciones quirúrgicas. En la última de ellas hubo una reacción anómala a la anestesia. Se realizó siguiendo rigurosamente las pautas previstas en protocolos internacionales; la práctica médica realizada ha cumplido con todo lo que allí se establece por lo que se descarta cualquier responsabilidad por negligencia que se nos pretenda atribuir. Sabemos del daño y del dolor que esta situación le ha causado a la familia”.*

El equipo médico utiliza modalidades discursivas que hacen referencia a las razones que son la base del tratamiento prescripto y realizado al paciente y que permiten justificar el argumento del discurso. La práctica de tal modalidad discursiva comporta el mantenimiento del “estado actual de las cosas”: el uso de justificaciones legítimas un “estado” actual y no permite por lo tanto realizar otras. El repertorio discursivo utilizado es el de **Justificación**.

En otra porción de texto utilizan modalidades discursivas a través de las cuales se evidencia un proceso de desresponsabilización respecto de la realidad configurada, poniéndose

*en la condición de delegar su responsabilidad en prácticas que responden a protocolos aprobados. Utiliza el repertorio de **Desresponsabilización***

### 2.4 Objetivo de la intervención con la actora

Se definió como objetivo de intervención generar una transformación de la configuración de realidad traída por la actora, en la que se han puesto en marcha repertorios de mantenimiento que no admiten otra realidad a la que se afirma.

### 2.5 La estratagema que se construyó para la actora

En virtud de los repertorios de mantenimiento denominados en el texto de la actora, se anticipó que cualquier intervención basada en razones de causalidad dirigida a modificar esta configuración tendría como resultado afirmar aún más la situación presentada.

La anticipación de escenarios en donde pudieran surgir nuevos elementos para ser tomados en la construcción de una nueva realidad, requería de la formulación de preguntas que generaran procesos descriptivos de otras situaciones. Esto implicaba eliminar cualquier interrogante sobre “qué”, “quién” o “por qué” y plantear preguntas que incluyeran el “cómo” en tanto forma de generar esa producción descriptiva.

Los escenarios que se anticiparon con el objeto de construir las estratagemas para la intervención fueron los siguientes:

- Un escenario con nuevos elementos en la interacción de la actora con el equipo médico. La actora había manifestado ‘su falta de contención’. Se consideró oportuno (kairos) un encuentro con el equipo médico, sin presencia de abogados, para que las partes pudieran interactuar sobre la cuestión médica, lejos de la cuestión judicial, de la cual pudiera modificarse la

colocación que hacía la actora del equipo médico en tal interacción.

La reunión se organizó entre la actora y el jefe médico, otrora de confianza de la familia y el anestesista ante la presencia de los mediadores. Se habla hablado previamente con los médicos acerca de la necesidad de la actora de encontrar respuesta a muchos interrogantes que no había podido satisfacer.

La estrategia de los mediadores estaba dirigida a focalizar la modalidad de interacción que cada uno de ellos construía con respecto al paciente y su situación; se había anticipado la posibilidad que surgieran nuevos elementos que fueran comunes a ambas partes. Se pretendía que la generación de estos nuevos procesos discursivos expandieran el espacio discursivo, muy contraído por los repertorios de tipificación.

La pregunta dirigida a ambas partes: "*Cómo describe esta intervención quirúrgica con respecto al paciente?*", absolvía en su construcción, los siguientes criterios:

- a. Genérica : por estar dirigida a todas las partes responder.
  - b. Específica: sólo las partes están en condiciones de responder.
  - c. Adecuada: no está dirigida a recoger contenidos, sino el proceso.
  - d. Pertinente: dirigida a generar procesos discursivos no anticipados por las partes, concerniente al objetivo de la mediación.
  - e. No focalizada en la solución que traen las partes
- A su turno, la pregunta desencadenó en los médicos procesos discursivos que compartían el sentimiento de dolor, con la configuración de realidad puesta en evidencia por la actora.

- La anticipación de un escenario sobre las mejores condiciones de vida del paciente. La pregunta debía dirigirse hacia la generación de un proceso descriptivo de las instalaciones necesarias para el tipo de discapacidad y elementos de manejo que fueran adecuados y confortables para el paciente y las personas a cargo del cuidado. La pregunta que se formuló fue: "*¿Cómo son las condiciones para garantizar la mejor calidad de vida para el paciente?*"

La posibilidad de un tratamiento especial del paciente modificó la apreciación del ofrecimiento económico. En este nuevo escenario, la reparación económica fue considerada como el vehículo necesario para lograr la nueva realidad de vida.

La misma pregunta fue dirigida a la institución médica y desencadenó una respuesta que compartía elementos con la presentada por la actora.

- La anticipación de escenarios sobre las distintas posibilidades para el paciente, de recuperación de sus condiciones neurológicas, de acuerdo a las experiencias en desarrollo por la medicina. Los mediadores, conociendo que está siempre presente la posibilidad de expandir el espacio discursivo, preguntaron: "*¿cómo avanza la medicina en relación a esta situación?*"

La actora realizó una descripción acerca de las informaciones que se habían obtenido.

Asu turno, la misma pregunta formulada a la institución médica generó un nuevo proceso discursivo, en cuya modalidad de interacción, la institución médica se colocaba a disposición de colaborar en este aspecto.

Con posterioridad al cierre del proceso se conoció que los padres decidieron conservar células madres

del embarazo que se encontraba en curso durante el proceso de mediación.

- La descripción de espacios de atención para los otros integrantes del grupo familiar (otros hijos) postergados por la situación. La pregunta que se formuló fue: *“¿Cómo cree que puede incidir en su organización familiar la superación de este problema?”*

Los padres anticiparon un cambio en el modo de interacción con los restantes integrantes del núcleo familiar, en la colocación dada a cada uno de ellos con respecto a la configuración inicial en la cual las relaciones estaban subordinadas a la ‘realidad conflicto’.

## 2.5 La estratagema que se construyó con el equipo médico

Se definió como objetivo interferir sobre la coherencia narrativa de la Justificación.

Se anticipó en base al valor pragmático de los repertorios de mantenimiento denominados en el texto, que un planteamiento conducido sobre la causalidad daría como respuesta justificaciones que aumentarían el ‘blindaje’ de la configuración presentada.

Se anticiparon escenarios en los cuales pudieran surgir nuevos elementos a los considerados en la configuración presentada. Siempre presente la posibilidad de expandir el espacio discursivo, muy contraído por el repertorio de la justificación, se formuló la pregunta:

*“¿De qué modo la experiencia recogida representa un avance para la medicina y para ser tomada en cuenta en los protocolos de tratamiento?”*

*En la respuesta se generaron procesos descriptivos acerca de la incorporación de nuevos procedimientos de comunicación con pacientes y sobre exámenes pre-quirúrgicos adicionales.*

## 3. Conclusiones

Las intervenciones de los mediadores en un caso con las particularidades descritas requirieron de un cuidadoso trabajo de equipo en el que se analizó el texto de todas las partes intervinientes, actores y letrados. En base al análisis del modo como cada uno había construido su texto, cada intervención fue planificada anticipando los posibles escenarios que podían generarse y con el objetivo de generar una transformación de las configuraciones de realidad que traían las partes hacia otra no anticipada por ellas.

Como conclusión, ni la naturaleza del constructo conflicto, ni el ámbito donde se realizan las intervenciones de mediación, condicionan la aplicación del modelo dialógico. Siendo su objeto de investigación la valencia ostensiva del lenguaje, el foco del análisis se coloca sobre el modo de interacción que se pone en evidencia en las producciones discursivas y la particular definición de cada parte sobre la colocación que hace del otro en dicha interacción. La transformación de dicho constructo propio y exclusivo que cada una de las partes trae en otra realidad que contenga elementos compartidos no anticipados por las partes es ajena a quien declara el conflicto y al ámbito donde se realiza la intervención.

La intervención sí debe tomar en cuenta el objetivo de la mediación y la transformación debe generarse respecto del mismo. Si el objetivo de la mediación en el ámbito judicial es lograr acuerdos que resulten de una transformación de constructos que configuren realidades del tipo ‘conflicto’ en otra realidad no anticipada por las partes y que contenga elementos

de responsabilidad compartida, entonces la intervención del mediador debe orientarse hacia ese objetivo y la eficacia de su intervención, recurriendo a la metodología de evaluación de su eficacia, determinará en qué grado se produjo la transformación del constructo 'conflicto' respecto del objetivo.

## Capítulo 8

### Mediación en sede judicial: Caso IV

---

#### 1. La mediación y las políticas criminales sobre justicia reparadora

El enfoque sobre justicia reparadora está ganando progresivamente espacios dentro de las políticas para el tratamiento del crimen, como una vía idónea para lograr la armonía y la paz social, lograr una reparación a la víctima oportuna y justa por los daños que debió soportar, sin que deba esperar excesivos tiempos para que dicha reparación le llegue por la vía de sentencia y sin que deba ser sometida a una segunda victimización, por las circunstancias que requiere el desarrollo del proceso judicial. Por otra parte, también es una forma de brindar una oportunidad al supuesto agresor de reparar el daño causado, como política para su reinserción social.

El sistema penal, siguiendo el criterio de justicia retributiva, persigue como objetivo la persecución, la punición y la ejecución de la pena, respecto de las conductas que se encuentren tipificadas en el marco delictivo.

El sistema actual de justicia retributiva o sancionadora se basa en el criterio que el delito constituye una ofensa hacia el orden público.

En este caso, el Estrado, al ejercer la tutela del mismo, se apodera del 'conflicto penal' por medio de los institutos creados para este fin, los que junto con los operadores jurídicos sustituyen a los actores del conflicto apropiándose del mismo. Al autor del daño, se lo sanciona y penaliza sin brindarle oportunidad de reconocer y reparar lo causado.

Por su parte, a la víctima se la desplaza del conflicto y, por los requerimientos del procedimiento, se la somete a una segunda victimización, sin que por otra parte pueda recibir una reparación oportuna del daño sufrido.

A diferencia de este modelo de justicia, el modelo de justicia reparadora ofrece una respuesta estatal distinta al conflicto de materia penal, que permite transitar procesos donde las partes se ocupan de su propio conflicto y genera la participación de la comunidad.

Este modo de Justicia ha sido promovido por la Declaración de Viena del X Congreso de Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente 2001, estableciéndose como eje la responsabilidad y la reparación.

En la Declaración de Leuven, Bélgica 12 al 14 de mayo 1997, sobre la 'Conveniencia de Promocionar la Reparación en la Delincuencia Juvenil' se define un protocolo de propuestas respecto del tratamiento del crimen y en donde encuentra espacio la mediación como método adecuado de resolución de conflictos.

La justicia reparadora acoge en sus fundamentos el procedimiento de mediación en conflictos penales. El proceso de mediación hace posible el protagonismo de los actores del conflicto -víctima, presunto victimario y comunidad- para lograr una transformación de la situación conflictiva, la reparación por el daño causado a la víctima y a la comunidad, la asunción por el

presunto victimario de la responsabilidad por el daño causado y la oportunidad de su reparación, como hemos dicho.

## 2. Caso Penal Económico

Vamos a presentar el tratamiento de un caso penal, en un proceso de mediación realizado en el Centro Judicial de Mediación de Córdoba.

### 2.1 El Caso

Juan, es un hombre de aproximadamente 65 años, jubilado en el momento que se realizaba la mediación, trabajaba anteriormente como empleado en una empresa de seguros donde se desempeñaba como productor. Es casado y tiene dos hijos: Estela y José; Estela está casada con Pedro.

Juan y su yerno Pedro, y en general por la iniciativa de éste, se han asociado para realizar negocios; su abogado manifiesta que debido a que en algunos de ellos han tenido mala fortuna, Juan se encuentra en tratamiento médico por su estado depresivo.

Pedro, a su vez, por relaciones iniciadas hace varios años mientras cursaba la carrera universitaria en administración, que no concluyó, conoció a Rubén.

Rubén hoy es el director de una financiera.

En el pasado, Pedro lo acercó a Rubén a la familia de Juan y se estableció una relación amistosa entre ellos.

En virtud de esta relación, Pedro recurrió a Rubén para que se le otorguen préstamos de la financiera que él dirige para cubrir sus necesidades financieras.

En una de estas operaciones financieras, Juan otorgó en garantía una hipoteca sobre una casa de su propiedad. Con anterioridad, había garantizado un préstamo de dinero con la



hipoteca sobre un lote de terreno.

Aparte de estos préstamos garantizados, Pedro también obtuvo préstamos personales de la misma financiera, sin garantía.

Con posterioridad Pedro entró en cesación de pagos y carece de solvencia económica.

Por su parte, para salir de la situación de ahogo financiero que le provocaban los préstamos hipotecarios de la financiera, Juan decidió vender la casa hipotecada. Pensaba aplicar el dinero obtenido de dicha venta a cancelar los préstamos hipotecarios contraídos con la financiera y con el excedente pensaba pagar el saldo de un préstamo prendario, que pesaba sobre un vehículo.

Así se lo hace saber a Rubén, quien se demostró interesado por la decisión de éste, le prestó su conformidad a la venta y se encargó de buscarle un cliente.

Al tiempo que se realizaban estas operaciones, Pedro y Estrela, la hija de Juan, se separaron.

Un amigo de Rubén compró la casa por el precio fijado y Juan le otorgó la escritura traslativa de dominio. El pago del precio pactado fue recibido por Rubén, quien lo aplicó a cancelar la deuda hipotecaria de la casa vendida. Destinó una suma para poner al día las cuotas adeudadas del préstamo garantizado con el terreno y utilizó el excedente para cancelar un préstamo personal que le había otorgado a Pedro y que éste no había pagado al entrar en cesación de pagos.

Es decir que mantuvo pendientes los saldos del préstamo hipotecario que pesaba sobre el terreno y del préstamo prendario sobre el vehículo.

Con posterioridad, la financiera, ante la falta de pago de los saldos de los préstamos mencionados, inició la ejecución de las garantías. Al momento que fue derivado el caso a mediación los bienes que garantizaban los préstamos impagos tenían sentencia de remate.

Frente a esto, el abogado de Juan denunció penalmente a Rubén y a su amigo, comprador de la casa de Juan. Los demandados fueron imputados y con posterioridad se derivó la causa a mediación.

## 2.2 El relato de Juan

*“Rubén me ha engañado; ha abusado de la confianza que deposité en él y me ha hecho perder dos inmuebles que eran todo lo que tenía. Yo quiero que se anule la venta de la casa o que Rubén me entregue el dinero equivalente. No entiendo por qué me tengo que hacer cargo de la deuda de mi ex-hermano. Tampoco me hizo saber Rubén que no había cancelado los préstamos y no sé de donde salen las liquidaciones de intereses y costas, ya que nunca me dieron información*

*Sufro de tensión y estoy enfermo a causa de este problema. No voy a participar de las reuniones de mediación; que lo haga mi abogado”.*

Juan en este proceso discursivo de hétero y de auto atribución construye el modo de interacción con Rubén, en la cual define una colocación de éste en base a sus teorías personales que le permiten sancionar la realidad como cierra e inmodificable. En la configuración de realidad que presenta concatena archipiélagos de significados que le consienten blindar la coherencia narrativa de su discurso. La desagregación del texto en porciones permite denominar el uso de repertorios de **Sancionar la Realidad**; de la **Enfermedad** y de la **Atribución de Culpa**, todos ellos repertorios de mantenimiento que afirman la realidad conflicto.

Estos repertorios, de mantenimiento, describen una configuración del conflicto que no admite posibilidad de cambio.

### 2.3 El relato del abogado de Juan

*"Rubén lo estafó a mi cliente. Es un estafador. Él opera de esa manera; utiliza los fondos de la financiera, se aprovecha de la confianza que le deposita la gente y de su abogo financiero y mediante sus amigos testaferos se queda con las propiedades."*

*Mi cliente está enfermo y además desconoce cómo se hacen estos negocios; fue sorprendido en su buena fe."*

El abogado de Juan en este proceso discursivo de hetero atribución construye el modo de interacción con Rubén; realiza una colocación de éste en la interacción en base a una atribución de características estereotipadas y socialmente compartidas que remiten a un universo más amplio de atribución de significado y características valorativas.

Hace referencia a las razones (desconocimiento) que son la base de una situación o comportamiento y que permiten justificar el argumento del discurso.

En el texto pueden denominarse los repertorios de la Tipificación y de la Justificación

### 2.4 Definición del objetivo y construcción de la estrategia de intervención

Respecto del texto de Juan:

a. Definición del objetivo de la intervención: Se definió como objetivo de la intervención la transformación de la configuración que presenta Juan, generando una nueva configuración de realidad que contenga la reparación del daño causado.

b. Construcción de la estrategia de intervención: La anticipación de los distintos escenarios que pueden plantearse como efecto pragmático de los repertorios

discursivos denominados, conducen a descartar una intervención dirigida a que Juan se haga cargo de su responsabilidad por su participación en los negocios con Pedro. Conducir el replanteo de la realidad que presenta Juan a través de la exploración de la causalidad lineal o de la pluri-causalidad, contribuiría a afirmar aun más la coherencia narrativa de Juan. Por otra parte, tal modo de intervención se coloca fuera del paradigma narrativístico y en consecuencia del modelo dialógico; lleva a la aplicación de un modelo de intervención basado en la causalidad o pluri-causalidad

La estrategia que se elaboró anticipaba la generación de repertorios descriptivos sobre otros escenarios en los que Juan pueda construir una realidad diferente a la que actualmente vive, basada en distintas hipótesis de solución de sus problemas económicos.

Respecto del texto del abogado de Juan:

a. Definición del objetivo de intervención : mantener el mismo objetivo definido para Juan.

b. En base a tal objetivo se elaboró como estrategia anticipar conjuntamente con el abogado, los escenarios que podían verificarse sobre la evolución de la salud de Juan y sobre su situación económica en virtud del tiempo y de la re-victimización que implicaba la continuidad del juicio.

La estrategia elaborada para el abogado de Juan anticipaba la generación de otra configuración de realidad. En su elaboración no se tomaron en consideración los elementos de contenido que afirmaban el proceso de tipificación puesto en marcha en su texto. Se anticipó que la pretensión de transformar la realidad presentada a través de la causalidad hubiera afirmado aun más el concepto de justicia sancionadora.

La estratagema, conceptualmente, está dirigida a intervenir sobre el texto, no sobre la persona, presentando la posibilidad de generar otros procesos discursivos distintos a la configuración discursiva en la cual se encuentra atrapada.

Debido a que Juan mantenía su decisión de no participar de las reuniones, éstas continuaron con su abogado.

## 2.5 El relato de Rubén

*“La operación fue hablada y consentida por Juan y por Pedro, se habló durante un almuerzo que organizó Juan en su casa. Hemos hecho muchas operaciones de esta manera. Juan y Pedro eran socios, además no sé que le preocupaba que se haya aplicado parte de los fondos a cancelar la deuda de Pedro, si una de las propiedades, si bien está a nombre de Juan es de Pedro.*

*Me interesa encontrar una solución a este problema y reparar el daño que pudiera haberse generado para Juan”.*

Rubén utiliza una modalidad discursiva que hace referencia a las razones que son la base de su comportamiento y que permiten justificar el argumento del discurso. La práctica de tal modalidad discursiva comporta el mantenimiento del “estado actual de las cosas”: el uso de justificaciones legítimas un “estado” actual y no permite por lo tanto realizar otras modalidades para gestionar o modificar lo que ocurre.

En otra porción de texto utiliza una modalidad discursiva que construye en vistas al objetivo de reparación.

Se observan en el relato de Rubén los repertorios discursivos de la **Justificación** y el repertorio de **Referencia al Objetivo**

## 2.6 El relato del abogado de Rubén

*“Mi cliente no tiene de qué preocuparse, la operación fue concordada en forma libre y voluntaria. Es una cuestión civil, no*

*entiendo para qué nos envían a mediación y no creo que vaya a dar buen resultado. En cuanto a los préstamos impagos ya hay sentencia para ejecutar los inmuebles entregados en garantía”.*

En el análisis del texto del abogado de Rubén denominamos los repertorios discursivos de **Justificación**, del **Juicio**, de **Opinión** y de **Sanccionar la realidad**. Son repertorios de mantenimiento que afirman la realidad presentada.

## 2.7 Definición del objetivo y construcción de la estrategia de intervención sobre los textos de Rubén y su abogado

- a. **Objetivo de la intervención:** poner a disposición de Rubén, elementos para que éste construya otra realidad de responsabilidad compartida.
- b. La construcción de la estrategia:

En virtud del valor pragmático de los repertorios denominados, los mediadores construyen una estrategia dirigida a generar por parte del abogado de Rubén una anticipación sobre los diversos escenarios que podrían generarse de proseguirse el juicio penal contra Rubén. Uno de los mediadores, utilizando como estrategia conocimientos sobre derecho penal, le formula preguntas sobre situaciones especiales que podrían plantearse, buscando que se explye en la información y así generar elementos que pudieran ser tomados por Rubén.

A continuación, los mediadores les informan que Juan ha manifestado que salvo que se disuelva la operación de venta de la casa o se le entregue una suma equivalente en dinero, pediría el cierre del proceso.

Rubén y su abogado no dicen nada y piden pasar a cuarto intermedio.

En reuniones posteriores, Rubén presenta una propuesta con elementos para compartir, cuyo desarrollo permitió la reparación del daño.

### 3. Reflexión sobre el caso

Durante el proceso de mediación, las intervenciones realizadas generaron procesos discursivos descriptivos de realidades distintas a las que cada parte puso en evidencia al inicio del proceso. El objetivo que se perseguía en esta mediación de ámbito penal era lograr que a una parte se le reparara por el daño sufrido y que la otra tuviera la oportunidad de ofrecer la reparación de dicho daño.

La resolución del caso no significó la reconstrucción de las relaciones entre las partes, pero sí cubrir el objetivo de la mediación.

En la propuesta del modelo, el ámbito, en este caso penal, no cambia el objetivo de la mediación de generar una tercera realidad no anticipada por las partes; tampoco es objetivo del modelo la reconstrucción de la relaciones, sino el cambio de la modalidad de interacción que permita abandonar la configuración de conflicto con la utilización de repertorios de mantenimiento y pasar a nuevas configuraciones en las cuales interactúen repertorios de mantenimiento, híbridos y generadores.

## Capítulo 9

### Conclusiones

Al final del proceso observo nuevamente a las partes que interactúan animadamente.

Para generar el diálogo utilizan las unidades simbólicas del lenguaje- las palabras, gestos, signos, símbolos- dando a estas un valor de uso que concentra la atención y el interés de ambos.

*¿Qué están haciendo?* Me vuelvo a preguntar. Están construyendo realidades, que no hubieran sido admitidas cuando al inicio del proceso de mediación configuraban una realidad que les permitía declararse en conflicto.

Las producciones discursivas que se observan en la interacción, sin atender a sus contenidos, utilizan el lenguaje basándose en una regularidad en el uso de repertorios discursivos que giran en torno a la legitimación del otro, describen hechos sin atribuciones de culpas, definen metas y los modos para alcanzarlas.

*¿Cómo llegaron las partes a transformar su modo de interacción, observable en el modo de uso del lenguaje?*

Las partes, en virtud de la incesante interacción que se produce en el espacio discursivo entre los polos personales y

alter con infinias identidades dialógicas, están generando una nueva realidad no anticipada por ellos. Las intervenciones de los mediadores a través del diseño y aplicación de estrategias han 'disparado' estos procesos al interferir en la coherencia narrativa que mantenía la realidad 'conflicto' presentada por las partes.

*¿Qué hemos estado haciendo durante el proceso de mediación?*

Colocamos el objetivo de la mediación delante nuestro y luego iniciamos las intervenciones siguiendo la cadena de conocimiento de la Ciencia Dialógica que, en nuestro campo específico, desemboca en la aplicación del modelo dialógico a la mediación.

No fue fácil resistir la tentación en explorar las causas del conflicto; frecuentemente el retroceso puesto en evidencia en las respuestas fue la advertencia que estábamos buceando en el paradigma inadecuado.

Ese retroceso fue posible observarlo y realizar aserciones sobre el mismo mediante el uso de la tabla periódica de repertorios discursivos.

Durante el proceso, la observación del incesante cambio en las reglas de uso y, en consecuencia, en el valor de uso del lenguaje (puesto en evidencia en el modo de interacción y en la colocación asignada a la otra parte en tal modalidad de conocimiento), demostró la incertidumbre que gobierna la generación de los procesos discursivos. La asunción de tal principio de incertidumbre nos permitió asumir sin sorpresas los cambios en las configuraciones de realidad, cuando a los avances logrados en relación al objetivo seguían retrocesos.

Resultó difícil no ceder a la tentación de acceder a las soluciones ofrecidas por las partes como modo de resolución del conflicto. El acceso a ellas implicaba el trabajo sobre contenidos que las dejarían en igual o mayor situación de insatisfacción de la que traían cuando llegaron, desaprovechando el potencial transformador de la intervención de mediación.

Nuevamente, el acuerdo generado a partir de tal solución y desarrollado con las propuestas de los mediadores, demostró en el tiempo su falta de sustentabilidad. La observación y la medición del peso dialógico de las configuraciones de realidad, realizadas mediante la aplicación de la metodología de medición de la eficacia en el momento en que las partes debieron recurrir nuevamente a mediación, demostraron la ineffectividad de nuestra intervención dirigida en el modo descriptivo. La praxis del modelo dialógico anticipa este escenario: la construcción de la estrategia de intervención no debe tomar en cuenta las soluciones de las partes o de los mediadores. La adherencia al texto nos permitió volver sobre los informes y narraciones de las partes y construir una nueva estrategia.

Tampoco nos resultó fácil modificar nuestro rol de mediadores, capacitados en saber hacer el abordaje de conflictos recurriendo al uso de técnicas y herramientas. Al asumir la incertidumbre como principio que gobierna los procesos de generación de configuraciones de realidad, la formación de competencias para gestionar tales situaciones de incertidumbre, comportó un salto de conocimiento desde la dimensión del saber hacer, construido en base a capacidades técnicas y experiencias, hacia la formación de competencias del saber ser en la gestión de la incertidumbre. Esta competencia para intervenir en la gestión de la incertidumbre que presentan los procesos de interacción, implica la gestión de las propias modalidades 'relacionales', que sean generadoras de procesos discursivos que resulten eficaces para alcanzar los objetivos definidos.

El modelo operativo dialógico proporciona un modo para gestionar la incertidumbre que se presenta en cualquier interacción humana, independientemente del modo en que ésta se establezca. Mediante su aplicación es posible conocer el proceso de generación de las configuraciones de realidad y allí intervenir para generar transformaciones hacia un objetivo prefijado.

Glosario de los repertorios discursivos<sup>22</sup>

REPERTORIO DISCURSIVO	TIPOLOGÍA REPERTORIO	DESCRIPCIÓN DEL REPERTORIO
R: ANTICIPACIÓN (ABREV: ANTICIP.)	Generador	<p>Se refiere a modalidades discursivas que describen una condición futura, sin definirla en detalle y dejando abiertas varias y eventuales posibilidades.</p> <p>Por ejemplo: "Indiciso sobre el recorrido futuro", "Un retratista curioso, atento incluso a los pequeños detalles, a la espera de poder conocer una nueva mezcla de colores", "dispuesto a entrar en discusión", "disponibilidad al cambio".</p> <p>Se refiere a una modalidad discursiva que describe un escenario futuro, anticipable, a partir del conocimiento de la situación actual. A nivel formal está caracterizado por la utilización de verbos en potencial que, en general, dejan abiertos otros eventuales escenarios posibles. Por ejemplo: "las mismas actuales modalidades de relación entre los padres podrían volverse a proponer en la relación con el hijo".</p> <p>Se refiere a una modalidad discursiva que a partir del conocimiento de la situación actual, configura uno o más posibles escenarios futuros. A nivel formal está caracterizado por la utilización de verbos en potencial (por ej. podría, deberían, sugeriría, sería necesario, etc.).</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que describen una condición futura, sin definirla en detalle y dejando abiertas varias y eventuales posibilidades. A nivel formal está caracterizado por la utilización de verbos en potencial o que en general dan la idea de posibilidades abiertas (por ej. podría, deberían, sugeriría, etc.).</p>
R: ATRIBUCIÓN DEL PROBLEMA (ABREV: ATPRO)	De mantenimiento	<p>Se refiere a modalidades discursivas que connotan aquello de lo que hablan como 'problema' a resolver, es decir, connotándolo con acepción valorativa negativa y dando por descartado que sea una 'situación a cambiar'.</p>

<sup>22</sup> TURCHI, Gian Piero- FUMAGALLI, Roberto-PATAMONIA. "La promozione della cittadinanza come responsabilità condivisa. L'esperienza pilota di mediazione civica sul territorio della Valle del Chiampo. *Appendice - La Tavola Periodica dei Repertori Discorsivi* - pag. 261. Traducción Débora Fortuna

R: ATRIBUCIÓN DE CULPA (ABREV: ATRCUL.)	De mantenimiento	<p>Por ejemplo "preocupada por lo extensión de las jornadas y disgustada con la administración que nos pide "mejorar" pero no nos da los recursos humanos", "persona que colabora conscientemente de las dificultades implícitas en tal proyecto".</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que connotan aquello de lo que hablan a través de una acepción valorativa individualizándolo como "cuestión a resolver". A nivel formal se individualiza la utilización de adverbios y/o conjunciones ("no", "sin").</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que implican la atribución a la persona de la culpa que de este modo viene a ser considerada como perteneciente a la persona misma y no por ejemplo a la relación o al contexto en el cual está inserta. En el caso de preguntas que hacen referencia a la descripción de consumidores de sustancias ilegales, la utilización de tal repertorio comporta la individualización del focus causal del consumo en un problema inherente a la persona; un ejemplo puede ser: "tienen dificultades personales", o bien "son personas problemáticas".</p>
R: CAMBIO (ABREV: CAMBI)	Generador	<p>Modalidades discursivas que configuran la realidad en términos de cambio o no entre dos momentos o elementos del discurso.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que individualizan/establecen una relación de causa y efecto entre dos argumentos/elementos del discurso. Comporta la individualización de un agente reconocido como causa de la situación de la situación actual. A nivel formal se individualiza la utilización de locuciones adverbiales que indican una relación causal tales como "porque", "ya que", "en cuanto".</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que establecen un vínculo causa-efecto entre dos momentos/situaciones/condiciones. A nivel formal está caracterizado por preposiciones como: con respecto a eso, si... entonces....</p>
R: CAUSA (ABREV: CAUSA)	De mantenimiento	<p>Se refiere a modalidades discursivas que presentan elementos que van a repetir, convalidándolo, lo dicho precedentemente. Entran en tal repertorio las frases que utilizan términos como "en efecto actualmente", "también".</p> <p>Individualiza modalidades discursivas con las cuales quien responde se coloca en una posición "tercera" respecto del plano de la respuesta, no agregando en consecuencia nada a la definición de la configuración de la realidad objeto de la pregunta. En este sentido no responde a la</p>
R: CONFIRMACIÓN (ABREV: CONFIR)	Híbrido	<p>Se refiere a modalidades discursivas que presentan elementos que van a repetir, convalidándolo, lo dicho precedentemente. Entran en tal repertorio las frases que utilizan términos como "en efecto actualmente", "también".</p> <p>Individualiza modalidades discursivas con las cuales quien responde se coloca en una posición "tercera" respecto del plano de la respuesta, no agregando en consecuencia nada a la definición de la configuración de la realidad objeto de la pregunta. En este sentido no responde a la</p>
R: COMENTARIO (ABREV: COME)	De mantenimiento	<p>Se refiere a modalidades discursivas que presentan elementos que van a repetir, convalidándolo, lo dicho precedentemente. Entran en tal repertorio las frases que utilizan términos como "en efecto actualmente", "también".</p> <p>Individualiza modalidades discursivas con las cuales quien responde se coloca en una posición "tercera" respecto del plano de la respuesta, no agregando en consecuencia nada a la definición de la configuración de la realidad objeto de la pregunta. En este sentido no responde a la</p>

R: COMPARACIÓN (ABREV: COMPA)	Híbrido	<p>pregunta manteniéndose adherente a la misma, sino que trae algunos elementos de marco al contexto que la pregunta propone.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que a partir de elementos inherentes a lo solicitado en la pregunta realizada, explicitan la posición asumida por quien responde a lo que se está en consecuencia o a partes de texto precedentemente traídos por quien responde o a partes de texto presentes en la pregunta realizada.</p> <p>La modalidad discursiva del comentario se caracteriza a partir de la asunción que cuanto es requerido o presentado (por una pregunta expresada en forma directa o indirecta) carece de cualquier legitimidad y valor. Por lo tanto los elementos argumentativos presentes en el texto pueden (también) no tener directa referencia con lo solicitado o presentado por la pregunta (sea directa o indirecta).</p> <p>Se refiere a una modalidad discursiva que a va a yuxtaponer dos realidades, a fin de operar una evaluación de las semejanzas, de las afinidades, de las diferencias, manteniéndolas de este modo distintas. En un plano formal se individualiza la utilización de adverbios comparativos ("antes", "después", "más", "menos") y de adjetivos que califican a alguien o algo con relación a algún otro ("mejor", "peor").</p> <p>Por ejemplo se utilizan expresiones tales como "en comparación aquí en Italia la coca cuesta muy poco" o "en Italia la vida es mejor".</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que comparan dos elementos haciendo referencia a un tercero entendido como criterio normativo y/o un modelo de referencia.</p> <p>A nivel formal, se individualiza a partir de nexos argumentativos tales como "como", "respecto de...".</p>
R: CONFRONTACIÓN (ABREV: CONFRO)	Híbrido	<p>Se refiere a una modalidad discursiva que va a yuxtaponer dos realidades, con el fin de operar una evaluación de las semejanzas, de las afinidades, de las diferencias, manteniéndolas en este modo distintas.</p> <p>En un plano formal se individualiza la utilización de adverbios comparativos ("más", "menos") y de adjetivos que califican a alguien o algo en comparación con algún otro ("mejor", "peor", "igual").</p> <p>Se refiere por ejemplo a modalidades discursivas</p>

		que connotan a consumidor de sustancias legales e ilegales a partir de una comparación entre personas detenidas de nacionalidad diferente, por ejemplo "las personas consumidoras son como..."
R: CONSECUENCIAS (ABREV: CONSE)	Generador	Se refiere a modalidades discursivas que comparan dos elementos haciendo referencia a un tercero entendido como criterio normativo y/o a nivel formal, se individualiza a partir de nexos argumentativos tales "como", "respecto de...". Se refiere a modalidades discursivas que generan una realidad que aparece como natural precedentemente. A nivel formal, está construido por las siguientes expresiones: "frente a eso", "eso", "consecuentemente", que configuran situaciones consecuenciales respecto de lo que se ha descrito precedentemente. Hace referencia a modalidades discursivas que implican el examen crítico de un evento a través de la utilización de un tercer modelo de referencia. Tales modalidades son generadoras de una realidad común a los interlocutores, o sea fundada sobre la contribución científica de los interlocutores del contexto.
R: CONSIDERACIÓN (ABREV.: CONSI)	Generador	Se refiere a modalidades discursivas que van a instituir la presencia de una relación de antítesis o de oposición, presentando de este modo la existencia de dos o más realidades diferentes, connotándose como pertenecientes a dos o más universos distintos, por lo tanto no conciliables entre ellos. Tales modalidades discursivas permiten, a través de un proceso de deslegitimación, desestructurar la primera porción de texto, dando así estatuto de realidad a la segunda porción. A nivel formal se individualiza la utilización de adverbios y/o conjunciones que crean una contraposición ("aunque", "pero", por ejemplo) entre partes del texto que se presentan en manera adversativa. Por ejemplo: "pero seguramente en modo positivo, si bien algunas veces se dice, se propone, se reorganiza, pero al final es sólo humo en los ojos y las problemáticas permanecen aquí con nosotros sin ninguna esperanza de parte nuestra que alguien haga algo, abandonados a nuestro destino", "discreta, pero un poco sobrecargada de actos burocráticos a veces inútiles (ej. exámenes de rutina en detenidos que son liberados después de 1-2 días)".
R: CONTRAPOSICIÓN (ABREV: CONTRP)	De mantenimiento	Se refiere a modalidades discursivas que ponen luz en lo que "no es" el objeto de la pregunta, más que en aquello que lo describe (por ejemplo la descripción de lo que no puede considerarse "cuidado" o "integración").
R: CONTRARIO (ABREV: CONTRA)	Híbrido	

R: DEFINICIÓN INDIVIDUALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS	Generador	Se refiere a modalidades discursivas que individualizan la explicación y/o el cumplimiento de objetivos. Ej. "Planeamiento del objetivo", "¿qué queremos hacer? ¿Cuál objetivo queremos alcanzar?". Se refieren a modalidades discursivas que construyen en vistas al fin, al objetivo que existencia de un concepto o de una acción. A nivel formal está caracterizado por la utilización del verbo en infinitivo y por la preposición "para". Se refieren a modalidades discursivas que construyen en vistas al fin, a un objetivo. Contribuyen a este repertorio sea porciones que definen, describen y citan explícitamente el fin de una acción o de cuanto es dicho, sea porciones que sobrentienden tal referencia, comportando la previa definición tal referencia, para afirmar lo que dicen, por ejemplo con referencia a la evaluación de la eficacia de una acción realizada. Se refiere a modalidades discursivas que implican la descripción de los elementos que comportar juicios de valor o elementos "personales"/"subjetivos". Tales modalidades discursivas proporcionan una "fotografía" de la realidad que precede y/o acompaña las situaciones sobre las cuales se es llamado a pronunciarse. Desde un punto de vista formal, se construye a partir de las siguientes formas: verbos en presente o pretérito perfecto compuesto, frases breves, ausencia de subordinadas. Por ejemplo para responder a la pregunta de describir un proyecto: "construir un plan para alcanzar un objetivo delineando las modalidades y los medios del proyecto mismo". Se refiere a modalidades discursivas que implican la "descripción de los hechos tal como han ocurrido", sin comportar juicios de valor o elementos "subjetivos". Desde un punto de vista formal, se construye a partir de las siguientes formas: verbos en presente o pretérito perfecto compuesto, frases breves, ausencia de subordinadas. Se refiere a modalidades discursivas a través de las cuales es realizado un proceso de des-responsabilización respecto de la realidad configurada, poniendo a las partes en la condición de atribuir / delegar el conflicto al exterior. Ej. "los retardos en la expedición de la póliza, pero no creo que sea ni siquiera culpa de ellos", "espero que el futuro sea mejor", "quien vivirá verá".
R: DESCRIPCIÓN (ABREV: DESCR)	Generador	
R: DES-RESPONSABILIZACIÓN (ABREV: DESRES)	De mantenimiento	



R: DECLARACIÓN DE INTENCIONES (ABREV: DECLAR)	Híbrido	Se refiere a una modalidad discursiva en la cual se explicita intencionalidad para emprender acciones, para tomar decisiones o para seguir un planteamiento dado. Por ejemplo "se adoptará en proyectos integrados dándose objetivos y método comunes". Por ejemplo en el caso de la pregunta de aclarar los argumentos con los cuales iniciarían los trabajos para un proyecto: "ilustraría el orden del día", "solicitaría la atención a la claridad".
R: ENFERMEDAD (ABREV: ENFERM)	De mantenimiento	Se refiere a modalidades discursivas que utilizan categorías propias del modelo médico, por lo cual comportan el proporcionar un conjunto de elementos sintomatológicos que concurren a la definición de un cuadro patológico, la atribución de un diagnóstico, evaluaciones en términos de normalidad/patología, a la individualización de una terapia. Son un ejemplo discursos como "una persona que consume pierde la salud". ----- A nivel formal se individualiza la utilización de terminologías derivadas del modelo médico, propuestas bajo la forma de datos empíricos, ejemplo: "frente a algunas solicitudes externas la estructura de personalidad parece no sostenerse y emergen algunos contenidos ansiosígenos que la pequeña no logra controlar".
R: ESPECIFICACIÓN (ABREV: ESPECI)	Híbrido	Se refiere a las modalidades discursivas que puntualizan las afirmaciones precedentes. ----- Se refiere a las modalidades discursivas que, con respecto a un cuadro general, van a ofrecer algunas indicaciones precisas de aquello a lo que se hace referencia, restringiendo así el campo de aplicación de cuanto se ha afirmado. A nivel formal, tales construcciones discursivas son en general introducidas por locuciones como "en tal caso", "en particular", "en lo específico", "por ejemplo". ----- Se refiere a modalidades discursivas que vinculan acontecimientos del pasado (por ejemplo utilizando verbos en pretérito perfecto) con la realidad psicológica actual haciendo referencia a mecanismos de funcionamiento de la psiquis.
R: ESTRATEGIA (ABREV: ESTRAT)	Generador	Implican la definición de los modos con los cuales se entiende perseguir un objetivo. Tal modalidad implica que una porción de texto sea colocada en una relación de tipo "medio-fin" con otra porción.
R: EVALUACIÓN (EVALUA)	Híbrido	Se refiere a una modalidad que va a connotar cuanto se ha sancionado en términos de realidad, definiendo su valor, según elementos

R: GENERALIZACIÓN	De mantenimiento	de evaluación que están referidos a criterios de tipo moral, cualitativo o ético. ----- Se refiere a una modalidad discursiva que se caracteriza por ofrecer argumentaciones haciendo explícito/s el/ los criterios con respecto a atribución de un valor. ----- Se refiere a una modalidad discursiva que se caracteriza por ofrecer argumentaciones que se atribuye a la misma (por lo tanto con características de "absolutismo"). A nivel formal connotan la utilización de adverbios que connotan la calidad de una persona y/o de un evento (ej. "particularmente"). ----- Se refiere a modalidades discursivas caracterizadas por argumentaciones generalizadoras, que no individualizan elementos característicos o distintivos respecto del contenido por el cual ha sido solicitada una respuesta. Un ejemplo de tal modalidad discursiva pueden ser "son como todos los otros", "non hace una diferencia". ----- Se refiere a modalidades discursivas caracterizadas por argumentaciones generalizadoras, que no individualizan elementos característicos o distintivos respecto por el cual ha sido solicitada una construcción discursiva. A nivel formal se individualiza la utilización de formas tales como "todo", "como cualquier otra cosa", "cuquiera", etc.
R: IMPLICACIONES	De mantenimiento	Hace referencia a modalidades discursivas que describen la consecuencia de un acto en términos de implicación. Quien responde en consecuencia no sólo es capaz de reconocer cuanto ha sucedido sino también está en posición de describir cuanto anticipa pueda suceder con respecto a ello sea en términos positivos que negativos.
R: JUICIO	De mantenimiento	Se refiere a una modalidad discursiva que va a connotar cuanto ha sido sancionado en términos de realidad, definiendo su valor, según elementos de evaluación que están referidos a criterios de tipo moral o cualitativo. Por ejemplo "el señor tal y tal es más capaz y motivado", "está lleno de sí mismo, cree poder conocer cada problema y como resolverlo". Con referencia a la pregunta referida a los argumentos con los cuales inicia: "realizar una discusión seriamente encendida". ----- Se refiere a modalidades discursivas que

		<p>connotan una persona o un evento expresando un juicio respecto de algo o alguien en virtud de teorías personales, testificándose por ello a un nivel no descriptivo sino que connota un punto de vista, o una valoración personal.</p> <p>A nivel formal, está caracterizado por la utilización de expresiones como "según mi parecer", "considero que", "a mi me parece que", etc.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que connotan una persona o un evento expresando un juicio respecto de algo o alguien en virtud de teorías personales, testificándose por ello a un nivel no descriptivo sino que connota un punto de vista, o una valoración personal; se constituye un criterio de demarcación entre una condición de "normalidad" / "anormalidad", "justo / equivocado", basada sobre teorías personales. Constituyen un ejemplo expresiones como "un consumidor es un débil", "no es un verdadero hombre", "es una persona equivocada".</p> <p>A nivel formal, se distingue por la utilización de adjetivos como "malo", "bueno"...</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que connotan una persona o un evento a través de un juicio (de tipo moral, cualitativo o ético) del cual no son explicitados los criterios utilizados, quedando por lo tanto a un nivel no descriptivo. A nivel formal... Ej. "son capaces", "estoy disponible", "es una buena persona".</p> <p>Tal repertorio está sostenido por elementos como "es importante", "es necesario", etc.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que hacen referencia a las razones que son la base de una situación o comportamiento y que permiten justificar el argumento del discurso. La práctica de tal modalidad discursiva comporta el mantenimiento del "estado actual de las cosas"; el uso de justificaciones legítimas un "estado actual" y no permite por lo tanto realizar otras modalidades para gestionar o modificar lo que ocurre.</p> <p>Pueden ser utilizados artificios como "en efecto", "motivo éste", "porque", los cuales van a justificar la realidad generada.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas a través de las cuales una porción de texto asume la función de "dar razón" o "hacer legítimo o justo" un evento o una condición descripta en otra porción de texto. La práctica de tal modalidad discursiva, teniendo una función de legitimación, comporta el mantenimiento del "estado actual" por la otra porción de texto.</p>
R: JUSTIFICACIÓN	De mantenimiento	

			<p>La argumentación adquiere así una estructura fundada sobre una relación de yuxtaposición entre porciones del texto, que está sancionada en términos de evaluación moral.</p> <p>Hace referencia a una modalidad discursiva que da soporte a cuanto se ha sancionado en términos de realidad ofreciendo elementos de legitimación, de reconocimiento de autenticidad, de validez y de idoneidad a algo o a alguien. Por ejemplo: "Dicen todos pero también yo que estoy convencido del deber que se ha asignado de "tutelar" de los internados y a los detenidos en observación".</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que connotan cuanto se dice con referencia a su característica o no de cientificidad. Contribuyen a este repertorio todas las porciones que hacen referencia a los criterios de cientificidad como independientemente de la argumentación, criterio de soporte a la argumentación, criterio de cientificidad individualizado puede en tal sentido ser también "otro" respecto de la fundamentación epistemológica y de la corrección metodológica; por ejemplo, puede ser el "compartir" de cuanto se dice entre más expertos).</p> <p>A nivel formal, pueden ser utilizados artificios o elementos discursivos aptos para confirmar cuanto se ha argumentado precedentemente.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que connotan el contenido en términos metafóricos, de contenidos que aparentemente no son coherentes con lo presentado pero que llevan consigo significados adyacentes a cuanto se ha requerido. A nivel formal se expresa a través de introitos del tipo "como si..."</p> <p>Modalidad discursiva caracterizada por una evitación de la respuesta que no proporciona elementos pertinentes con lo presentado en la pregunta.</p> <p>Se refiere a modalidades discursivas que proporcionan elementos que no se presentan en términos de pertinencia con cuanto se ha requerido en la pregunta.</p> <p>Se refiere a una modalidad discursiva reconducible a la opinión personal de quien emite el enunciado. Con respecto a este repertorio, se utilizan las argumentaciones referidas a teorías usadas por el hablante. A nivel formal, son utilizadas expresiones como "pienso que", "parece que". Entre las porciones individualizadas están "...el curso puede ser útil..."; "...creo que el curso pueda ser..."; "...creo en la utilidad..."</p>
R: LEGITIMACIÓN	Generador		
R: METÁFORA	Híbrido		
R: NO RESPUESTA	De mantenimiento		
R: OPINION	De mantenimiento		

		Se refiere a modalidades discursivas que utilizan las argumentaciones producidas en términos de opiniones personales del tipo "a mí me parece...", "Yo pienso que...", "De manera diferente del repertorio del juicio sanciona y legítima una realidad circunscripta a quien habla." ----- Se refiere a modalidades discursivas que utilizan las argumentaciones producidas en términos de opiniones personales. De manera diferente del repertorio del juicio sanciona y legítima una realidad circunscripta a quien habla. A nivel formal está individualizado por expresiones como "a mí me parece", "Yo pienso que".
R: POLEMICA	De mantenimiento	Hace referencia a modalidades discursivas que presentan como elemento central de la argumentación los aspectos de carácter polémico e ideológico: la utilización de tal repertorio presenta las valoraciones críticas sin plantear la posibilidad de poder gestionar de algún modo lo que es objeto del juicio. Por ejemplo "tiene la ilusión de poder dar una contribución a los extranjeros tóxico-dependientes o más bien quería hacerse un paseo-vacación"
R: POSIBILIDAD	Híbrido	Se refiere a la utilización de modalidades discursivas cuyos aspectos formales son individualizados en las formas: "también", "en caso de que", "si... es posible", "modalidades que individualizan, frente a la verificación de un evento, la posibilidad de realizar otro." ----- Se refiere a modalidades discursivas que configuran la realidad en términos probabilísticos, inciertos, caracterizado por la utilización de verbos en potencial, o por formas lexicales como "puede ser", "es posible que sea", etc.
R: PRESCRIPCIÓN	Híbrido	Se refiere a modalidades discursivas que implican algunas disposiciones o algunas órdenes que se es obligado a seguir. Tales modalidades discursivas dan a las porciones de texto estatuto de realidad, tanto es así que las mismas sancionan reglas y/o roles lo que "se debe" o "no se debe" hacer. La argumentación adquiere una necesidad fundada sobre una relación de necesidad establecida por una de las porciones del texto. Es un ejemplo de ello: "el padre debe cumplir los deberes paternales hacia los hijos". ----- A nivel formal, se individualiza a partir de locuciones como "debe", "es necesario".

		Se refiere a modalidades discursivas que configuran la realidad en términos de indicaciones a terceros, de acciones a cumplir. Tales modalidades son vehiculadas por verbos de modo imperativo y que contemplan una acción, como por ejemplo "atente a...". ----- Es un repertorio que define precisamente y detalladamente el escenario futuro que se irá a generar, a partir de las indicaciones ofrecidas por el consultante. Se practica tal modalidad cuando se describe una situación o algunas características presentes como determinantes para el surgimiento y el desarrollo de determinadas situaciones.
R: PREVISION	De mantenimiento	Se refiere a modalidades discursivas que ofrecen la configuración de una realidad relativa (referida) a una condición. ----- Se refiere a modalidades discursivas que indican la posibilidad de individualizar algunos elementos que permiten prever el resultado de una modalidad de intervención. Por ejemplo se practica tal modalidad cuando se tiende a planificar y programar en manera definida y no susceptible de ulterior variación cada cuestión en modo tal que el respeto del programa lleva a alcanzar los objetivos. Esta modalidad no permite por el contrario gestionar algún cambio o también leve oscilación del recorrido establecido.
R: PROYECCION DE FUTURO	Híbrido	Se refiere a modalidades discursivas que connotan como la persona se describe respecto a escenarios futuros (trabajaré, haré esto, encontraré casa...)
R: PROPUESTA	Generador	Se refiere a modalidades discursivas a través de las cuales quien habla entra en el análisis de una cuestión, tomando posición. Por ejemplo, articulando una propuesta dirigida a favorecer la solución de un problema. ----- Se refiere a prácticas discursivas que se mueven respecto a definiciones de tipo tautológico, que retoman el texto de la solicitud misma e no ofrecen en consecuencia indicaciones de respuesta a lo que se solicita. Por ejemplo a la pregunta "Indique cuáles elementos utilizaría para iniciar los trabajos de grupo", "utilizaría elementos que introducen el trabajo".
R: REPETIR LA PREGUNTA	De mantenimiento	Se refiere a modalidades que no permiten individualizar elementos de contenido dentro del texto, sino que traen exclusivamente cuanto se ha presentado en la argumentación como sostén de la tesis que se está ofreciendo. Por ejemplo "el traficante es una persona que trafica droga", no ofrece algún elemento de confirmación de cuanto se está diciendo.

R: REDIMENSIONAMIENTO	Generador	Se refiere a modalidades discursivas a través de las cuales se configura una realidad, redimensionando su peso en modo de modificar la potencial fuerza generadora. En términos formales se observa la presencia de adverbios de modo como: "sólo", "únicamente", "solamente". Ej. "dina haceme amigo suyo únicamente porque es un pariente mío", "Yoy a la peluquera sólo porque me lo dicen ellos".
R: SANCIONAR LA REALIDAD	De mantenimiento	Se refiere a modalidades discursivas que van a definir una realidad como dada, cierta, en consecuencia no modificable, no configurando la posibilidad de escenarios de transformación de la realidad misma. Se refiere a prácticas discursivas que connotan la existencia de una realidad inmutable, a partir de la interpretación personal, estableciendo la realidad sobre la base de teorías no científicas. A nivel formal se individualiza la utilización de adverbios y/o conjunciones que decretan un estado de cosas no modificable ("siempre", "nunca", "ninguno", "todos", "desde siempre", "demasiado") o de verbos en tercera persona o en presente.
R: SENTIDO COMÚN	De mantenimiento	Se refiere a prácticas discursivas que pueden ser utilizadas indistintamente por cualquiera, que no caracterizan a partir de argumentaciones que no se fundan sobre definidos presupuestos científicos. No son por lo tanto específicas de un particular ámbito disciplinario o profesional, sino que precisamente pertenecen al "pensar común".
R: TAUTOLOGIA	De mantenimiento	Se refiere a modalidades discursivas que no permiten individualizar elementos de contenido dentro del texto, sino que repiten exclusivamente lo referido en la argumentación como apoyo de la tesis que se está sosteniendo (por ejemplo diciendo "está deprimido porque no podía estar de otra manera en una situación como esa" no se proporciona ningún elemento como confirmación de lo que se sostiene).
R: TIPIFICACIÓN	De mantenimiento	Se refiere a modalidades discursivas que describen a la persona a través de la atribución de características estereotipadas y socialmente compartidas de tal modo que remiten a un universo más amplio de atribución de significado y características valorativas. Son ejemplos de ello producciones como "quien consume sustancias ilegales o legales es un drogadicto".
		Se refiere a modalidades discursivas que describen aquel proceso de etiquetamiento a través del cual una persona se auto-atribuye el rol que le es confirmado también por las entidades externas, y en tal sentido se reconoce y será reconocido como tal por la colectividad.

## Bibliografía

- ACLAND, Andrew Eloyer. "Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones". Barcelona: Paidós, 1993
- ARISTÓTELES. "Metafísica". Traducción Hernán Zucchi. 1° Ed. Buenos Aires: Debolsillo, 2004.
- BARMAT, Norberto Daniel. "La mediación ante el delito. Una alternativa para resolver conflictos penales en el siglo XXI". Córdoba: Lerner, 2000
- DIEZ, Francisco; TAPIA, Gachi. "Herramientas para trabajar en mediación". Buenos Aires: Paidós, 1999.
- ENTELMAN, Remo. "Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma". Barcelona: Gedisa, 2005.
- FERNANDEZ, Jorge "La expresión oral Persuasión". Buenos Aires: Lu-miere 2005.
- HIGHTON, Elena I. "Mediación para resolver conflictos". Buenos Aires: Ad - Hoc. 2° Edición, 2004.
- REDORTA, Josep. "Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación". Barcelona: Paidós, 2004.
- SUARES, Marínés. "Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas". Buenos Aires: Paidós 1996.

- TURCHI, Gian Piero; FUMAGALLI R.; PAITA M. "La promozione della cittadinanza come responsabilità condivisa. L'esperienza pilota di mediazione civica sul territorio della Valle del Chiampo". Progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Dal conflitto alla mediazione di quartiere la mediazione come risorsa di inclusione e di accesso all'abitazione"; Padova: Domeneghini Editore, 2010
- TURCHI, Gian Piero; DELLA TORRE, Claudia. "Psicologia Della Salute. Dal modello bio-psico-sociale al modello dialogico"; Roma: Armando SRL, 2007.
- TURCHI, Gian Piero. "Dati Senza Numeri: per una metodologia di analisi dei dati informatizzati testuali: M.A.D.I.T." Bologna: Mondurzi Editore S.p.A., 2009
- TURCHI, Gian Piero; CELLEGHIN, Elena "Λόγος dialoghi di e su Psicologia delle differenze culturali e clinica della devianza come occasione peripatetica per un'agora delle politiche sociali", Padova: Upsel Domeneghini Editore, 2010.
- TURCHI, Gian Piero; MONICELLI, Mira. *Giovanni e Territorio. L'esperienza di mappatura, d'intervento e di rete sul territorio di Mantova*, Padova: Domeneghini, 2010.
- TURCHI, G. P.; CELLEGHIN, E.; FRANCATO, S. "Promozione della salute e politiche sociali: il contributo di M.A.D.I.T. alla ricerca intervento nel comune di Abano Terme". Padova: Upsel Domeneghini, 2012.
- TURCHI, G. P.; CELLEGHIN, E.; SPEROTTO, M. "Sport e Media: La configurazione della violenza in ambito sportivo. Ricerca di base e risvolti operativi". Padova: Upsel Domeneghini, 2012.
- WATZLAWICK, Paul. "Teoría de la comunicación humana". Barcelona: Editorial Herder, 1997.
- WITTGENSTEIN, Ludwig. "Tractatus logico-philosophicus". Traducción de Luis M. Valdés Villanueva. Madrid: Tecnos, 2002.



# MEDIACIÓN

Esta obra aborda el desafío que la incertidumbre genera en las interacciones humanas. Focaliza su investigación sobre realidades en contraposición, ámbito de aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos. Los autores plantean y desarrollan una propuesta innovadora para la transformación social y promoción de la salud.

En la primera parte se presenta la fundamentación científica del modelo dialógico. En la segunda parte se desarrolla la praxis en intervenciones de mediación realizadas sobre casos reales. Basados en la metodología de evaluación de la eficacia describen las exitosas experiencias, recogidas como mediadores, en el campo de aplicación.

 Editorial Brujas

