



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**El papel del psicólogo en el proceso de mediación
penal**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Licenciada en psicología**

P R E S E N T A:

Valeria Del Prado Domínguez



DIRECTOR DE TESIS:

DR. GERMÁN ÁLVAREZ DÍAZ DE LEÓN

abril de 2015

Ciudad Universitaria, D. F.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

A la Universidad Nacional Autónoma de México a la cual me siento orgullosa de pertenecer.

Al Mtro. Eduardo Herrasti y Aguirre que desde hace ya varios años es un guía, un maestro y mejor aún, mi gran amigo.

Al Dr. Pablo Fernández Christlieb que sin conocerme y pretenderlo ha llenado de magia y encanto mi relación con la psicología.

Al Dr. Germán Álvarez Díaz de León por que sin él, yo no se que hubiera hecho!, su apoyo y motivación han sido y serán siempre muy valiosos.

A mi hija Angel Valeria por ser mi mayor regalo en la vida.

A mi esposo Angel por su amor y tolerancia.

A mis papás Aurorita y Poncho por su presencia y apoyo incondicional.

A Raúl, Araceli, Pillo y Kike por sus visitas y palabras que animaban.

A Marthita, Olmitos y Carlitos por su entusiasmo y alegría que me contagiaban.

A mis amigas Pamela y Rosa por ser personas tan especiales que siempre han estado a mi lado.

A mis Padres.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1.- CONFLICTO.....	4
1.1.- DEFINICIÓN	4
1.2.- TIPOS DE CONFLICTO.....	10
1.3.- SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	12
CAPITULO 2.- PSICOLOGÍA Y MEDIACIÓN.....	15
2.1.- BREVE HISTORIA DE LA MEDIACIÓN	16
2.2.- DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN.....	21
2.3.- PERFIL DEL MEDIADOR.....	26
2.4.- CREACIÓN DE LA MEDIACIÓN PENAL.....	30
CAPITULO 3.- ASPECTOS PSICOLÓGICOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.....	35
3.1.- FUNDAMENTO JURÍDICO	36
3.2.- LA VÍCTIMA.....	37
3.3.- CONTENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CRISIS.....	41
CAPITULO 4.- PERFIL DEL PSICÓLOGO Y PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA, PARA LA UNIDAD DE MEDIACIÓN PENAL EN LA PROCURACIÓN DE JUSTICIA	54
4.1.- EL PERFIL DEL PSICÓLOGO	55
4.2.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PSICÓLOGO DENTRO DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN PENAL.....	57
4.2.1 ¿QUÉ HACE EL PSICÓLOGO DENTRO DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN PENAL?.....	58
4.2.2 ¿CÓMO LO HACE?	59
4.2.2.1 CONTACTO PSICOLÓGICO.....	59
4.2.2.2 ENTREVISTA CLÍNICA	62
4.2.2.3 APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS.....	73
4.2.2.4 TÉRMINO DE LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA	75
4.2.3 ¿PARA QUÉ LO HACE?	76
CONCLUSIONES.....	78
REFERENCIAS	82

INTRODUCCIÓN

La problemática a resolver, tiene que ver con fundamentar el trabajo que realizan los psicólogos dentro de las instituciones sociales, en este caso, dentro de una institución pública encargada de impartir justicia como lo es la Procuraduría General de Justicia del D.F. en el ámbito de la mediación penal. Desde hace dos años, aproximadamente, es que la Unidad de Mediación que trata asuntos penales fue puesta en funcionamiento, con la finalidad de atender aquellos casos en donde existe un conflicto de por medio entre ciudadanos; que diera respuesta a las demandas de la sociedad de contar con un sistema de justicia alternativo que los dotara de participación en la resolución de sus conflictos de manera pacífica, pronta y eficaz.

Este trabajo de tesis se inserta dentro del área de la psicología social porque la atención a las víctimas de delitos no graves se lleva a cabo dentro del contexto institucional de la dependencia a la que sirvo. En donde siempre está como referente para la comprensión y tratamiento del asunto, el aspecto legal y social que implican los hechos. En un segundo momento, aborda también el área de la psicología clínica por el trabajo terapéutico que debe brindarse a las víctimas de delitos considerados no graves.

Así pues, el objetivo del presente trabajo es presentar un protocolo de actuación que contenga sugerencias de intervención y que sirva como guía y herramienta de apoyo a los futuros psicólogos que brinden su trabajo en la Unidad de Mediación Penal, perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del D.F.; destacando el papel del psicólogo y el trabajo que lleva a cabo dentro de la mediación penal como un elemento fundamental dentro del proceso mismo, conociendo sus alcances y limitaciones, definiendo, enriqueciendo y ajustando sus actuaciones.

Esto para incidir con la finalidad de otorgar un servicio y atención adecuada, oportuna y de calidad a los usuarios, que sea por decisión personal o por haber sido canalizados, acudan al servicio de psicología en la Unidad de mediación penal.

Este trabajo consiste en revisar el marco general a partir del cual se establece la figura del psicólogo, para más adelante hacer una revisión y descripción de lo que propiamente constituye el quehacer psicológico, a partir de las categorías y procedimientos que utiliza, contemplando sus alcances y limitaciones dentro de la Institución. Se busca, entre otras cosas, darle un realce a la figura del psicólogo, precisando en un documento que sin ser normativo u obligatorio, pretende dar cuenta de las tareas y funciones que hasta el momento, lleva a cabo dentro del proceso de mediación penal.

El presente trabajo está dividido en 4 capítulos. En el primero, la atención se enfoca a cuestiones relacionadas al conflicto, desde sus variadas definiciones a través de las diferentes disciplinas como la sociología, la psicología social, los orígenes del conflicto, los tipos de conflicto que se han establecido, así como las formas para hacer frente a los mismos, y que las instituciones políticas han adoptado para su resolución.

En el segundo capítulo se habla del tema de la mediación, donde se hace necesario dar un panorama general acerca de lo que es la mediación, abarcando sus antecedentes históricos, su resurgimiento en la época actual y en nuestro país, los tipos de mediación que se llevan a cabo hoy día y las diferencias con otros países para, al final del capítulo, obtener una descripción específica de lo que es la mediación penal dentro de la Institución pública, encargada de la procuración de justicia en el Distrito Federal.

En el capítulo tercero se muestra la ubicación del psicólogo dentro de la mediación, haciendo revisión de los fundamentos jurídicos, es decir, lo que dice la

ley respecto del papel y el para qué del psicólogo dentro de la Unidad de mediación penal; se menciona el tipo de personas que acuden a solicitar el servicio, se habla sobre la víctima y el enfoque de la intervención en crisis y la contención en psicología.

En el cuarto, y último capítulo, se menciona el perfil del psicólogo que colabora en procesos de mediación y se presenta el protocolo de actuación del psicólogo, que sin ser sistemático, incluye una serie de sugerencias y la descripción de las fases por las que atraviesa el psicólogo en su intervención terapéutica, señalando desde el momento de la recepción de la persona hasta el final de su intervención, así como los elementos que aporta al equipo de trabajo, por ejemplo al mediador, quien directamente lleva a cabo el proceso de mediación.

CAPITULO 1.

CONFLICTO

“El conflicto es un signo de que existen verdades más amplias y perspectivas más bellas”
A. N. WHITEHEAD (1861 - 1947,
matemático y filósofo inglés)

1.1 Definición

Dado que el conflicto es parte de nuestra identidad como seres humanos, el conflicto, dice Hurtado (2013), se presenta como un fenómeno universal, que surge de manera constante en la vida cotidiana de los individuos como resultado de la interacción humana, que posee características y orígenes diversos y se desarrolla en diferentes ámbitos de nuestra vida. “Empezando por los conflictos con uno mismo y acabando por aquellos conflictos de dimensión internacional, pasando por todos aquellos otros que se desarrollan en los ámbitos familiares, laborales o de vecindad, por citar sólo unos cuantos” Vinyamata (2003:15).

El conflicto nace de la propia condición humana, como resultado colectivo que como tal permite nuestro funcionamiento en sociedad. Sin duda, entender el conflicto es acercarse a la comprensión de la existencia del ser humano en toda su complejidad, los modos y maneras que ha adoptado para relacionarse y vincularse con lo otro y con los otros.

Es necesario mencionar que los conflictos tienen su origen y desarrollo en las sociedades, porque también son generados por grupos políticos que a través de una ideología los generan y ejercen un dominio con ellos sobre los pueblos, incluso la propia psicología o el psicólogo pueden contribuir y agrandarlos.

De aquí lo delicado del trabajo en la función del psicólogo, ya sea como mediador o como colaborador del proceso de mediación en los conflictos y la necesidad de definir un perfil para cumplir satisfactoriamente con la tarea.

¿Qué es el conflicto?

La palabra conflicto puede definirse de muchas formas. Hablar de conflicto e intentar comprender a qué se refiere, cómo surge, de dónde, cuáles son sus fuentes, la dirección y su resolución, los fines a los que responde puede ser bastante complejo.

En principio, existe una variedad de definiciones y desde diferentes perspectivas acerca de lo que es el conflicto, desde el ámbito de las ciencias sociales y del comportamiento, varios autores nos han acercado a la comprensión del conflicto. Un primer acercamiento lo obtenemos de la definición encontrada en el Diccionario de Sociología de Gallino, en donde se lee que el conflicto es un...

“...tipo de interacción más o menos consciente entre dos o más sujetos individuales o colectivos caracterizada por una divergencia tal de objetivos, en presencia de recursos demasiado escasos para que puedan conseguirse dichos objetivos simultáneamente, que hace objetivamente necesario, o subjetivamente indispensable, a cada una de las partes, neutralizar o desviar hacia otros objetivos o impedir la acción de la otra parte, aun si esto comporta infligir conscientemente un daño o sufrir costos relativamente elevados frente al objetivo que se persigue” (2005:205).

Coser en 1956 hace referencia al concepto de conflicto como una “lucha sobre valores y aspiraciones a gozar de una posición, poder y recursos, en la que los objetivos de los oponentes consisten en neutralizar, herir o eliminar a sus rivales” (citado en Borisoff y Víctor, 1991:1).

Otra definición es la que nos ofrece Fisas:

“El conflicto, es un “proceso interactivo” que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable) entre dos o más partes, el resultado complejo de valoraciones, pulsiones instintivas, afectos, creencias, etc., y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas” (2004:30).

“Desde las teorías psicosociales el conflicto es caracterizado como una forma de interacción donde las personas se perciben a sí mismas como envueltas en una lucha por recursos o valores sociales escasos” (Soria, 2006:12), intereses contrapuestos o simples malentendidos que seguramente tendrán que ver con problemas en la forma de comunicación.

Los conflictos pueden ser entendidos desde un enfoque negativo o bien, positivo, sin embargo, en culturas como la nuestra el conflicto no se aprecia como positivo o constructivo, toda vez que pone en peligro la armonía del grupo. “La esencia del enfoque cultural es que todos los miembros de una determinada cultura participan del mismo carácter cultural” (Mead y Metraux, 1992:163)

Desde esta perspectiva el conflicto puede ser visto como aquel medio para preservar el estado que guardan las cosas, más que como un instrumento de cambio social.

Vinyamata (2003:10) es de la opinión que solemos basarnos en la idea de que, “los conflictos afectan gravemente la vida de las personas y de las sociedades”. Esta sería la visión negativa y extendida a través de nuestra cultura occidental, y que sigue prevaleciendo hasta nuestros días, para muestra está la actitud que adoptamos a nivel general cuando nos enfrentamos a las dificultades en donde el principal sentir es de preocupación, pensamientos catastróficos e ideas en cuanto

a la pérdida de una posición o situación que se solía vivir como estable, dejando de lado aquel pensamiento encaminado hacia la oportunidad de cambio y aprendizaje que podría generar dicha situación de conflicto.

“Se ha asociado el conflicto con violencia, destrucción, irracionalidad” (Domínguez y García, 2008:1), pero también resulta evidente a través de la historia y de la experiencia que es a partir de situaciones conflictivas, vividas como especialmente difíciles, que logramos ampliar la perspectiva y la percepción de oportunidades de entendimiento y comprensión, modos de responder ante los problemas y como de crecimiento personal logrando un mejor conocimiento acerca de nosotros mismos.

Simmel, un sociólogo que teorizó acerca del conflicto y que mantuvo hacia él una visión positiva, señala que el conflicto es una más de las formas de socialización que existen, además de “un instrumento conceptual que permite mostrar los vínculos existentes entre lo social y lo psicosocial. El conflicto forma parte a la vez de la unidad del individuo y del antagonismo social. Esta unidad del individuo se construye, por lo tanto, por la contradicción y por el antagonismo social” (citado en Urteaga, 2013:26).

Del análisis y reflexión de los conflictos, ambos procesos psicológicos, y de cómo fueron tratados (acciones o conductas) es posible construir situaciones de aprendizaje. Por eso es importante que el psicólogo sea consciente de que como participante del proceso de mediación, sus comentarios, opiniones, juicios, influyen sobre las partes involucradas y si consideramos que es el profesionalista de psicología a quien más se recurre en el proceso de mediación de conflictos, este no puede actuar por cuenta propia, debe de explicar cuál es el tratamiento que puede ofrecer.

Porque desde la perspectiva de la psicología confesional como la define Michel Foucault (1976), ésta se reduce al desahogo, la relajación de tensiones pero principalmente a reconocer faltas que en un momento sirven de catarsis pero que

después generaran sentimientos de culpa.

En este sentido, el trabajo psicológico puede resultar contraproducente porque puede centrar la energía en el conflicto descuidando las tareas reales es decir hacer de la vida un conflicto y generar baja productividad, desgaste, relajar la moral al aceptarlo como tal, puede agravar las diferencias y polarizar los puntos de vista y estimular actividades irresponsables, generar desconfianza, duda, entorpecer la comunicación, aumentar el estrés y oscurecer los objetivos de la relación. De aquí que el psicólogo deba ofrecer un tratamiento propio de la psicología y contar con ciertos rasgos personales y proporcionar técnicas adecuadas que le permitan intervenir asertivamente, aspectos que se abordaran en el perfil del psicólogo más adelante.

Por lo anterior, se podría entender que la primera función de un conflicto, como señala Redorta (2011) es poner a las partes en relación. Pero como se sabe, existen diversas maneras de relacionarnos, y no todas ellas son de beneficio ni para el individuo ni para la relación en sí.

Dice Fisas (2004:229): “Las situaciones conflictivas son también depositarias de oportunidades, y lógicamente, de oportunidades positivas, en la medida que la situación de conflicto es el detonante de procesos de conciencia, participación e implicación que transformen una situación inicial negativa en otra con mayor carga positiva”.

Pero en un conflicto intervienen varios aspectos y factores para su desencadenamiento y más aún, su desarrollo y evolución. Sin duda las características de personalidad de cada uno de los involucrados en conflicto, sus frustraciones, las malas percepciones, la comunicación deficiente o las patologías de cada cual, resultan de importancia y juegan un papel determinante; así como el tipo de vínculos que se establecen entre las partes involucradas. Como menciona Vinyamata (2003:20): “con frecuencia el problema no está más que en su

planteamiento. Cuando dos partes disputan por algo, el problema no se halla en el objeto de la disputa, sino en las personas que la protagonizan, en su estado de ánimo, o en el desarrollo de su relación”

Por otro lado, Domínguez y García (2008) consideran que las variables individuales tienen un peso mucho menor que las situacionales y en todo caso, están influidas por ellas.

Podríamos decir entonces, que las formas de percibir y entender las situaciones de conflictos influyen sobre estos, y que a su vez éstos influyen sobre la forma de percibirlos existiendo una reciprocidad.

En la presente investigación enfocaremos la atención en aquellos conflictos relacionados con conductas, acciones que van en contra de lo establecido por la ley y que por lo tanto existe una sanción, una pena de parte de ésta.

Podemos concluir diciendo que la vida social del ser humano conlleva un cúmulo de deseos, aspiraciones, metas u objetivos, tanto particulares como colectivos, muy distintos dada la diversidad de identidades dentro de una colectividad y, con frecuencia, estos intereses chocan entre sí mostrando un antagonismo entre los fines a lograr; por ello, uno de los objetivos que persigue la normatividad jurídico-política es, justamente, controlar la conducta antagónica y conflictiva de los individuos mediante la implementación de leyes comunes, esto es, leyes para todos aquellos que forman parte de la sociedad.

Conflicto y delito no es lo mismo. Si bien, un delito siempre refiere a una situación conflictiva, un conflicto no siempre involucra un delito. Y es que, a la ciencia del derecho le interesan aquellos conflictos tutelados por las normas jurídicas, no los que se han dejado espontáneamente en la vida social diría Campos (2005), tal es el caso de la Unidad de Mediación en la Procuración de Justicia del Distrito Federal, perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del D.F., quienes

conciben el conflicto desde esta perspectiva, en donde el aspecto psicológico y la función del psicólogo quedan relegados a un segundo término y reducidos a la idea de desahogo o consuelo de las partes involucradas, sin tomar en cuenta la importancia de los aspectos psicológicos en el tratamiento del conflicto; al adentrarnos en el campo de los intereses o las motivaciones, o sea al desagregar los elementos que aparecen coagulados en la posición, hallamos cuestiones que no pueden traducirse en conflictos jurídicos (definiendo al conflicto jurídico como aquel planteado entre una conducta permitida y una conducta prohibida). Y precisamente, son estos conflictos con los que se trata en mediación penal, y por lo tanto, a los cuales se hará referencia en los próximos capítulos y a lo largo de todo el trabajo.

En síntesis podemos entender el conflicto como una confrontación de intereses; diferencias de opinión; lucha por imponer deseos; intención de manifestar poder; y otras, pero prevalece la versión recíproca entre las partes la cual toma trayectorias diferentes dependiendo del tratamiento o abordaje que los interesados y el mediador adopte, de aquí la importancia de la función del psicólogo en la resolución del conflicto.

1.2 Tipos de conflicto

Existen diferentes tipos de conflictos. Por ejemplo, no es lo mismo un conflicto por celos que nace de la relación amorosa que aquel que surge como resultado de un desacuerdo en cuanto a un plan de trabajo. La diferencia radicaría en el tipo de relación que se mantiene con el otro, el espacio en el que se desarrolla, los vínculos afectivos que existen, las metas respecto del problema en cuestión, la manera de comunicación que se establece, los significados, en fin, todo un repertorio de características que hacen distinguible un conflicto del otro, y sobre todo las formas que se adoptan para entenderlo y afrontarlo.

Cabe destacar que autores ya mencionados Vinyamata y Redorta, nos hablan de tipologías de conflictos y, que desde el ámbito de la conflictología, tratan de clasificar los conflictos ya sea por su intensidad, por el ámbito en el que se desarrollan, por sus causas u orígenes o por el tipo de nivel al que se dan: personal, interpersonal, entre grupos, etc.

En general nos encontramos con una primera gran división que se refiere a los conflictos de índole personal y los de índole relacional. Los primeros son los llamados intrapsíquicos o intrapersonales, referidos a los procesos internos que se dan en el individuo, Freud (1984) mencionó al conflicto intrapsíquico refiriéndose a aquel que ocurre entre cualquiera de las tres instancias psíquicas: ello, yo y superyó. Por otro lado el conflicto relacional, también llamado interpersonal, es aquel referido a la interacción que se da entre dos o más personas. Para efectos del presente estudio, nos basáremos en las conceptualizaciones acerca del conflicto interpersonal.

Así, por ejemplo, Llagostera (2013:65) enuncia que: “todo problema psicológico puede ser entendido como un conflicto. Los síntomas como la depresión, la ansiedad, los miedos, o las obsesiones pueden considerarse indicios de que existe un desacuerdo en el interior de la persona”.

Cabe señalar que uno de los principales problemas de la psicología es delimitar dónde empieza y dónde termina un conflicto interpersonal y viceversa, por que el ser humano es un ser social y su psicología es siempre producto de lo social

Sin duda que ambos tipos de conflictos se interrelacionan, lo que quiere decir, que uno deviene en el otro en mayor o menor grado. Uno mismo al percibirse en conflicto va siendo susceptible de crear y/o establecer relaciones conflictivas con los demás y su entorno, al revés también, pues todo problema con los demás provoca malestar en uno mismo.

Otra clasificación o modo de encontrar diferencias en los conflictos, es partiendo de la idea de que existen conflictos que se dan al interior de la sociedad que son susceptibles de ser tutelados por un orden normativo como lo es el Derecho como lo menciona Miranzo (2010), lo que quiere decir que van a existir ciertos conflictos surgidos de la cotidiana interacción entre los individuos, que pertenecen a una sociedad, que van a involucrar conductas sancionadas por la ley por no adecuarse a lo que establece dicho orden jurídico. Por otro lado existen conflictos en los que no necesariamente existe una sanción a nivel institucional, y que están más relacionados con un orden moral, con el carácter subjetivo de los participantes, y que en sí se dan a un nivel más privado y no tanto público. Lo anterior tiene que ver con lo que, en el apartado anterior se mencionó acerca del tema del delito presente en algunas situaciones de conflicto.

En el presente estudio, es importante abordar la forma en la que se relacionan los conflictos tipificados dentro del orden penal y jurídico con aquellos otros que nos son considerados de esta manera pero que afectan y definen el rumbo de la mediación y la solución del problema, principalmente explicar y aclarar los aspectos psicológicos que están involucrados en la manera en la que el psicólogo contribuya a identificarlos y manejarlos.

1.3 Solución de conflictos

Solución, resolución, gestión, tratamiento, son algunos de los conceptos que se han utilizado para hacer referencia a los modos que se utilizan para hacer frente a los conflictos. Estos conceptos provienen de diferentes disciplinas como la sociología, pedagogía, psiquiatría incluso del ambiente empresarial. En el caso particular de la psicología ¿de qué manera debe entender y retomar estos conceptos o formular otros para dar solución al problema?

Las intervenciones dirigidas a reducir o eliminar un conflicto, las llaman *resolución del conflicto* y se habla de resolución de conflictos en el hogar, en la pareja, en la

escuela, en la empresa. Pero independientemente del ámbito en el que se lleve a cabo se entiende por esta intervención una serie de controles y de normas relativos a los modos en que el conflicto se manifiesta y a sus causas, control de manifestaciones que tiende a menudo a mantener la intensidad y la escala de un conflicto en niveles más bajos de los que alcanzarían sin dicho control.

Actualmente, varios autores coinciden en que, para estudiar el conflicto, resulta más adecuado hablar de transformación o tratamiento de conflictos, pues son conceptos que remiten a las cuestiones positivas que surgen de ellos y por el contrario decir que un conflicto no se soluciona da la idea de que es algo negativo que debe ser erradicado. Y que de no lograrlo de forma total o inmediata se generan sentimientos de frustración, de culpa, impotencia, que afectan el proceso.

En este sentido la forma en que se conceptualiza el conflicto determina la forma en la que va a ser manejado, por eso hay autores que señalan que no debe llamarse solución ni resolución sino transformación, porque este concepto, contiene una idea más objetiva y positiva en la forma de abordarlo.

La mejor forma de conceptualizar el fenómeno no debería de ser exhaustiva y mucho menos generar mayores complicaciones al momento de comprender la dimensión que abarca el tema del conflicto por que esto puede generar confusión en las partes involucradas por ello su conceptualización debe ser clara, sencilla positiva, es decir, plantearla como una oportunidad de aprendizaje y mejoramiento.

Debemos tomar en cuenta también que un conflicto, por su naturaleza, no es algo susceptible de ser eliminado a la manera en que un objeto material lo es, que se quita o se excluye a consideración de uno mismo. Si entendemos un conflicto como una situación en donde el tipo de relación que se establece entre las partes es de antagonismo, oposición, o parafraseando a Simmel (citado en Urteaga, 2013), una forma que actúa en contra de la unidad establecida, se observa que éste es inherente y aparece en toda forma de relación humana que existe. Si se

tratan cuestiones relacionadas con el cómo, el para qué del conflicto humano, es decir, las causas fundamentales, motivos y la función que cumple en la sociedad, el análisis se torna más profundo, sin embargo no es ésta la ocasión para efectuar tal tarea.

Mas si es de particular importancia distinguir las propiedades y el sentido tanto positivo como negativo que se desprende del conflicto y como impacta en las relaciones humanas y la forma en la que el psicólogo debe intervenir desde su disciplina, en la mediación.

CAPITULO 2.

PSICOLOGÍA Y MEDIACIÓN

“No podemos resolver problemas pensando de la misma manera que cuando los creamos”.
Albert Einstein (1879-1955, científico alemán)

Diversos autores cuestionan la función del psicólogo y el papel de la psicología en las sociedades actuales, Foucault, Julia Varela, Fernando Alvarez-Uria entre otros, desde la década de los setentas y con la influencia de la contracultura se creó la corriente antipsiquiátrica, antipsicológica, antipedagógica. Cuestionamientos que son poco conocidos y abordados por los psicólogos en su trabajo profesional. Esta corriente antipsicológica denunció los daños que el discurso psicológico y la intervención del psicólogo producen en los diferentes ámbitos donde participa, hablan de una psicologización de la vida cotidiana en donde todos recurrimos a conceptos y categorías psicológicas para comprender y dar solución a los diferentes conflictos de la vida.

Denuncian también que el psicólogo no actúa por cuenta propia, no tiene un criterio personal, es un simple repetidor y aplicador de los conceptos y técnicas psicológicas, es producto del discurso psicológico o médico psicológico que tiene como objetivo generar los propios conflictos y que por lo tanto la intervención del psicólogo que así se maneje termina por perjudicar los vínculos humanos.

Por esta razón la intervención del psicólogo es un asunto delicado dentro de nuestra sociedad en donde si bien es cierto que existen muchos problemas psicológicos estos han sido acrecentados, definidos, por la psicología.

Cabe preguntarnos si hay una manera distinta en la que el psicólogo pueda ejercer su profesión de tal forma que favorezca las relaciones humanas y aquí la importancia de hacer investigación encaminada a averiguar los espacios sociales

que demandan al psicólogo, qué hace en ellos, por qué, para qué y para quién el psicólogo se vuelve importante.

Por otra parte cabe preguntarnos sobre la concepción de mediación, si es un concepto psicológico, y si no, de dónde surge para determinar cuáles deben de ser los conocimientos habilidades, destrezas, actitudes y técnicas que debe de tener el profesionista que funja como tercero.

En el caso particular del psicólogo y de los aspectos psicológicos que intervienen en los conflictos y la manera en que van a ser abordados y tratados consideramos necesario superar la visión tradicional del conflicto en términos negativos e irresolubles; y darle el sentido positivo en torno al aprendizaje que pudiera lograrse a partir de ellos con un tratamiento diferente.

Esto implica más que buenas intenciones, se necesita tener claro cuáles son los conocimientos, conceptos, categorías, corrientes de pensamiento que se van a utilizar y las técnicas y procedimientos que se pueden ofrecer para que las personas involucradas lleguen a la solución del problema.

2.1 Breve historia de la Mediación

Si damos una mirada al pasado, daremos cuenta que a través de la historia de la humanidad, los conflictos han estado presentes desde siempre, siendo diferentes sus formas y maneras de vivirlos como de resolverlos. Así, por ejemplo:

“Desde la etapa de la autotutela, con la Ley del Talión – de ojo por ojo y diente por diente-, o los duelos de armas; pasando por la autocomposición, con el arreglo inter- partes y finalmente con la intervención de un tercero; las culturas han utilizado a los sacerdotes, reyes, pretores, consejos de ancianos, tribunales o árbitros para dirimir las pretensiones opuestas de las persona, que se presentan en todos los ámbitos de la vida” (Mirón, 2011:2).

Esto significa que el conflicto, como tal, es inherente al desarrollo de la civilización de la sociedad o sociedades, o forma parte de la condición humana como un aspecto necesario para su desarrollo; lo anterior si se parte de la idea de conflicto como algo que surge de las diferencias, de una heterogeneidad que busca ser regulada, y mantenida, con sus periodos de equilibrio y desequilibrio. Debemos tomar en cuenta que los conflictos también son generados desde la lucha de poderes, de clases, desde la desigualdad y injusticia social que existe, los sistemas sociales adoptados, las políticas que buscan ejercer control y dominio en los pueblos, los intereses de pequeños grupos, en suma, los conflictos nacen como parte de un sistema social en el que nos encontramos inmersos y desde el cual todos participamos, y es éste escenario el que muchas veces no es tomado en cuenta cuando se trabaja la mediación.

En las civilizaciones antiguas, se tiene referencia de que un tipo o forma de mediación se hacía presente para resolver conflictos, pues en las tribus por ejemplo, el más viejo del clan era convocado para ayudar a resolver problemas entre los miembros del mismo, pues su experiencia era respetada y reconocida a la hora de emitir un juicio y hacer que las partes reflexionaran sobre su actuar.

Se entiende entonces, como anota Escudero en 1990, que: “la mediación no es una técnica nueva ni reciente, tiene sus orígenes en una tradición milenaria en la que la resolución tiene más que una escuela, una filosofía; sin embargo, con el paso de los milenios se ha estructurado como una técnica, adquiriendo popularidad y prestigio, al ser una técnica aplicable a cualquier contexto” (citado en García, 2009). Cabe señalar que esas bases filosóficas de la mediación en la antigüedad principalmente de origen griego y romano fueron deformadas y utilizadas por el cristianismo; muchas de las prácticas y técnicas de conocimiento de sí mismo que se tenían en la antigua Grecia en las diferentes escuelas filosóficas fueron asimiladas y utilizadas en la evangelización que se hizo del imperio romano (Jaeger, 1995).

Podríamos agregar que la visión acerca del conflicto se penalizó en el sentido de la concepción del pecado y la falta, cambiando la solución del conflicto mediante la reparación del daño a un reconocimiento interno de las intenciones de provocar daño y en la culpabilización moral y psicológica de este aspecto; generando en las partes sentimientos de culpabilidad y arrepentimiento. Aspecto que influyó ampliamente en la concepción de la mediación y en los medios y técnicas usados para la solución de los conflictos.

Esta idea distinta de concebir la condición humana basada en la idea de la falta cristiana tuvo una influencia fundamental en el desarrollo de todas las ciencias sociales y humanas incluida la psicología. Podemos identificar esas ideas en la concepción del delito que tiene el derecho penal hoy en día pero también en el discurso psicológico acerca del conflicto y de su solución.

De ahí que gran parte del tratamiento psicológico que hoy en día se ofrece a través de la mediación se reduzca a la confesión y reconocimiento de las faltas y de culpas que generan cierto desahogo y sensación de liberación pero que incrementan en la mayoría de las veces los conflictos. Aspecto que ha generado desconfianza en el papel del mediador y un escepticismo en los tratamientos que la psicología ofrece porque parte de estas ideas.

“La mediación, de una forma u otra, se ha practicado durante siglos y en la mayor parte de las culturas, incluso de forma institucionalizada en algunas de ellas. En muchas comunidades ha existido desde siempre la figura de una persona a la que se acudía en busca de un consejo o de decisión, ya sea por la autoridad que le conferían sus cualidades humanas o por atribuírsele esta autoridad por otros motivos. Los líderes religiosos han cumplido esta función mediadora en muchas sociedades, que con la creación de los Estados en gran medida ha pasado a formar parte de las actividades de la justicia” (Fisas, 2004:209).

Sin embargo la figura del psicólogo como mediador o colaborador en el proceso de mediación es más reciente, surge en un momento determinado de la historia y responde a necesidades distintas, habría que ubicarla desde su origen como

disciplina moderna. Situarla en Europa en la segunda mitad del siglo XIX cuando se empieza a constituir dice Michael Foucault (1976) todo un conjunto de dispositivos de poder, de técnicas de sugestión humana de prácticas y discursos encaminados a hacer de los seres humanos individuos dóciles y útiles¹. Es en este escenario en donde surge la psicología más que una ciencia, como una ideología diría Néstor Braunstein (1975) que va a justificar el autoritarismo estatal como conflictos naturales de la sociedad o del individuo.

Desde este momento la psicología y la función del psicólogo ha sido justificar los conflictos familiares y sociales, a través de sus categorías explicando sus causas a partir sólo de la historia personal y familiar y de las técnicas de interrogación y confesión “todas las pruebas cumplen esa función” con las que se les da el carácter de científico al tratamiento psicológico que no es otra cosa que un asunto dice Julia Varela (1986) de moralización cristiana.

Al no ser la mediación algo nuevo o reciente y los conflictos tampoco, nos preguntamos sobre la evolución en las formas que hemos ido adoptando para hacer frente a situaciones conflictivas en donde se abarcan temas como el delito, la justicia, el control, el poder, el castigo, las formas de socialización, de distribución de riquezas, etc.

El tema del delito no es nuevo, sin embargo hubo un momento en que aquel se gestionaba de manera distinta; hasta hoy día que el delito a manos del Estado, se olvida de atender aquella parte afectada, se encarga de él como si bastara la culpa y el castigo, en el mejor de los casos, para quien lo cometió, olvidándose del daño para quien lo sufrió. Años funcionando mediante el castigo, la atención que se recibía ante estas situaciones estaba enfocada hacia el hecho en sí mismo,

¹ cabe señalar que según la investigación de este autor la psicología misma como ciencia disciplinaria y correctora surge de las instituciones de encierro y se extiende su discurso a todo el medio social; es en la vida de estos infames como el los llama de donde surgirán todas las categorías, conceptos y corrientes psicológicas con sus respectivas técnicas que más tarde se extenderán a toda la sociedad.

el daño social y aquel que los cometía. Neuman (2005:6) hace referencia a Nils Christie, quien en 1972, expresó en Inglaterra: “jueces y abogados se han convertido en “ladrones del conflicto” y será preciso devolver a la sociedad civil la posibilidad, la antigua posibilidad de resolverlos. Cabe colegir que los titulares del conflicto, autor y su víctima, son los únicos capacitados para resolverlo”.

Por esta razón, el derecho penal, hoy en día, en nuestro país, centra su atención en el castigo o penalización de la falta y en la rehabilitación del victimario pretendiendo dar solución con esto al conflicto, otras veces se habla de la reparación del daño pero sólo en un aspecto material el cual queda condicionado a todo el proceso burocrático que es tardado, desgastante, para la parte afectada y que la mayoría de las veces ocasiona más daños. Y nunca o casi nunca se habla de la reparación moral o psicológica de la persona afectada y cuando se habla de esto sólo es en términos de consuelo o desahogo, catarsis, de luto, de duelo, de aceptación.

Los antecedentes de la mediación, su resurgimiento y renovación provienen de la crisis que sigue existiendo en el sistema penal, en sus formas y maneras de gestionar el delito pues las perspectivas de las penas en acto y potencia no responden a las necesidades de la víctima y victimario; así como los modos de hacer y aplicar las leyes, pues como dice Neuman (2005:5) se trata de: “leyes que deben ser técnicamente perfectas olvidando que tanto tecnicismo conlleva a la deshumanización de la justicia y de los problemas de índole humana: no es la prolija aplicación de las leyes lo que sólo importa sino el destino de víctimas y victimarios”. Parece contradictorio que las instituciones encargadas de la rehabilitación de los delincuentes hablen de una humanización de la pena, sin embargo, dicha rehabilitación o reintegración social no se hace presente, más por el contrario pues la inhumana ejecución de la ley en reformatorios y cárceles sirve para reafirmar y acrecentar conductas criminales, en otras palabras, el sistema educa y promueve las conductas delictivas. Como lo menciona Domingo de la Fuente (2008:2): a pesar del aumento en la severidad de las penas impuestas a

los culpables, la realidad muestra y la estadística demuestra las altas tasas de reincidencia y escasa contención de los infractores, incluso ante las sanciones más crueles.

Diferentes autores coinciden en que no se puede datar de forma precisa y generalizada el inicio de la mediación como forma exenta y alternativa a la vía judicial (Miranzo, 2010). Es en el ámbito del derecho internacional en donde encontramos los primeros referentes a la mediación como método para resolver diferencias u oposiciones entre naciones o estados sobre temas de economía y guerra de manera más generalizada, en cuanto a estudio y en cuanto a práctica, con el fin de promover la paz y la cooperación estableciendo relaciones diplomáticas.

La mediación como parte de los llamados *métodos de resolución alternativos de conflictos* se establece en Estados Unidos en los años setentas, aproximadamente, como alternativa a los procesos judiciales, y que al cabo del tiempo debido al éxito, ha pasado a formar parte del propio sistema legal; así se ha ido extendiendo a otros países y continentes como el Europeo, en donde al día de hoy se lleva a cabo, sobre todo en ámbitos como el laboral, el civil, mercantil y en materia familiar.

2.2 Definición de mediación

La mediación es vista como el medio que pretende ayudar al ofensor a aceptar, a un nivel mucho más personal y psicológico, la responsabilidad por sus actos, misma que conlleva la reparación del daño. Víctima, ofensor y la sociedad o comunidad representada por el mediador, son los participantes y figuras involucradas en el escenario de la mediación.

En mediación penal, por un lado, se parte del supuesto de que puede y debe haber una reparación del daño hacía la víctima por parte del infractor; y por otro,

se propone atender la situación del individuo victimario, a sus razones y motivos que lo alentaron a cometer la falta y a que tome conciencia de la responsabilidad y se sensibilice ante el dolor y daño causado. En este caso, la idea es que, al contrario del castigo basado en la privación de la libertad el cual deviene en más problemas que en beneficios tanto para la sociedad como para el individuo mismo, como dijera Foucault cuando menciona el aspecto terapéutico que supuestamente se brinda en las instituciones de encierro y que no logra el objetivo de rehabilitar y reintegrar al individuo a la sociedad, por el contrario genera más criminalidad, que el mismo llama el buen encausamiento; se debe procurar dicha libertad del individuo a fin de lograr su reinserción social en el sentido de una existencia responsable que lo dote de aquellas herramientas psicológicas que le permitan tal estilo de vida.

Revisemos las diferentes definiciones que se tienen acerca de la mediación y las técnicas que, comúnmente, se utilizan, así pues, para Neuman (2005), se trata de que en la mediación el victimario evite la prisión y obtenga, aunque no se lo hubiese propuesto, una exacta visión de las consecuencias de su delito y el sufrimiento y daño causado a su víctima. Y, para ésta, la posibilidad de ese resarcimiento sumado a la posibilidad de obtener respuestas del porqué de la acción delictiva en su contra, de la personalidad y entorno de su agresor, a fin de restablecerse de su impacto emocional y psicológico.

Y para obtener ese grado de responsabilidad sobre los hechos y las acciones propias, se parte de la idea de obtener y tomar conciencia respecto de los mismos y sobre el impacto que causaron a otro, al que muy probablemente una un vínculo afectivo, reconocer su dolor y acaso obtener empatía. Citando nuevamente a Neuman (2005) quien opina que nadie puede iniciar el camino de su recuperación si desconoce el efecto de sus actos, los daños causados a otro ser humano y, en lo posible, si pide perdón que se advierte como fruto de un ajuste interno del victimario. La mediación penal, en realidad logra, según lo viene demostrando la experiencia, la readaptación social de ambos: víctima y victimario. Como podemos

observar en la visión de este autor prevalece solo la idea psicológica de que la reparación del daño inicia con el reconocimiento de la culpa o el sentimiento de culpa sin el cual no hay rehabilitación.

Así pues, la mediación se instaura en la actualidad como la “técnica de resolución de conflictos” según Redorta (2011), y que pretende que las personas involucradas en una situación de esta naturaleza, utilizando sus propios recursos se apropien de su conflicto, de las formas de resolverlo, mientras que el mediador que es aquella figura neutral encargada de acompañar se encargue del proceso.

Sin embargo esto no necesariamente es cierto por que el mediador y la institución en la que se lleva a cabo influyen de manera determinante en la percepción desarrollo, tratamiento y solución del conflicto y por lo tanto resulta difícil adoptar una posición neutral.

Por otro lado, se dice que la mediación brinda una oportunidad de escucha y comprensión, que lleva a las personas al sentimiento de seguridad, confianza y pertenencia de esa misma situación. Psicología y mediación tratan con conflictos, procurando la búsqueda de resoluciones, se busca la comprensión de la conducta humana para poder actuar sobre ella, como lo enuncian Restrepo y Campos apoyándose en Bramanti (2005), Cigoli y Scabini (2007):

“La mediación como herramienta o más bien como proceso de intervención en conflictos en donde se busca que las diferencias que operan entre dos o más personas llamadas comúnmente partes, se orienten por procesos de comprensión, en la medida en puedan generar consenso de lo cual se espera, construyan un nuevo accionar en sus relaciones sociales. Esto orientado a producir un efecto sobre los vínculos y sobre las relaciones para potenciar en el reconocimiento de las necesidades de cada uno y del compromiso entre ellos, una ética que funcione como reguladora de la relación social en donde se pueda potenciar la inclusión y que desde la diversidad de las necesidades de los seres humanos y de sus posturas e intereses, pueda ser orientada por principios universales de justicia y equidad entre los géneros y sus generaciones” (2008:17).

Al revisar las diferentes definiciones que dan los autores acerca de las condiciones de la mediación, de las características del mediador, de las categorías y técnicas empleadas, así como lo que se espera lograr encontramos conceptos muy interesantes que nos sirven para analizar la forma en la que se entiende el trabajo psicológico que se debe de brindar en la mediación.

Hasta el momento encontramos ya en estas primeras ideas que la mediación debe generar comprensión y una forma distinta de la relación social orientada a principios universales de justicia y equidad como objetivo a lograr.

Otro concepto implicado en la mediación es el de la negociación que se presenta como una de las técnicas para llegar a la solución del conflicto.

La ley define a la mediación como “un medio alternativo de solución de controversias consistente en facilitar la comunicación entre las partes en conflicto, con el propósito de que acuerden voluntariamente la solución del mismo” (Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, 2012), para lo cual como señalan Carnevale y Pruitt, “la mediación es una variación en la negociación en la que una o más personas (“terceras partes”) ayudan a las partes en su discusión” (citado en Santoyo y Vázquez, 2001:164).

Desde esta perspectiva se diría que la mediación se fundamenta y parte de las teorías de la negociación, mismas que han sido incorporadas a la psicología como categorías de análisis, pero que provienen de diferentes disciplinas y que han sido desarrolladas utilizando distintos enfoques y niveles de análisis para mejorar la comprensión del fenómeno en aspectos particulares.

Se diría que la mediación se fundamenta y parte de las teorías de la negociación, mismas que han sido largamente estudiadas desde la psicología. Definiendo la negociación, Anzieu (1981:13) apunta: “la negociación es un hecho típicamente humano –no es observable entre los animales- quizá porque requiere recurrir al

lenguaje, quizá porque la solución de los conflictos entre las personas y los grupos llama a reemplazar ciertas leyes de la naturaleza por las reglas de la cultura. Estas reglas de la cultura suponen procedimientos de mediación, arbitraje, conciliación, establecimiento de convenios”.

La mediación, es así presentada como una extensión del proceso negociador que busca una cooperación entre las partes para obtener, en la medida de lo posible, un resultado donde todos ganan y nadie pierde, y lo hace mediante unas técnicas que permiten abrir el proceso a nuevos planteamientos, a nuevas formas de encarar los temas, con la activa participación de las partes (Moore, 1995, citado en Fisas, 2004:205).

Se pretende así que la mediación intervenga sobre las conductas de los actores más que sobre la estructura del conflicto, ya que los cambios en la estructura dependen más de actuaciones políticas, económicas y sociales que se escapan del proceso negociador. No obstante, los cambios psicológicos y conductuales que logra la mediación puede capacitar a los actores a abordar mejor el tratamiento estructural del conflicto, al mismo tiempo se reconoce por adelantado, cierto fracaso, por que se dice que no es fácil cambiar actitudes muy arraigadas, odios ancestrales o agravios históricos que impiden que el contexto del conflicto lleve a la negociación (Fisas, 2004).

También se señala que el proceso de mediación es substancialmente el mismo para todos los participantes y todas las situaciones, pero las técnicas, el programa y las tareas a realizar deben variar para ajustarse a las circunstancias, a los participantes, y al carácter único del mediador.

Por último se menciona que en la mediación las emociones y percepciones ocupan un lugar importante, y de su buen manejo depende que la mediación tenga éxito o fracase. “Las necesidades, temores, estereotipos o imágenes de enemigo

de cada parte involucrada en la negociación condicionan siempre la forma de entender los mensajes o los razonamientos de los demás” (Fisas, 2004:218).

En conclusión podemos decir que se entiende que el psicólogo como mediador o como colaborador en el proceso debe de brindar ese enfoque neutral y objetivo que permita a las partes involucradas obtener una comprensión que les ayude a entender y solucionar el conflicto. Esto se lleva a cabo a través de la negociación y dicha comprensión debe influir de tal manera que se modifiquen las conductas a favor de la solución del conflicto.

En este sentido el trabajo psicológico implicaría por una parte todo el aspecto mental que involucra la comprensión del problema es decir el trabajo de analizar, revisar, contrastar, integrar y resignificar las ideas, aspectos todos psicológicos, en el aspecto de la negociación el trabajo psicológico involucraría que las partes aprendan a manejar sus emociones y sentimientos para poder llevar a cabo una comunicación favorable y finalmente estaría todo el aspecto conductual que supone la modificación del comportamiento. Y éste es el trabajo psicológico que debe saber cumplir el mediador, para ello se requiere de ciertas condiciones, una de ellas sería revisar el perfil del mediador adecuado que facilite y enriquezca el proceso.

2.3 Perfil del mediador

Respecto al perfil del mediador se dice que el mediador debe contar con una información amplia que le permita conocer a detalle el proceso de mediación, además tener un entrenamiento que lo capacite para conducir adecuadamente el procedimiento, esto es ser un experto en negociación, además debe contar con ciertas cualidades como son la empatía, la neutralidad, la paciencia, el respeto y la tolerancia.

La misión del mediador dentro del proceso de mediación está encaminada a establecer y abrir los canales de comunicación entre las partes, generando condiciones propicias para que ambas partes en conflicto logren llegar por sí mismas a un acuerdo en el que se llegue a resultados favorecedores del tipo ganar-ganar y ninguno de los dos considere que salió perdiendo en el establecimiento del acuerdo.

En este sentido, se debe de reconocer que no cualquier persona puede cumplir con el papel de mediador que si bien es cierto, que existen personas capaces de mediar de manera natural, en el caso de los daños psicológicos que puedan estar implicados en determinados conflictos no es suficiente esta capacidad, es necesario que el mediador tenga un entrenamiento por que los riesgos son delicados, si no se manejan adecuadamente.

En el caso particular de la Unidad de Mediación penal en la Procuración de Justicia, son abogados los que cumplen con ese trabajo y desconocen o niegan la importancia que deben tener los factores psicológicos en el proceso de mediación, porque, por su perfil, su labor se centra en consideraciones de orden jurídico que por sí mismas no bastan para el fin que se persigue y realmente no terminan de dar solución al conflicto. Así, el aspecto psicológico, específicamente las expresiones emocionales son consideradas como un obstáculo dentro del mismo proceso, porque lo entorpecen, porque no permiten establecer soluciones concretas, porque son subjetivas, etc. Es por ello que la atención psicológica se ofrece de lado y aparte del proceso mismo de mediación, considerándose un simple apoyo.

Por ello, este trabajo sostiene la idea de que no puede ser sólo el abogado el que funja como mediador dentro de un proceso de mediación, tan sólo por el hecho de ser el profesional estudioso de las leyes, en el mejor de los casos, pues ya por su perfil y una larga tradición que le avala, el abogado respecto de su quehacer recibe una formación tal y enfocada a ver el conflicto como una lucha, un

enfrentamiento en donde la solución radica en que una de las partes tiene que ganar y la otra que perder; seamos objetivos, es difícil que un abogado cuente con las características, herramientas y valores destacados respecto del perfil de un buen mediador. Sin embargo, no se trata de despreciar, ni ser peyorativo en relación a la figura del abogado en el papel de mediador, tan sólo se desea destacar la reflexión de que el simple conocimiento de esa disciplina no basta, es más, responde a múltiples carencias, para llevar a cabo la labor de mediador. Más sí se propone un trabajo multidisciplinar, que involucre la participación tanto a nivel teórico como en la práctica, de ciencias como la sociología, la psicología, el trabajo social; ya que lejos de ser enemigas, funcionan como un buen complemento y enriquecen el proceso mismo de la mediación.

Es necesario que el personal que lleva a cabo tareas de mediación esté capacitado y haya recibido una formación que le permita cumplir con los objetivos y metas planteados y sobre todo que pueda ser *sensible* y *empático* ante la labor que va a desempeñar en donde sin duda los aspectos psicológicos de por medio implicados son, en muchos casos, los de mayor relevancia, más allá de las pérdidas materiales o los agravios físicos que pudieran existir. Para lo cual, si bien es cierto, no es necesario haberse graduado de una profesión específica, más aún, podríamos decir que casi cualquier persona con el entrenamiento, la capacitación y preparación adecuadas, puede fungir como mediador, pero cierto es que también hay predilección por algunas profesiones sobre todo aquellas que se desprenden de las ciencias sociales.

La conclusión en este punto se basa en la propuesta de que el psicólogo además de llevar a cabo tareas terapéuticas, pueda fungir en ciertos casos como mediador, por ejemplo en aquellos conflictos en donde los elementos afectivos son nucleares y por lo mismo dificultan el esclarecimiento del mismo, además de que en la mayoría de estos casos el conflicto ha estado presente, incluso se va acrecentando con el paso del tiempo. Como menciona Fisas (2004:211): “cada

temática implica el uso de determinadas técnicas, aunque hay principios y normas que pueden considerarse comunes a todo proceso mediador”

En los casos de agresiones entre familiares, por ejemplo, es claro que lo que se intenta resarcir de fondo es esa relación que ha sido dañada ya sea por malos entendidos y problemas de comunicación, conductas violentas, malos hábitos, celos, envidia, etc., que no han sabido solucionarse y que llegan al límite de las agresiones físicas y es ahí en donde el mediador no sólo debe atender al síntoma, por decirlo de alguna manera, sino a los verdaderos motivos que de base han creado el conflicto. En este sentido, el psicólogo como conocedor e investigador de la conducta humana, cuenta con los elementos teóricos y habilidades que le permitirán identificar este tipo de conflictos y las mejores técnicas o destrezas para intentar darles solución y así poder llegar a acuerdos que garanticen el respeto en las relaciones interpersonales.

El psicólogo que llevará a cabo tareas de mediación, debiera poner en acción herramientas y técnicas propias de la psicología y del criterio personal que haya logrado como profesionalista en su vida personal, laboral familiar y social, es decir, además del conocimiento técnico debe contar con estabilidad y madurez en la solución de sus propios conflictos para poder inspirar confianza como mediador a las partes involucradas. Debe contar con un conocimiento profundo de la condición humana y de los aspectos psicológicos que intervienen en la solución de problemas. Esto si se quiere plantear el conflicto como una situación de aprendizaje.

Lo anterior resulta de importancia ya que el trabajo en Mediación es uno que debiera ser multidisciplinar, destacando el trabajo en equipo, aprovechando las capacidades, las habilidades, los conocimientos, las oportunidades que brinda cada profesión, en el caso particular del psicólogo, permitiendo ampliar sus horizontes, sus formas de intervención en el proceso de mediación.

Por otro lado, como se indicó en párrafos anteriores, el mediador debe ser aquella figura neutral e imparcial que ayude a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo, y para lo cual debe establecer una serie de características y lograr ciertas condiciones para el desarrollo adecuado del proceso. Algunos de estos aspectos que se persiguen y que pueden ser comunes a todo proceso mediador son los siguientes:

- Que los resultados sean obtenidos voluntariamente y por consenso.
- Que las partes definan la forma y el contenido de la mediación.
- Que las partes puedan usar infinitas posibilidades para obtener resultados creativos.
- Que los sentimientos puedan ser expresados, reconocidos y respetados.
- Que el enfoque sea hacia el futuro más que hacia el pasado.
- Que el tercero facilite pero no imponga el resultado.
- Que la imparcialidad no niegue la empatía ni establezca distancias.
- Que se facilite la comunicación y la colaboración.
- Que la reconciliación sea estimulada.
- Que la honestidad sea reivindicada.
- Que cada uno de los participantes pueda entender el procedimiento.
- Que no sea necesario que alguien pierda para que otro gane.
- Que se desarrolle el sentido de responsabilidad (Fisas, 2004:208).

2.4 Creación de la mediación penal

La mediación penal es una más de las formas en las que la justicia restaurativa se expresa y que pretende incidir en la sociedad, actuando como un medio alternativo y a su vez complementario del propio proceso penal. Cabe aclarar que la justicia restaurativa a diferencia de la justicia retributiva, generalizada en nuestra sociedad, mantiene unos valores e ideas diferentes acerca de lo que significa la

justicia, en primer lugar, las vías de solución de conflictos y delitos se encaminan y persiguen la paz y se trata de métodos pacíficos que de base mantienen el dialogo y los acuerdos entre las partes: víctima, comunidad y ofensor; en segundo lugar, se considera que para llegar a la resolución del conflicto, serán los intervinientes los que adquieran protagonismo en cuanto al arreglo y los compromisos a los que se llegue, considerando que son ellos mismos los que viven y entienden sus propias necesidades; y finalmente, ponen el énfasis en la reparación o el resarcimiento del daño causado a la víctima, más que al castigo o la pena que se le da al infractor.

Así, la mediación penal “es un procedimiento que tiene por objeto la reparación y compensación de las consecuencias del hecho delictivo, mediante una prestación voluntaria del autor a favor del ofendido o la víctima y cuando no sea posible realizarlo ante el ofendido se llevará a cabo ante la comunidad. Es un proceso de diálogo y comunicación voluntario entre víctima e infractor conducido por un mediador imparcial y neutral con el objetivo de establecer acuerdos reparadores satisfactorios y libremente aceptados por las partes” (Domingo de la Fuente, 2008:20).

A la mediación penal, lo que la caracteriza, es que en ella “se hace referencia, a los conflictos que tienen una tipificación expresa en las leyes penales y son considerados como antijurídicos, bien faltas o bien delitos” (Domingo de la Fuente, 2008:20). En mediación penal se tratan de encuadrar conductas llevadas a cabo por algún miembro de la sociedad que pudieran estar consideradas como delito según nuestro código penal, para así, trabajar sobre esa base legal que sirva como eje conductor y que permita establecer acuerdos reparatorios referentes al daño causado a la víctima.

Por otro lado, se busca que a través de este tipo de mediación se evite llegar, en aquellos casos donde sea posible (delitos considerados no graves), al proceso judicial o litigio, el cual conlleva un desgaste emocional y físico por parte de la

víctima, resulta costoso en muchos sentidos y su resolución frecuentemente es tardada, lo que orilla a las personas a pensar dos veces en acudir a denunciar, de antemano existe desconfianza ante la falta de eficiencia y eficacia por parte de nuestro sistema judicial y ante la injusticia de parte del sistema penal, pues las perspectivas en cuanto al castigo no responden a las necesidades de víctima y laceran no sólo al victimario, sino también a la familia del mismo. A su vez, los casos que demandan justicia cada vez son más y se vuelve imposible para nuestro sistema tradicional atender tantos delitos.

En mediación penal se trabaja, fundamentalmente, sobre los hechos y conductas actuales que propician el conflicto o el delito y las consecuencias de éste, desde el reconocimiento voluntario de la existencia del mismo, por parte de la víctima y del mismo infractor, y se busca la mejor manera mediante la cual satisfacer las necesidades personales de ambos, todo en un espacio seguro y estructurado, llevando a cabo el ejercicio del dialogo y con la asistencia de un mediador.

Cabe mencionar que la mediación penal comparte los mismos principios rectores establecidos para la mediación en general, es decir, de cualquier tipo, y son los siguientes:

1. *voluntariedad*
2. *confidencialidad*
3. *flexibilidad*
4. *neutralidad*
5. *imparcialidad*
6. *equidad*
7. *legalidad*
8. *honestidad (Díaz, 2006:32)*

Por lo tanto, el escenario mismo de la mediación así como el propio mediador deben ser capaces de brindar esa confidencialidad y confianza que permita a los

mediados que por sí mismos trabajen sobre su controversia, esto es, comprender desde los orígenes del conflicto, las responsabilidades que cada uno debe asumir, las actitudes y formas de proceder de ambos y finalmente en la búsqueda de soluciones que resulten de beneficio para ambas partes con la consecuente convicción y compromiso de que cumplirán su propio acuerdo.

En conclusión, se puede mencionar que la mediación penal difiere de otro tipo de mediación, especialmente en cuanto al contenido con el que se trabaja, en otras palabras, el tema de los conflictos, así, en este tipo de mediación se opera sobre la base de delitos que incluyen conductas que son sancionadas por la ley y en donde existe un castigo por parte de ésta, generalmente la prisión. Se busca con la mediación penal, evitar sanciones que no procuren las necesidades de víctima e infractor y sobre todo fomentar la responsabilidad personal por las acciones cometidas contra otro, así como la reparación del daño que el mismo ofensor ofrece a la víctima.

Es considerada como un método alternativo de solución de controversias, autónomo, alternativo o complementario a las vías de jurisdicción ordinaria, por lo tanto, cualquier persona en pleno ejercicio de sus derechos puede recurrir a dicho método para tratar de solucionar sus conflictos; que sirve como medio para descongestionar el aparato judicial, reducir los elevados costos que al Estado acarrea el proceso penal, y para hacer más eficaz la imagen y respuesta que se da a los ciudadanos ante sus conflictos.

Surge la pregunta obvia acerca de si la mediación realmente resulta efectiva para dar solución a aquellos hechos marcados como delitos, si de verdad la mediación se adecua a la forma de ser de nuestra sociedad, pues se involucran conceptos como negociación, pacifismo, diálogo, cuestiones todas amigables y dulces. La realidad del mexicano parece distar mucho de este tipo de preceptos, pareciera ser que el posible éxito de la mediación sea la intimidación, el posible castigo, la falta de información acerca de sus preceptos.

Está visto que muchos de los que acuden a la unidad de mediación penal lo hacen con pleno desconocimiento en cuanto a su forma de operar y los alcances que ésta tiene.

Sin embargo, la interrogante principal es si la mediación como método sirve realmente para satisfacer las necesidades de las personas y sería oportuno preguntarse, cuáles son las necesidades y a que se debe el éxito. Trato amable, impacto, etc.

CAPITULO 3.

ASPECTOS PSICOLOGICOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

“Es posible que no podamos encontrar una salida hacia la vida, pero estamos obligados a buscarla. La crisis nos lleva a iniciar una crítica de la vida.”
Rene Kaës (Crisis, ruptura y superación, 1979)

Como señalamos, los aspectos Psicológicos involucrados en el proceso de mediación son el reconocimiento y la comprensión del conflicto en términos de una situación para el aprendizaje, trabajo que implica la investigación de las *ideas, sentimientos, deseos, recuerdos, intereses, situaciones de poder involucrados.*

Para ello se necesita que el psicólogo proporcione herramientas intelectuales que ayuden a las partes a identificar, organizar y jerarquizar sus ideas, aprender a analizar y reflexionar acerca de sus emociones, es decir implica un trabajo sobre el aspecto no sólo cognitivo del ser humano sino sobre su sensibilidad y las formas en las que aprende, que asocia y significa su percepción de las cosas, incidir a partir de la psicología en la forma de pensar, sentir y de creer de la gente es un primer paso en el proceso de la mediación.

En segundo lugar, está el hecho de que en este análisis retrospectivo del conflicto y los modos de responder de las partes, involucra siempre el aspecto emocional, que es revivido con el recuerdo y relato del suceso, en este aspecto es necesario que el psicólogo se anticipe a las respuestas habituales de la gente diseñando cursos de acción alternativa que no sean meras reacciones a los sentimientos, construyendo otros modos de respuesta que impliquen una mayor comprensión, aprehensión y creatividad que impacten en el accionar, centrando el trabajo en el conocimiento de sí mismos, para poder comprender la forma en la que operamos y el porqué de nuestra forma de proceder.

Respecto a las conductas habituales que producen el conflicto, deben manejarse sin la sanción acostumbrada que moraliza y desgasta la relación, por el contrario

el aspecto conductual debe abordarse desde la perspectiva ética, en un sentido de perfeccionamiento y mejora de la relación, es decir, en el conocimiento y puesta en práctica de las acciones que se han identificado para superar la situación, recompensando siempre el esfuerzo, interés y logro que los participantes vayan adquiriendo.

Trabajado siempre los aspectos positivos de la relación. Identificando los estados de ánimo involucrados en las diferentes fases del conflicto, antes, en y después.

El aspecto terapéutico o psicológico no debe centrarse en el reconocimiento del conflicto, en su aceptación y confesión, sino en los aspectos psicológicos a desarrollar en las personas, para que puedan armonizar sus vidas.

Pero demos un primer paso, pues es de importancia saber cómo a nivel social e institucional, el psicólogo hace su participación e incide en este tipo de procesos revisando los aspectos formales que asientan nuestra labor dentro de este campo de acción.

3.1 Fundamento Jurídico

La Unidad de Mediación en la Procuración de Justicia, que brinda un servicio de justicia penal de naturaleza administrativa, es un órgano autónomo, alternativo y complementario a las vías de jurisdicción ordinaria y ha sido implementada como parte de lo que hoy se denomina justicia alternativa “**restaurativa**”. Pertenece y se encuentra ubicada dentro de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, que tiene como marco legislativo la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del D.F., además de su reglamento más los acuerdos del C. Procurador, la Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, y a su vez la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Es esta Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, el documento en donde se hace referencia explícita al psicólogo como profesional y parte del equipo que integra la Unidad de Mediación. En su Capítulo I, referente a las disposiciones generales, se puede leer lo siguiente:

“Psicólogo: Licenciado en Psicología, con experiencia mínima de un año en el ejercicio de su profesión, capacitado para la atención de víctimas del delito, así como para brindar contención y apoyo psicológico a los usuarios en materia de Mediación (Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, 2012:2)”.

Más adelante en relación a su actuación, aparece en el artículo 19:

“... si el Mediador se percata al inicio o durante la sesión, que alguna de las partes presenta una situación emocional susceptible de ser atendida por el personal en psicología, se solicitará su intervención y, dependiendo de su informe, se reanudará la sesión o se señalará nueva fecha y hora para su continuación (Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, 2012:5)”.

Hasta aquí quedan asentadas las competencias del psicólogo así como el momento y bajo que supuestos hace su intervención desde el marco legal.

3.2 La víctima

Tal y como la define Echeburúa y De Corral (2007:374): “Víctima es todo ser humano que sufre un malestar emocional a causa del daño intencionado provocado por otro ser humano”. Definición incompleta que destaca o mejor dicho, sólo atiende el aspecto emocional involucrado que hace que se entienda a un individuo como víctima.

Por otra parte la resolución 40/34 de la ONU de 1985 menciona como víctima del delito:

“... las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. (...) En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización”.

Como podemos observar en esta definición la condición del daño y de víctima es mucho muy amplio, abarca no solo el daño emocional o material o físico que la persona pudiera haber sufrido sino incluso el que terceras personas familiares de la víctima o personas que dependan de él sufran a consecuencia del daño cometido a este.

Todos estos aspectos muy complejos difíciles de contemplar se pierden de vista en la forma en la que el proceso penal tradicional atiende el delito, por que centra principalmente su trabajo en “el castigo al culpable, como una auténtica obsesión social y por una parte reconcilia a la colectividad con la idea de justicia, intimida al culpable y al resto de potenciales candidatos y finalmente sacia la sed de venganza de la comunidad, pero aun así se olvida y deja sin respuesta a quién queda en una situación de mayor vulnerabilidad: la víctima” (Domingo de la Fuente, 2008:2).

En este sentido el proceso penal reduce el tratamiento del conflicto al castigo del culpable que se paga la mayoría de las veces con prisión y se deja de lado la reparación del daño a la víctima o víctimas, además de que los daños no son siempre evidentes o instantáneos, en muchos de ellos sus consecuencias son vistas a largo plazo, y medirlos y cuantificarlos no es una tarea fácil y así, queda siempre pendiente por aclarar cuál es el daño potencial mismo que queda enublecido por el proceso penal tradicional que termina dañando a veces mucho más a la víctima.

Por esa misma razón, como dice Domingo de la Fuente (2008:3): “las necesidades que expresan las víctimas de la mayoría de los delitos que acaban en los tribunales, no tienen relación con la dureza del castigo que se impone al agresor, sino con el restablecimiento de todas las seguridades que estas personas han perdido por el delito. Las necesidades reales de las víctimas no suelen coincidir con las pretensiones procesales”.

En este sentido, el proceso penal no solo no respeta estas necesidades sino que supone, en algunos casos, una experiencia dolorosa para las víctimas que implica la re victimización, es decir, revivir una y otra vez el papel de víctima y del daño.

En el proceso penal no se tiene interés por la víctima, solo en el caso que pudiera ayudar su testimonio a resolver algún crimen, sin embargo, en los últimos años la visión de la víctima ha ido evolucionando y se habla hoy en día de la importancia de profesionalizar a las instituciones para ponerlas en un contacto distinto con las víctimas y que este acercamiento implica una serie de mecanismos de actuación en la forma en la que se puede atender y entender mejor a las víctimas.

Se trata de acercarnos a una comprensión fenomenológica del conflicto lo que implica tomar en cuenta los daños psicológicos provocados a la víctima, en donde el resarcimiento de dicho daño no se da de manera fácil como en otros casos.

Habría que distinguir en este punto y de manera objetiva, ya que la realidad está compuesta de sustancia material e inmaterial, existen los daños morales, esto es los daños a nuestros afectos, a nuestra alma o espíritu, en suma a nuestra psique, sin embargo estos no se hacen patentes como aquellos daños físicos en donde se deja clara una lesión, por ejemplo; aun así, los daños psicológicos se manifiestan y se expresan utilizando otras vías de conocimiento.

Y es precisamente ese aspecto fenomenológico del conflicto lo que el trabajo psicológico nos ayuda a delimitar porque es muy diferente la visión, análisis y

tratamiento del conflicto por parte de abogados, criminalistas u otros profesionales a la que el psicólogo puede proporcionar, es decir, el aspecto fenomenológico es la comprensión psicológica que se logra con el trabajo psicológico que llevan a cabo las partes involucradas, trabajo psicológico que se lleva a cabo a través de conceptos y categorías de análisis propios del discurso psicológico y que el psicólogo propone dentro de la mediación, algunos de ellos son, como hemos venido revisando, el de la negociación, aprendizaje del conflicto, el propio concepto de terapia, de víctima; son conceptos en donde el discurso psicológico ha influido ya que es necesario una resignificación de ellos.

Como antes señalamos , la definición de víctima es muy amplia como amplios son los daños ocasionados a las personas, daños que no son tomados en cuenta por el proceso penal tradicional, en el sentido de buscar una reparación, por que son tomados en cuenta nada más para castigar al delincuente y este proceso implica la mayoría de las veces un daño mayor a la victima, pero también dentro del trabajo psicológico existe lo que ya definíamos como una revictimización en el proceso de análisis del conflicto, teniendo esto a su vez mayores daños.

¿Qué tan conveniente es para la persona permanecer en ese estado mental de ser víctima?, ¿qué tanto contribuye la psicología a encasillar a la persona en este papel? y ¿cómo afecta al trabajo psicológico el que la persona se asuma como víctima?

Falta por señalar un aspecto más que encierra todo este concepto de víctima y que está involucrado en el trabajo que aquí nos ocupa, es el hecho ya sabido de que los victimarios en un momento dado de su vida fueron también victimas de abuso, de maltrato, de violencia, y que después pasaron a ser victimarios reproduciendo el molde con el que fueron tratados y que en el fondo no son culpables del todo porque de alguna manera siguen siendo víctimas.

Esto es importante psicológicamente hablando, por que una persona puede vivir atada a la idea de ser víctima y negar y negarse cualquier desarrollo, esto es lo que nos señalan Patricia Duarte y Gerardo González (1997) cuando nos hablan de la etiqueta de víctima que tienen o asumen las mujeres que han sido agredidas sexualmente, por ejemplo, y la incapacidad que este papel genera en sus vidas y la necesidad de crear medios y estrategias para un empoderamiento de sus vidas.

Y como bien señalan estos autores, regresarle el poder a la víctima que ha sufrido un daño parece impensable cuando el proceso penal y psicológico los reduce a eso. Por ello un primer aspecto a vencer en el tratamiento psicológico dirigido a víctimas del delito y en específico el que se brinda en la Unidad de Mediación es el papel de la víctima. Y sin justificar los daños ni minimizarlos es necesario que la persona que ha sufrido un daño de cualquier índole, supere la condición de víctima para iniciar la recuperación del daño desde el aspecto emocional y es precisamente que se hace necesaria la ética como propuesta terapéutica para la resolución del conflicto en donde el trabajo psicológico se centre en los aspectos positivos, en las acciones correctas que las personas tienen para dar respuesta a su vida.

Uno de esos aspectos psicológicos muy importantes son las ideas, los sentimientos y los deseos mismos que pueden ser sometidos al juicio de la razón y en donde se van descubriendo los fundamentos, o la falta de ellos, que los sostienen.

3.3 Contención e Intervención en crisis

Otro de los elementos a considerar dentro del tratamiento psicológico que debe brindárseles a las víctimas es la contención o intervención en crisis por que se tiene la idea de que toda víctima experimenta siempre una crisis y que uno de los primeros asuntos que debe atender el psicólogo es intervenir en esa crisis.

Veamos cómo algunos autores definen lo que es una crisis. Por ejemplo Kaës (1979:18) nos dice que: “generalmente se la define como un cambio brusco y decisivo en el curso de un proceso”.

Sin embargo, debemos ahondar un poco más en el concepto para intentar una mejor comprensión y entendimiento. En primer lugar una crisis puede estar referida a una situación en la que se encuentra ya sea un individuo, un grupo, colectividad, la familia, los valores, la buena educación, la filosofía, y hasta la bolsa de valores, y que necesariamente involucra un cambio en relación a la organización funcional que guardaba, dicho cambio que además se revela de manera abrupta y como parte de un continuo como en los casos de fenómenos naturales que en determinado momento y como resultado de ciertos procesos, impactan sobre una población, denota un desequilibrio pues rompe con la armonía establecida.

Como podemos observar uno de los principales elementos o consecuencias de una crisis es el desequilibrio y la incertidumbre o indeterminación para tomar una decisión. Como nos lo muestra también la siguiente definición que aparece en el Diccionario de Psicología de Dorsch (1985:170), etimológicamente, crisis viene del latín crisis y a su vez del griego *Krisis* significa “decisión, examen, cambio brusco”, lo que añade una idea de participación o de implicación subjetiva al requerir tomar una decisión o resolución a dicha situación de desequilibrio. Y en el Diccionario de Psicología de Doron y Parot (1991:143) encontramos que la crisis “es un cambio decisivo, un momento agudo de desequilibrio”.

En este sentido el trabajo psicológico consiste en recuperar ese desequilibrio que se ha perdido en la vida. Proporcionando a las personas las herramientas intelectuales necesarias para tomar decisiones asertivas.

Por otro lado existe el que uno mismo y los demás atravesamos por diversas crisis a lo largo de nuestra vida, así como es posible que hayamos escuchado hablar de

crisis a lo largo de la historia, y pareciera ser que las crisis forman parte de la realidad cultural en la que nos encontramos insertos.

Incluso, Musicante (2005) señala que suelen describirse grandes crisis del ciclo vital humano, empezando por el llamado trauma de nacimiento, siguiendo con la lactancia, el destete, la locomoción, la primera edad de la rebeldía, la entrada a la vida escolar, la socialización, las diferentes crisis escolares, las de la pubertad y adolescencia, la de elección de pareja, la crisis de la maternidad, las diferentes crisis familiares, la crisis de la segunda edad, la llegada de la menopausia-andropausia, el envejecimiento, y así hasta crisis como la salida del hogar de origen, los cambio de trabajo, los divorcios, que tienen que ver con momentos de transformación no menos frecuentes a lo largo de la vida.

Idea ésta respaldada desde los escritos de Erikson (1959), quien identificó dos tipos de crisis diferenciadas entre sí por sus causas, por un lado las *crisis evolutivas o de desarrollo* de origen interno, es decir, aquellas que se dan durante la transición entre las diferentes etapas del desarrollo de la personalidad, las cuales son previsibles, consustanciales al paso del tiempo y a la consecución de etapas vitales y en donde cada una plantea una serie de retos que deben irse superando; y por otro lado las *crisis circunstanciales*, en donde su origen se ubica en el exterior, provienen del entorno y serían aquellas que aparecen como resultado de eventos críticos que sucede en el medio y que pueden suponer la muerte o la separación de un ser querido, la amenaza de la pérdida ya sea de un trabajo o de un bien material, por ejemplo, un desafío para el que la persona no está preparada o bien una enfermedad grave; esto es que, acontecen ante eventos extraordinarios que no son posibles de controlar, su forma es imprevista, intensa, peligrosa.

En si, la clasificación tradicional de lo que supone una crisis se basa en esta conceptualización entre principios internos y externos. Por eso desde “la cotidianeidad como continuidad presenciamos desde catástrofes, pérdidas,

difíciles momentos vitales, afectaciones transgeneracionales, con decisiones difíciles de tomar donde se ponen en juego aspectos que la sostienen desde su subjetividad” (Maruottolo, 2008).

Desde el psicoanálisis encontramos que Kaës escribe lo siguiente:

“La disfunción de los sistemas eco-bio-psico-sociológicos que actualmente se propaga en ondas catastróficas, no conlleva en ellas mismas el dinamismo y los recursos de nuevos equilibrios creadores. (...) El hombre se crea hombre gracias a la crisis y su historia transcurre entre crisis y resolución, entre ruptura y sutura. En este espacio del “entre” de vivas rupturas y mortales suturas, de fracturas mortificantes en uniones creativas, en este espacio de lo transicional, se juegan todos los avatares de lo social, lo mental y lo psíquico que juntos tejen, cuando nos ubicamos en la perspectiva del sujeto particular, la singularidad de una persona” (1979:11).

La singularidad de la persona que menciona Kaës, podría incluir el estilo con el que cada quien vive las crisis, es decir, la manera de concebirlas y otorgarles sentido así como los modos de respuesta que se adoptan en cada situación. Estos modos de responder podríamos intentar relacionarlos, con lo que Lazarus y Folkman (1986:164) mencionan acerca de los estilos de afrontamiento, definiéndolos como: “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Desde esta perspectiva, el afrontamiento es concebido como un proceso, más que como un rasgo de la personalidad. Los autores utilizan el concepto de afrontamiento en relación a aquellas condiciones de estrés psicológico, aunque cabe señalar que este último no es sinónimo de crisis, lo que sí, es que una crisis necesariamente involucra la presencia de estrés provocando en el sujeto un desorden que padece en su totalidad, desde el nivel fisiológico, conductual y psicológico, y que tiene una duración determinada, tal como lo señala Slaikeu (1996:16) una crisis es: “un estado temporal de trastorno y desorganización,

caracterizado principalmente, por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”.

Cabe señalar que dicho trastorno y desorganización interna del individuo se lleva a cabo precisamente en eso que llamamos aparato psíquico y que entonces lo que se desorganiza y desequilibra en las personas son sus ideas pensamientos, sentimientos y deseos y que el trabajo del psicólogo es ayudar a reorganizar estos aspectos internamente.

Así mismo, el trabajo de la mediación o negociación, consiste en organizar, reconciliar y hacer compatibles los intereses, los sentimientos y deseos, creencias, ideas de las partes involucradas para dar solución al conflicto. Y todo esto implica un conocimiento de sí mismo en el que debe basarse la terapia. Y siempre en un sentido propositivo y creativo para sus vidas, reparador y sanador de los daños.

Pero si el afrontamiento es sinónimo del esfuerzo o intento, tanto conductual como mental para ejercer control sobre las situaciones, en la crisis pareciera ser que los recursos con los que, comúnmente se contaba, dejan de ser suficientes, y existe una percepción de que el control sobre sí mismo y la situación no es posible, sin pasar por alto que se trata de un estado transitorio, a diferencia del estrés, el cual puede ser crónico.

Retomando a Lazarus y Folkman (1986:142), quienes indican que: “cuanto mayor es la desorganización interna, más primitivos se vuelven los recursos reguladores con los que cuenta el individuo” y en ese sentido los recursos de afrontamiento estarían referidos a “aquellos que indican la desorganización y el quebrantamiento mínimo”. Más aun, “cualquier signo que indique descontrol o desequilibrio, por definición, no es un recurso de afrontamiento” (ibid).

Cabe señalar que desde un enfoque psicoanalítico, el afrontamiento se relaciona sobre todo con la cognición, distinguiendo entre varios procesos utilizados por el yo para dominar las situaciones conflictivas. Haan (1969, 1977, en Lazarus y Folkman, 1986:142) en relación a los procesos del ego o del yo, propone considerar tres niveles en orden jerárquico: afrontamiento, defensa y fragmentación e identifica cada nivel por la forma en que se expresa un proceso genérico subyacente.

Otro de los elementos pueden ser la idea de control o dominio de la situación, que en la mayoría de los casos es entendida como castración, renunciación o incluso como pérdida en donde una de las partes involucradas siente que al cambiar o la exigencia de controlar ciertas situaciones implican ésta renunciación o pérdida de sus intereses, la no defensa de sus derechos. Esto en gran medida se debe a la idea tradicional que se tiene del control y dominio producto de la razón que castra o reprime los deseos más profundos del ser humano, que es la visión tripartita de la psique humana propuesta por el psicoanálisis, en donde el yo es una víctima que vive aprisionado por los dos amos: el ello y el superyó, que le exigen y demandan cosas irreconciliables e incompatibles.

En este punto, es necesario entender la razón en un sentido distinto, no como una fuerza represora contenedora de los instintos, sino como una fuerza liberadora.

Leyendo a Caplan encontramos que para él la crisis se trata de:

“...una reacción emocional de la persona y no la situación estresante o desestructurante, distinción que es importante al incluir los mediadores cognitivos en las diferencias individuales, en la percepción de las situaciones traumáticas o gravemente estresantes y en su capacidad para activar estrategias de resolución de problemas y de habilidades de afrontamiento (...). La crisis no es en si misma patológica, sino evidencia de los esfuerzos que se dan en el individuo por afrontar y resolver la situación estresante, e incluso puede suponer un fenómeno adaptativo o de compensación frente a una posible desorganización mas grave de la personalidad” (1964, en Ávila, 1991:183).

Aparentemente y de acuerdo con esta definición, la crisis estaría enfocada, en su mayoría, a las reacciones de las personas con respecto a una situación o sea, al control emocional y por lo tanto a la capacidad para plantear y generar soluciones. Y podríamos incluir, la idea de Mascaró (2007) acerca de que en toda crisis se observa un desequilibrio emocional, cognitivo y conductual, sin embargo, dicha desorganización se trata de una respuesta normal ante una situación anormal.

Idea tal que ayuda a la persona en la comprensión de su propia situación, desde su aceptación y reconocimiento. Y es que como dijera Caplan (citado en Fernández y Rodríguez, 2002:11): “el desenlace de la crisis depende sobre todo de la forma en la que se maneje la situación en ese momento, y no tanto de la historia anterior de la persona.”

Hasta aquí, podemos decir que las crisis son situaciones por las que atravesamos a lo largo de la vida, precipitadas por cambios bruscos que ocurren en el medio y que provocan en uno reacciones emocionales igualmente intensas, generando a su vez desequilibrio y desorganización psíquica, como resultado de una experiencia que denota ruptura y que se expresa a través de cambios fisiológicos y alteraciones en la conducta.

Pero así como en capítulos anteriores mencionamos las posibilidades tanto positivas como negativas surgidas a partir de un conflicto, en el caso de la crisis también es posible destacar los beneficios que se cosechan a través de ellas, comprendiendo que son inherentes a nuestra existencia como seres humanos y que nadie está exento de experimentarlas alguna vez en la vida. Y que si bien otras no lo son porque son producto de los conflictos generados por los intereses contrapuestos humanos, estas también pueden ser tomadas como punto de partida para un mejoramiento personal.

Entonces, ¿de qué depende que una crisis sirva o derive en un crecimiento personal y que otra lo haga en un daño aun peor generando problemas

psicológicos posteriores o situaciones que pongan en riesgo la propia vida? Una consideración especial es la gravedad del suceso que la precipita (Slaikeu, 1996:4), además de otros factores tales como el lapso de tiempo que pasa la persona sin recibir ayuda, el tipo de asistencia que reciba, las redes sociales de protección y apoyo con las que se cuente, es decir, familiares, amigos, compañeros, vecinos quienes se tratan, en la mayoría de los casos, de personas que ofrecen un fuerte apoyo emocional por el tipo de relación afectiva y de manera inmediata, y también de las Instituciones sociales encargadas de ofrecer seguridad y asistencia a la comunidad.

Por otro lado, encontramos que Taplin en 1971, menciona que: “una perspectiva cognoscitiva de la crisis sugiere el cómo un individuo percibe el suceso que da lugar a la crisis, en especial como el suceso incide en la estructura existencial de la persona acerca de la vida, lo que hace que la situación sea crítica” (en Slaikeu, 1996:19), y este autor sugiere considerar los conocimientos de las personas y sus expectativas, es decir, valorar el aspecto subjetivo, el cómo vive la persona y que significa para ella la crisis. Solemos escuchar que no todos sufrimos por las mismas cosas ni de la misma manera, lo que para una persona puede significar un gran dolor, para otra no representa más que un momento de tristeza. Piénsese en las grandes diferencias que existen en como experimentan las parejas el divorcio, habrá quienes hayan puesto todas sus expectativas de vida y realización en el matrimonio y por tanto un divorcio resulte devastador, el fin de la vida y motivo de gran depresión, mientras que para otra pareja puede vivirse como un fracaso pero a la vez como el comienzo de su independencia y libertad.

Por supuesto que esta visión positiva de la crisis no puede ser entendida como tal por alguien que está pasando por el momento de crisis, es en el camino de su recuperación que va logrando superarla por que es capaz de obtener alguna significación positiva.

El concepto de crisis y su significación en la vida del sujeto es, desde esta perspectiva, un estado estructurante de un posible nuevo orden, dejando atrás otro orden que no puede dar respuesta a las necesidades identitarias actuales (Maruottolo, 2008). Citando nuevamente a Kaës (1979:18); “pensar el hombre en crisis es pensarlo como un ser vivo en organización, desorganización y reorganización permanentes. Pensar la crisis, es intentar mentalizar una ruptura”.

Para ir acotando, se podría decir que las situaciones de conflicto, en el caso particular de la Unidad de Mediación en donde los temas de controversia implican de base un delito menor, por su naturaleza, provocan o desatan en las personas involucradas estados psicológicos, que van desde simples alteraciones ya sean conductuales, afectivas y/o cognitivas en donde juegan un papel predominante los estilos de afrontamiento utilizados, hasta estados desestructurantes y de desequilibrio psíquico que se entienden propiamente como crisis.

En cuanto a la intervención psicológica es necesario que el psicólogo cuente con las herramientas tanto teóricas como prácticas que le permitan identificar las circunstancias y el estado en el que se encuentran las personas, con el fin de brindar una atención adecuada e intervenir de manera ética y profesional para su bienestar y así mismo mejorar el proceso de mediación que esté llevando a cabo. Debemos, como psicólogos, comprometernos en nuestro quehacer para no simplemente participar como reproductores de un sistema que se contenta con usar paliativos sociales, en donde el nivel en el que se otorga la ayuda es uno muy superficial que atiende variedad de intereses burocráticos, pasando por alto el de las personas afectadas.

Los conceptos insertos en el título del capítulo, el de contención y de intervención en crisis, de manera general, indican la misión que como psicólogo se tiene, hasta el momento, en la Unidad de Mediación Penal. De alguna manera ambos refieren a la aplicación de conocimientos, técnicas, herramientas propias de la ciencia psicológica en favor de personas que tras una experiencia de dificultad y

enfrentamiento requieren de apoyo. De manera amplia se podría decir que la diferencia entre ambos radica en el nivel de dicho apoyo o ayuda que se otorga y que va a depender por supuesto del estado en el que se encuentre la persona afectada.

El concepto de contención según Pereira y Jiménez (2012:171) se refiere a: un “tipo de intervención que se implementa para tranquilizar, fortalecer y devolver la confianza de la persona que se encuentra afectada por una “crisis” emocional”. Se ha decidido resaltar la palabra crisis, porque en párrafos anteriores se ha tratado de aclarar que una crisis va más allá e implica no sólo la cuestión emocional de base, sino una desestructuración y desequilibrio psíquico que no debe ser tomado a la ligera, en donde el terapeuta simplemente tranquilice a la persona, tarea nada fácil, por cierto.

Contención significa la acción de contener, frenar, moderar, lo que se entiende por procurar tener una cosa dentro de sí. La contención, para el caso, consistiría en la intervención que se hace con las personas que se encuentran en predominio de estados emocionales alterados que denotan pasión, impulso, que a su vez involucran conductas agresivas o violentas, con la finalidad de aminorarlas vía la comprensión y entendimiento del significado emocional de su comportamiento, del porqué del mismo. Se trata de lograr un orden en el pensamiento, en sus ideas para poder dimensionar el problema de manera objetiva.

El trabajo de contención consiste en lograr que la propia persona controle y modere sus impulsos, ansiedades, miedos, emociones, que en el momento preciso no le permiten establecer juicios valorativos y críticos de la situación real, tener objetivos claros, elaborar posibles vías de solución y acuerdo del problema y tomar decisiones y en donde su actuar posibilite la comunicación con la otra parte, todo ello para aumentar su capacidad reflexiva y que el individuo pueda aprender de la experiencia.

Se decidió hacer mención del concepto de contención por ser aquel que se menciona en la Ley, ya citada en capítulos anteriores y que respalda la figura del psicólogo dentro de la unidad de mediación. Sin embargo, en este trabajo se sostiene la idea de que, por definición, la contención se trata de un concepto poco claro en cuanto a su significación en la práctica terapéutica, que se utiliza indiscriminadamente en variedad de contextos y que puede abarcar tantas dimensiones como sea posible, deja poco clara y reduce la labor psicológica, minimizando y trivializando su objetivo.

Sin embargo, en este trabajo se hace referencia al concepto de contención en un sentido restrictivo y emparentado sobre todo con aquellas intervenciones terapéuticas encaminadas a tratar alteraciones en la persona ya sean conductuales, afectivas y/o cognitivas en donde juegan un papel predominante los estilos de afrontamiento utilizados, siendo los principales, tal como lo propone Lazarus y Folkman (1986) el estilo confrontativo, el distanciamiento, el autocontrol, la búsqueda de apoyo social, la autocrítica, la autoaceptación, el escape, la planificación y la reevaluación positiva; y en donde no existe una crisis como tal, recordemos que “casi cualquier definición de crisis se centra en la idea de que el afrontamiento o la solución de problemas se ha malogrado” (Slaikeu, 1996:21).

Por último, es importante señalar que existen diferentes modelos de intervención psicológica relacionadas con la atención a víctimas, que bien pueden involucrar una crisis o no, y que estos modelos o estrategias de intervención dependen del enfoque psicológico que tienen como base y que pueden ser psicodinámicas, conductuales, cognitivas, experienciales, integradoras, etc.

Hasta aquí, hemos avanzado en la tarea de definir el marco general sobre el que se apoya el presente trabajo. Por un lado contamos con un objetivo general que es esclarecer cuál es el papel del psicólogo dentro de la mediación penal y para lo cual se ha decidido elaborar un protocolo de actuación que incluya información

relacionada con las funciones, tareas, grado de participación, etc. y en suma el lugar que ocupa el psicólogo dentro del proceso de mediación penal.

Para esto, ya se ha mencionado que la importancia y la justificación de la realización de un material como este radica en que hasta el momento no existe un documento que avale, sustente y de cuenta al equipo de trabajo de la unidad de mediación el quehacer psicológico, que le de formalidad, la relevancia y el reconocimiento que merece dentro de la institución.

Sin embargo, para llegar hasta este punto fue importante primero abordar el tema del conflicto por ser el objeto con el que se trabaja en mediación, para dar pie a hablar de lo que es la mediación, de dónde viene, en dónde y quién o quiénes la llevan a cabo.

Así, vimos que la figura del psicólogo como profesional, está inserta y contemplada para participar en estos procesos. Fue necesario hacer un acercamiento a la idea que la ley plantea en relación a lo que el psicólogo debía tener como tarea.

Por otro lado, se hizo el trabajo de enunciar la principales formas de intervención, que sin quedar explícitas en la ley, resultan las adecuadas para la situación que se aborda y que consisten en la intervención en crisis y el trabajo de contención, ambos refieren a la aplicación de conocimientos, técnicas, herramientas propias de la psicología en favor de personas que tras una experiencia de dificultad y enfrentamiento requieren de apoyo.

El siguiente capítulo consiste en el desarrollo del protocolo de actuación para el psicólogo que trabaja en la Unidad de Mediación penal, y que comprende las distintas fases o etapas a seguir en la atención psicológica así como los mecanismos de trabajo. Se inicia el capítulo con el tema del perfil que debe poseer

el psicólogo, pues es indispensable que cuente con algunas aptitudes y actitudes que ayudarán a que la intervención resulte favorable para el solicitante.

CAPITULO 4.

PERFIL DEL PSICÓLOGO Y PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA LA UNIDAD DE MEDIACIÓN PENAL EN LA PROCURACIÓN DE JUSTICIA

“El asunto es el problema; la forma, la solución”.

*Christian Friedrich Hebbel (1813 - 1863,
dramaturgo y poeta alemán).*

En este último capítulo pretendo describir el modo de actuar del psicólogo, con la idea de estructurar un documento pionero, no oficial, que se pueda constituir como un instrumento guía, que sirva de apoyo para la atención psicológica que se lleve a cabo dentro de la unidad de mediación penal en la Procuración de Justicia, dependiente de la misma Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Hasta la fecha, en esta institución, no se cuenta con un documento que indique cuál es el modo y la forma en la que el psicólogo debe llevar a cabo su intervención, sus objetivos terapéuticos, sus alcances en el mismo proceso y sus limitaciones y que además se considera poco válida o importante la función del psicólogo en la resolución del conflicto por los aspectos que se han ido señalando a lo largo del trabajo y cuál es la trascendencia que pudiera tener esta función en la resolución del mismo.

En ésta Unidad de Mediación penal la forma en la que se abordan los conflictos son fundamentalmente, desde el ámbito legal en materia penal, es decir, se clasifica al resultado de la conducta en delitos graves y no graves; los delitos graves, son aquellos catalogados desde el marco jurídico del código penal para el Distrito Federal, los que la media aritmética rebasa los cinco años de prisión y los delitos no graves son los que conforme a la media aritmética no rebasan los cinco años de prisión, y se podrían entender como de menos impacto, importancia y relevancia social ya sea porque el daño material es menor o nulo y por los derechos humanos involucrados que han sido violentados. En cualquiera de los

casos, los aspectos psicológicos son minimizados y sólo se toma en cuenta la sanción.

Aunque los criterios para definir la cuantía y evidencia de dichos daños son muy variados o ambiguos y dificultan la interpretación de los hechos principalmente en lo que se refiere al daño psicológico por que se piensa a veces que si no hay lesiones físicas evidentes el daño es menor, por eso es necesario establecer criterios que nos permitan entender, categorizar, incluso “cualificar” los daños de otra manera especialmente en lo que se refiere al aspecto psicológico emocional donde se tiende a pensar que es pasajero que es cuestión de tiempo.

La participación del psicólogo en este tipo de procesos relacionados con la justicia y el derecho día a día cobra más auge y emergencia, sobre todo por las implicaciones psicológicas que de por medio existen, pues se trata de situaciones que en sí mismas comprometen malestar en las personas, envuelven desde sentimientos como angustia, miedo, tristeza, hasta problemas y trastornos fisiológicos, lo que requiere de formas de intervención y especialización en el tema que respondan a estas necesidades.

4.1 El perfil del psicólogo

El perfil del psicólogo que labora o contribuye en procesos de mediación y que está encargado de brindar atención psicológica e intervenir en crisis, se podría definir como aquel conjunto de competencias, habilidades, conocimientos, destrezas y valores necesarios con los que debe contar para llevar a cabo su labor.

Por tanto, a continuación señalo algunos de estos requisitos importantes con los que debe contar el profesional en dicha materia y que rescato de la propia experiencia laboral:

Como primer punto, el psicólogo debe tener claros los conceptos y categorías de análisis que va a utilizar como recursos intelectuales para la comprensión y superación del conflicto así como las corrientes psicológicas que están de base para la explicación de los hechos.

Por otro lado debe poseer conocimiento básico sobre los aspectos legales que están implicados en la toma de decisiones que se generen con su intervención en el conflicto.

Por ejemplo, debe adquirir conocimiento acerca de las diferencias entre los tipos de delitos, en qué radican dichas diferencias como puede ser en el grado de afectación que causa a la sociedad y su forma restaurativa, o en el nivel de violencia con la que se llevan a cabo las conductas y los hechos, así como su significación en la ley. Son términos con los que se debe familiarizar el psicólogo, y queda dentro de sus responsabilidades el comprenderlos y dominarlos para optimizar su labor y la comunicación con su equipo de trabajo.

Algunas capacidades y habilidades profesionales, como son las siguientes:

- Conocimiento de las áreas en psicología principalmente social y clínica.
- Conocimientos básicos en procesos legales y terminología que se utiliza y la vinculación con la psicología en el trabajo que comparten.
- Orientación psicológica
- Intervención psicológica en situaciones de crisis y emergencia
- Realización de psicoterapias breves
- Aplicación e interpretación de pruebas psicométricas y proyectivas conforme a necesidades institucionales
- Tareas de valoración psicológica
- Realización de entrevista psicológica
- Experiencia en atención a víctimas

- Redacción de informes psicológicos
- Manejo de las relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo
- Capacidad de diálogo
- Capacidad de análisis y síntesis
- Saber escuchar activamente
- Capacidad de observación
- Capacidad de persuasión
- Propositivo
- Capacidad de organización
- Objetividad
- Sensibilidad
- Empatía
- Responsabilidad
- Ética profesional
- Creatividad
- Autoconciencia

4.2 Protocolo de actuación del psicólogo dentro de la Unidad de Mediación Penal

El presente protocolo lo he elaborado a partir de la experiencia que he tenido a lo largo de un año y medio, aproximadamente, laborando dentro de ésta Institución, en la que me he desempeñado como psicóloga.

Es necesario resaltar que desde mi llegada a la Unidad de mediación penal en ningún momento conté con una orientación que me ayudara en la comprensión de lo que uno como psicólogo debía hacer, cuáles serían las tareas específicas que debía desempeñar, los objetivos particulares que debía alcanzar, así como el contenido de los informes escritos que debía presentar para dar cuenta de mi

trabajo. De las primeras instrucciones que recibí de parte de mi superior fue que mi quehacer consistiría en intervenir en aquellos casos en los que, a juicio del mediador, el usuario fuera susceptible de ser atendido por un psicólogo por presentar alteraciones emocionales que impidieran continuar con el procedimiento de mediación; además de rendir un informe al finalizar la intervención en donde plasmara mi sugerencia acerca de la viabilidad de que la persona continuara con su proceso o no. Por otro lado el único documento formal y oficial con el que me encontré que diera cuenta del papel del psicólogo en esta unidad de mediación penal, fue la Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, antes ya citada, y en donde no se dice mucho ni queda claro el modo de actuación del psicólogo.

Incluso, señalo, hubo un momento a lo largo de este tiempo, en el cual las autoridades a cargo de la Unidad de mediación penal expresaron su interés e inquietud en relación a lo que propiamente constituía la atención psicológica, las técnicas y las herramientas con las que uno contaba para realizar la intervención, conceptos y características de análisis, así como la forma en general de llevar a cabo la labor.

Resalto que hasta la fecha sigue sin existir un documento formal que atienda a las necesidades institucionales y profesionales que avalen la actividad del psicólogo dentro de la Unidad de mediación penal y lo que a continuación propongo es justamente ese documento que ayude y que pueda establecerse tentativamente como un protocolo de actuación para el psicólogo a fin de concretar, enriquecer y conformar sus actuaciones, promoviendo la coordinación en la atención psicológica que se brinde de aquí en adelante.

4.2.1 ¿Qué hace el psicólogo dentro de la unidad de mediación penal?

Para dar respuesta a esta interrogante, se plantean en primer lugar las funciones concretas del psicólogo que consisten en realizar:

- Valoración psicológica del usuario.
- Brindar contención y/o intervención en crisis
- Emitir por escrito el informe psicológico

4.2.2 ¿Cómo lo hace?

Previo al primer encuentro con el usuario, el abogado mediador, u orientador en algunos casos, encargado de atender el caso, hará del conocimiento del psicólogo las causas por las cuales remitirá al usuario al área de psicología y que, en lo fundamental son dos: por estar enterado del servicio y expresar el deseo de intervención psicológica o directamente por que el abogado detecte emociones descontroladas y de difícil manejo que pudieran estar dificultando el proceso de mediación. Desde este primer momento el psicólogo sabrá si se trata de una situación de crisis o emergencia o de un malestar que se esté presentando y susceptible de crear confusión o falta de decisión en el usuario.

4.2.2.1 Contacto psicológico

Este se define como el establecimiento de las condiciones mínimas para iniciar la atención a los usuarios, que garanticen su seguridad. La sesión por tanto es llevada a cabo en un espacio privado, con una duración aproximada de una hora y media con posibilidades de extenderse, según sea el caso.

Esta primera etapa consiste en establecer lo que los psicólogos llaman como rapport, que se refiere a instaurar el clima afectivo de la relación; esto es, a través de comportamientos, como invitar a la persona a tomar asiento frente a él, gestos como una sonrisa, palabras, incluida la rutina del saludo, el psicólogo genera un espacio tal que brinda confianza y tranquilidad, la sensación de simpatía, afinidad, cooperación, confianza, intimidad y empatía. Esta primera parte o fase tiene mucha importancia no tanto por lo que se dice como por lo que se percibe e

intuye, como preparación para el resto de la entrevista y se diría que es crucial para su desarrollo. Es una etapa rica en observaciones e impresiones que cada uno hace sobre el otro, rica en expectativas, aquí se da el establecimiento de una buena relación.

Iniciada la conversación con el saludo, se prosigue con la presentación formal del psicólogo, y se define la situación de intervención explicando a la persona los motivos, las causas y la importancia de la intervención psicológica, así como los alcances y las limitaciones de ésta en el proceso de mediación.

En este punto es importante señalar que una de estas grandes limitaciones consiste en indicarle a la persona que la atención psicológica sólo se brinda durante el tiempo que dure el proceso de mediación y que puede variar dependiendo de las resoluciones que se vayan obteniendo a través del tiempo que dure su proceso. La cantidad aproximada de sesiones o intervenciones a los usuarios es de 1 a 2, hecho que obstaculiza al psicólogo en su tarea de llevar a cabo un seguimiento que le permita ir observando los avances o resultados posteriores, favorables o desfavorables que pudiera haber alcanzado dicha intervención. En este sentido Roji (1997) señala que el entrevistador se enfrenta en poco tiempo a circunstancias que generalmente se distribuyen a lo largo de varias sesiones.

Por otro lado, Echeburúa y De corral (2007) hacen mención de la voluntariedad de la persona como requisito previo a toda intervención terapéutica pues señalan que no en todos los casos se encuentran en disposición para compartir o querer hablar de su situación, y esto es necesario mencionarlo pues no en todos los casos el usuario es quien solicita la ayuda psicológica o está dispuesto a recibirla, más si se le debe ofrecer el apoyo como parte del servicio con el que cuenta la Unidad de Mediación.

Actuar e identificar de inmediato las condiciones generales en las que se presenta la persona, si es que atraviesa por una crisis será importante tomar en consideración como dice Echeburúa y De Corral (2007:379) que: un “tratamiento temprano impide la cronificación de los síntomas y permite a la víctima el restablecimiento de la vida cotidiana” para darle la intervención adecuada y responder de manera efectiva a sus necesidades.

Como menciona Roji (1997:10): “Las entrevistas en situación de crisis pretenden atajar de manera eficiente y rápida las posibles consecuencias de un momento de desesperación, que puede acabar en suicidio, o la sintomatología más florida de una ruptura brusca del contacto con la realidad”. Incluso, desde un punto de vista teórico, Slaikeu (1996:5) menciona que: “si el estado de crisis no se distingue de los que no lo son, el concepto integro carece de sentido”.

Desde este primer contacto se empieza a llevar a cabo una evaluación, mediante una impresión general y los antecedentes que hayan proporcionado los remitentes del usuario, de las condiciones físicas y psicológicas, así como el grado de victimización en el que se encuentra éste, con el objetivo de ir planeando cursos de acción posibles y el modo más adecuado de intervención.

Y es que existen casos, por ejemplo, en que los usuarios se presentan con lesiones físicas evidentes e importantes de ser atendidas en el momento, personas con síntomas psicopatológicos que pudieran estar asociados al evento directamente o no y, entonces, resulta necesario que el psicólogo al percatarse de éstas situaciones las informe a las personas correspondientes y proponga pautas de acción, como sería “la derivación a aquellas víctimas que muestren una mayor vulnerabilidad a padecer una cronificación de los síntomas presentados, por ejemplo, como en los casos de trastorno por estrés postraumático, o de otros cuadros clínicos, a programas terapéuticos más especializados, como los ofrecidos por los Centros de Salud Mental” (Echeburúa y De Corral, 2007:378), en donde se le pudiera brindar una mejor asistencia.

En esta fase es donde se recaban los datos personales necesarios como son:

- Nombre
- Edad
- Genero
- Escolaridad
- Estado civil
- N° de hijos
- Ocupación
- Padecimientos
- Consumo de sustancias

Todos ellos son importantes para formar el expediente y llevar un control administrativo, además de ser indicadores fundamentales del entorno psicosocial. Establecido este primer contacto, en donde el usuario responde de alguna manera al encuentro con el psicólogo se pasa a la siguiente etapa de la entrevista psicológica.

4.2.2.2 Entrevista clínica

Objetivos de la entrevista:

- Reconocer e identificar los motivos del conflicto
- Identificación y expresión de los sentimientos derivados
- Eliminar estrategias de afrontamiento inadecuadas para enfrentar el conflicto
- Reconocer comportamientos alternativos que eviten el aumento del conflicto
- Detección de necesidades personales en relación al conflicto

Desde el ámbito de la mediación, la entrevista como una técnica de recapitulación o de investigación de los hechos, es vista desde dos marcos, por un lado está la

interrogación legal que practican los abogados en un primer momento, es decir, la reconstrucción de los hechos para dimensionar el delito y las evidencias con las que se cuentan; y por otro lado está la entrevista que lleva a cabo el psicólogo, que no es otra especie de simple interrogatorio, como ya se señaló, consiste en una técnica a través de la cual el profesional establecerá los puntos básicos de la problemática planteada por la persona para que ésta dé cuenta de ellos. A diferencia del primer interrogatorio que precisa esclarecer un delito, en la entrevista psicológica se busca dimensionar los aspectos psicológicos que intervienen en el conflicto.

Por esta razón la entrevista se convierte en la principal fuente de datos para una “evaluación inicial del daño psicológico, de las variables facilitadoras del trauma (factores predisponentes, precipitantes y mantenedores), del grado de resistencia al estrés, de las estrategias de afrontamiento y, en definitiva, del grado de vulnerabilidad ante el suceso traumático” (Echeburúa y De Corral, 1997:378); y en la situación propicia para realizar una intervención terapéutica que permita hacer frente a los síntomas más inmediatos.

Si bien es cierto que la Unidad de mediación tiene una mayor significación y relevancia los aspectos legales, reflejados en la figura del abogado como mediador, es necesario darle el realce y la importancia a la intervención psicológica que se lleva a cabo, en el trabajo terapéutico que no tiene como objetivo simplemente la sanción y la impartición de un castigo sino la reconstrucción moral y anímica de la víctima. Como lo enuncia Fernández-Álvarez y Opazo (2004:13), la psicoterapia, hoy en día es un “conjunto de procedimientos que puede brindar alivio ante numerosas situaciones donde existe alguna forma de padecimiento y que también puede colaborar en el desarrollo personal de los individuos que consultan”. En este enfoque de psicoterapia, como lo mencionan los autores, el terapeuta mismo se define como integrativo en cuanto a la actitud que adopta al “enfocar” el proceso terapéutico y en el sentido de considerar las

limitaciones de adscribirse a un modelo específico de terapia y por el afán de buscar lo mejor para el paciente.

En este sentido la entrevista psicológica tiene un significado distinto, va encaminada no solo a la reconstrucción de los hechos, sino a la superación mental y emocional del conflicto, al empoderamiento de la víctima como se ha venido señalando (Duarte y Gonzalez, 1997).

De ahí la necesidad de que el trabajo terapéutico vaya encaminado más que a la reconstrucción de los hechos a la reconstrucción anímica y psicológica de la persona, pues la mayoría de las veces la entrevista toma el sentido equivocado ya señalado de revictimizar a la persona en el momento en que narra los hechos.

Identificados los principales elementos que están en juego dentro del conflicto, que no sólo se refieren a la naturaleza del mismo, sino a la forma en que las personas afrontan y se enfrentan a las diferentes situaciones de la vida y que estas tiene que ver con su forma de pensar, sentir y desear, un primer objetivo del trabajo psicológico es que las personas identifiquen estos aspectos, y que dimensionen los alcances que tienen en su vida, es decir, las reacciones y conductas que producen en ellos y modificarlos.

Desde la perspectiva tradicional de la psicología encaminada a enfocar los aspectos negativos y de la individualidad como concepto moderno del occidente capitalista judeo-cristiano, como hemos señalado, la entrevista se convierte en una especie de interrogatorio en donde el objetivo principal es que la persona se reconozca como víctima o victimario, que experimente culpa y que se desahogue al contarlo. Desde la propuesta que damos en este trabajo, el objetivo es distinto, se trata o consiste en que la persona identifique los aspectos positivos de su relación o de su vida y que sean los elementos a potencializar con el trabajo psicológico, para que con ellos se desplacen las conductas aversivas o conflictivas y esto sólo se logra superando el papel de víctima.

En un sentido general, Bleger (1985:9) nos dice que: “La entrevista es un instrumento fundamental del método clínico y es, por tanto, una técnica de investigación científica de la psicología”.

Así mismo Sullivan en 1984 (citado en Roji, 1997:9) menciona que: “la entrevista consiste en un tipo especial de relación interpersonal caracterizada por la reunión de dos o más personas, una de ellas reconocida como experta en materia de relaciones interpersonales, y la otra, conocida como cliente, entrevistado o paciente, que espera extraer algún provecho de una discusión seria con el experto, sobre sus necesidades”.

Como tipo de relación, instrumento o técnica, la entrevista se establece primeramente como una situación que involucra la interacción de dos o más personas. Si embargo, en palabras de Nahoum (1990:19): “la concepción ingenua que quiere ver en toda situación de entrevista sólo la presencia de dos seres humanos entre los cuales se desarrollarían procesos psicológicos independientes del contexto social o material de la situación, es una concepción simplista, sea cual fuere la complejidad del lenguaje o de los hechos analizados”.

Lo que da oportunidad para rescatar la idea de que el contexto social, en este caso, una dependencia gubernamental dedicada a la impartición de justicia, o sea la Unidad de Mediación Penal como panorama de fondo, juega un papel importante en la actitud, las reacciones que las personas adoptan al momento de enfrentarse al conflicto, pues se trata de un lugar institucionalizado que no es lo mismo que la vía pública o cualquier lugar como la casa de uno, y en donde existen reglas explícitas en cuanto a la forma de actuar, además de las preconcepciones con las que la gente llega y que influyen en su conducta, y eso sin tomar en cuenta el contexto social de cada uno, que puede diferir en mayor o menor grado. Aquí es importante que el psicólogo, como provocador del comportamiento del sujeto, lo ayude a adquirir clara conciencia de la situación en

la que se encuentra, además de evaluar, dentro de este marco, las posibles consecuencias del evento crítico y evaluar las circunstancias de vida del sujeto.

Cabe señalar que se conciben diferentes tipos de entrevista, ya sea por su estructura o por los propósitos a los que responde, la entrevista adopta formas diferentes. Por ejemplo Nahoum (1990) plantea diferentes categorías de entrevista, cuyo objetivo varía dependiendo de los fines que persiga, en un primer caso está la entrevista que sirve para fines diagnósticos, en un segundo caso la entrevista de investigación y por último la que va enfocada hacia el tratamiento o el consejo.

La entrevista que nos interesa abordar es la encaminada hacia el tratamiento y que otros autores como Roji (1997:9) llaman entrevista terapéutica, definiéndola como: “una técnica empleada en psicoterapia, cuyo objetivo consiste en observar y analizar la conducta de un paciente”.

En el trabajo que aquí nos corresponde, este tipo de entrevista es la que cumple con los fines que persigue el psicólogo, en este caso, para valorar las condiciones psicológicas en las que se encuentra la persona al momento de someterse a un proceso de mediación y por otro lado para el manejo que se tendrá ante estados alterados o de desequilibrio que involucren la presencia de ansiedad o angustia, cólera, depresión, por mencionar algunos de los aspectos psicológicos que intervienen.

El proceso de valoración del usuario en sus aspectos bio/psico/sociales resulta fundamental para obtener una idea del grado de afectación que ha tenido y las posibles estrategias a utilizar. A continuación, menciono los principales aspectos a ser valorados:

ALTERACIONES EN LAS FUNCIONES COGNITIVAS

-Procesos de atención: vgr. Dispersa o fija.

-Procesos de memoria: vgr. Incapacidad para recordar el evento traumático.

-Contenido del pensamiento:

- Recuerdos recurrentes
- Revivenciación de la experiencia traumática
- Confusión
- Ideas suicidas
- Magnificación del agresor
- Autoevaluación negativa
- Ideas obsesivas
- Ideas de inseguridad permanente
- Fantasías catastróficas

-Curso del pensamiento:

- Disperso
- Fijo
- Circular
- Incongruente

-Capacidad de análisis y síntesis.

-Capacidad de planeación.

-Capacidad en la toma de decisiones.

-Capacidad en la resolución de problemas.

ALTERACIONES AFECTIVAS

-Negación de los sentimientos.

-Represión de los sentimientos.

-Aplanamiento afectivo.

-Irritabilidad.

- Enojo.
- Ira.
- Rabia.
- Resentimiento.
- Inseguridad.
- Temor.
- Miedo.
- Horror.
- Terror.
- Dolor.
- Apatía.
- Tristeza.
- Angustia
- Ansiedad.
- Culpa.
- Duda.
- Desconfianza.
- Fracaso.
- Desilusión.
- Decepción.
- Baja autoestima.

ALTERACIONES CONDUCTUALES

- Disminución de la asertividad.
- Hiperactividad.
- Agresión.
- Intentos suicidas.
- Bajo control de impulsos.
- Descuido en el arreglo personal.
- Respuestas exageradas de sobresalto.

- Ataques de ira.
- Tics nerviosos.
- Expresión verbal:
 - Poca fluidez
 - Lentitud
 - Repetitivo
 - Verborrea

ALTERACIONES SOMÁTICAS

- Trastornos en la alimentación.
- Trastornos del sueño:
 - Insomnio
 - Pesadillas
 - Sueño interrumpido
 - Terrores nocturnos
- Trastornos digestivos:
 - Colitis
 - Gastritis
- Trastornos somáticos diversos:
 - Desmayos.
 - Taquicardia
 - Temblores
 - Cefaleas
 - Parálisis
 - Fatiga

ÁMBITO SOCIAL

- Disminución en la habilidad para el establecimiento de relaciones interpersonales.

- Ausentismo o problemas laborales.
- Cambios en la realización de actividades cotidianas.
- Falta de redes de apoyo.
- Crítica y/o rechazo social.

Por otro lado, vemos que “las características más destacadas de cualquier entrevista de naturaleza terapéutica se definen en los siguientes planos:

- *comunicación,*
- *interacción,*
- *estructura y*
- *técnicas específicas de intervención.*

Todas ellas convergen en el objetivo general de provocar cambios más o menos estables en la conducta del entrevistado” (Roji, 1997:9). Cambios que no son fáciles de lograr en una primera y única sesión, sin embargo, una sesión puede ser una intervención crucial y es ahí donde el psicólogo tiene que hacer sus mayores esfuerzos y hacer gala de sus destrezas como profesional para lograr de la mejor manera los objetivos planteados.

En la entrevista terapéutica va a depender del enfoque psicológico que se tenga o del que se parta para el desarrollo y las técnicas que durante ella se pongan en marcha; se mencionan básicamente tres modelos de intervención: la entrevista con enfoque conductual, psicoanalítico y fenomenológica.

Tomando en cuenta todo el contexto en que tiene lugar, el tipo de población con la que se trabaja, el espacio, el tiempo y los objetivos que se persiguen, el modelo de entrevista que más responde a las necesidades es la de enfoque fenomenológico, basada en la obra de Carl Rogers, pues parte del hecho de que el centro terapéutico no es el conflicto en sí, sino la forma en que los sujetos se ven a sí

mismos y al otro, es decir, la forma en la que interpretan su relación e interviene en esto, las necesidades, los intereses, deseos, creencias, valores, expectativas, etc. Se mantiene la idea de que gran parte del conflicto, se genera, a partir de determinadas situaciones que se deben de identificar y modificar a nivel personal, es una terapia que se centra en el sujeto.

Por lo que, durante la entrevista, el psicólogo debe orientar su atención hacia aquellas habilidades con las que cuenta la persona y que se ven ensombrecidas por la situación de gran tensión. En su intervención, debe incidir sobre su capacidad para analizar la situación, en examinar sus posibilidades y alternativas de solución, en poder predecir opciones útiles y así elegir un plan de acción apropiado.

Preguntas como ¿de qué forma se puede reaccionar ante tales eventos?, ¿cuál es el significado personal de lo que ha ocurrido?, ¿qué pasa después del daño, será posible volver al estado anterior o existe un cambio considerable?, son de ayuda para el psicólogo al considerar las expresiones verbales, afectivas, conductuales que tenga la persona y su consecuente magnitud, además de que permite trabajar la empatía pues nos acerca a las circunstancias previas al conflicto, a los contratiempos que vivió la persona en el pasado. Como dice Slaikeu (1996:20): “no es simplemente la naturaleza del suceso lo decisivo para el entendimiento del estado de crisis. Es necesario conocer, también, como el suceso se percibe de modo que sea una amenaza o, más específicamente, que mapa cognoscitivo o expectativas establecidas en la vida se han violado y que conflictos personales inconclusos se hicieron evidentes por el proceso de crisis”.

A este respecto Lazarus y Folkman (1986:171) también opinan que: “aunque el acontecimiento estresante haya terminado, su final suscita todo un conjunto nuevo de procesos anticipatorios. Incluso el periodo de impacto o confrontacional contiene una serie de procesos de evaluación y de afrontamiento dirigidos no sólo al pasado y al presente, sino también al futuro. Los perjuicios y daños que ya han

ocurrido contienen también elementos de amenaza en el sentido anticipatorio del término, y nunca es posible separar del todo, excepto para fines de análisis y comunicación, los procesos cognitivos y de afrontamiento asociados a cada etapa de un acontecimiento estresante”.

Como podemos ver, a lo largo de la entrevista es esencial analizar el significado que el individuo otorga a las situaciones para estudiar el modo en que las afronta, pues recordemos que un afrontamiento eficaz incluiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar o, incluso, ignorar aquello que no puede dominar (Lazarus y Folkman, 1986)

Lo anterior se logra a partir de la narración que la persona va haciendo de los últimos hechos conflictivos y de eventos pasados que guardan relación con ellos, que a su vez implica la exposición a las imágenes del suceso, involucrando el decir, el pensar y sentir acerca de los acontecimientos.

Al respecto Echeburúa y De Corral (2007:381) dicen que: “recordar y verbalizar lo ocurrido de forma continua y sistemática en un ambiente de apoyo facilita la transformación de las imágenes caóticas y fragmentadas, en sucesos ordenados espacial y temporalmente. En cierto modo, se trata de poner nombre a lo que la víctima ha vivido y de modificar los pensamientos distorsionados”

Técnicas como la confrontación, la clarificación, incluso la dramatización suelen resultar apropiadas para lograr el objetivo de que la persona tome conciencia de ideas incongruentes, distorsionadas que pudiera mantener acerca de los motivos o causas del conflicto y de la relación con el otro.

Será importante aportar información que ayude a la comprensión del tema que se está tratando, clarificando conceptos, valores, ideas, que se han tenido y que son susceptibles de adquirir otra significación o entendimiento.

Durante la narración que consiste en el relato de lo vivido y que incluye el propio significado con el que el individuo dota a la situación, se trabajará sobre estos significados que son nuestra materia prima, pues es sobre estos mediante los cuales se construye la experiencia y se le dota de sentido. Se trata, de ir narrando y acomodando de alguna manera los significados y significantes, recordando que la narración es en sí misma memoria, o al revés también, la memoria se expresa a través de la narración. “La memoria, incluso la denominada individual, se construye sobre narraciones que constituyen formas de discursos y modos de organizar experiencias” (Mendoza, 2005:9).

Por lo que el trabajo psicológico a estas alturas se centrará en resignificar estas experiencias, promoviendo la auto observación, la autocrítica, destacando y reforzando a su vez sus habilidades y fortalezas, para que adquieran un significado distinto, que resulte positivo para la persona y su relación con el otro; se trata de dar un paso más allá del conflicto presente, incitar a la persona a la reflexión, al pensamiento mismo acerca de los demás, del mundo y del lugar que ocupa en el mismo. De hecho, la intervención psicológica en este caso y más allá de sólo calmar la situación inmediata puede, al menos, iniciar unos cuantos cambios estructurales de cierta proporción.

Finalmente, el psicólogo debe ser cuidadoso y oportuno al momento de dar por finalizada la intervención psicológica. El cierre de ésta pretende reunir la experiencia total, es decir, integrar la vivencia que la persona tuvo, haciendo énfasis en los logros alcanzados. Por otro lado se deben aclarar dudas, en caso de que existieran para después dar paso a la despedida que incluye los rituales socialmente acostumbrados como puede ser el apretón de manos y la puesta al servicio de uno mismo ante la persona.

4.2.2.3 Aplicación de pruebas psicológicas

La aplicación de pruebas psicológicas son instrumentos adicionales que junto con la entrevista sirven para recabar información acerca de las características psicológicas que presenta el usuario.

El uso que se les da en este escenario es escaso, pues sirven como herramienta sólo para el caso de realizar evaluaciones, sin embargo, el tiempo con el que se cuenta para realizar las intervenciones no permite, en la mayoría de los casos, hacer uso de las pruebas.

Se escatima su uso pues, más que a la valoración, se le da relevancia al tratamiento terapéutico, salvo los casos que se sospeche de trastornos psicológicos graves y que requieran un tipo de atención más especializada, se da pie a utilizar algunas pruebas psicológicas que ayuden a esclarecer la situación y que pudieran aportar datos relevantes para un intento de generar diagnósticos clínicos. A continuación cito tres pruebas de las que me he servido alguna vez para llevar a cabo mi labor.

El Inventario de Ansiedad: Estado-Rasgo (IDARE), que pretende medir dos dimensiones de ansiedad, por un lado la ansiedad que es experimentada o precipitada por un evento y se refiere a la ansiedad estado, y por otro, aquella que se vive como condición general en la vida de las personas sería la ansiedad como rasgo. Cuando la ansiedad se presenta como relativamente estable, se habla de una característica de personalidad que es necesario tomar en cuenta a la hora de hacer impresiones diagnósticas y en la intervención terapéutica.

Otra prueba sería la Escala de Depresión de Beck, que como su nombre lo indica, mide la presencia y el grado de depresión, importante de identificar en las personas, sobre todo por las implicaciones que esto tiene en su salud mental, el que requiriera ser atendida por otras instituciones encaminadas a tratar este tipo

de trastornos y que en la Unidad de Mediación no es posible, así como el informarlo al personal correspondiente para que lo tome en consideración al iniciar un proceso de mediación.

Finalmente están las pruebas proyectivas como el Test Persona Bajo la Lluvia, que sirve como indicador acerca del cómo las personas experimentan las tensiones y presiones del ambiente, sus mecanismos habituales de defensa y algunas otras características generales de personalidad.

Nuevamente se señala que las pruebas psicológicas sirven de antecedente y como parte del fundamento que se utiliza para realizar el quehacer psicológico, y para emitir las recomendaciones pertinentes a los abogados encargados de llevar a cabo la mediación, aunque no sea una exigencia su utilización.

En términos generales, las pruebas psicológicas sólo sirven en ciertos casos, su uso depende del tiempo disponible, de las características que el psicólogo observe, pero que no haya podido aclarar durante la entrevista o necesite corroborar de alguna manera, para tratar o canalizar a la persona en caso de requerir ayuda especializada. Su utilización debe de ser cuidadosa y nunca deben de ser tomadas como único y principal elemento para valorar el estado psicológico de la persona.

4.2.2.4 Término de la intervención psicológica

En el caso que aquí corresponde, es necesario tomar en cuenta que la terminación de la intervención psicológica se ve forzada en cuanto a que debe adecuarse a los lineamientos establecidos, esto es, que la atención sólo se brindará mientras el usuario curse por el proceso de mediación y que pueden ser variable, estamos hablando que va de dos a tres sesiones aproximadamente.

Ya anteriormente explicamos que lo anterior deviene una limitación, pues existen

ocasiones en las que el paciente desea continuar con el apoyo psicológico, sin embargo, se le tiene que explicar que no es posible llevar a cabo una continuidad en la intervención, ya que la Unidad de Mediación penal no es competente para brindar ese servicio, aunado al hecho de que las canalizaciones a otros centros de ayuda tampoco son permitidas, más si es posible informarlos acerca de los lugares a los cuales puede acudir por propia voluntad para solicitar apoyo.

Hablando de las implicaciones que esto tiene, podemos mencionar que en muchos casos las personas se van decepcionadas y muestran una sensación de desamparo en cuanto a que esperan recibir más atención de este tipo, pese a que se les haya aclarado desde un inicio la duración y los términos de la intervención. Es aquí en donde el psicólogo debe procurar dejarle en claro a la persona que el no seguir brindándole la atención no se debe a una falta de interés, más bien que son las reglas a las que se debe ajustar, sin embargo, debe mostrarle su interés y preocupación, alentándolo a que busque ayuda psicológica en otro lado, proporcionándole datos sobre posibles lugares, centros ya sean públicos o privados, expresándole y haciéndole ver lo benéfico que puede resultar para su bienestar personal, familiar, social.

4.2.3 ¿Para qué lo hace?

En sentido estricto y desde la visión institucional, el para qué de la intervención psicológica está encaminada a responder a la demanda del mediador de controlar, calmar, las emociones y la conducta del usuario.

Pues en realidad no se llegan a evaluar todos los aspectos del individuo ni se emite un diagnóstico psicológico de la persona, sino que sólo se señalan las condiciones generales de la persona y si éstas al final de la intervención permiten continuar o no con el proceso legal. En aquellos casos en los que la persona manifiesta un desequilibrio emocional, conductual, intelectual o social muy severo,

imposible de manejar con nuestros elementos, herramientas y tiempo, se hace la sugerencia al mediador de no continuar con el proceso.

Así mismo, se redacta un informe psicológico en donde se asientan las características generales en las que se presenta la persona, si posee conciencia del entorno, su nivel intelectual, algunas características cognitivas, aspectos emocionales y conductuales, para finalizar con la recomendación pertinente y aclarar si la persona cuenta con las herramientas y los recursos psicológicos necesarios para continuar o no con el proceso de mediación, lo que implica que quedo aclarado dentro de la intervención psicológica los alcances, el impacto y las consecuencias de las decisiones que tome el usuario al enfrentar su proceso legal. Sin embargo, es criterio personal el considerar que el psicólogo no interviene con la única finalidad de que el usuario continúe o no su proceso, que en eso devenga es tan sólo parte del asunto.

Como psicólogos, más que estar motivados por los fines burocráticos, legales, administrativos que se nos marca, nos alienta trabajar con el ser humano, con sus necesidades y la meta intrínseca tiene que ver con el logro de un bienestar en el individuo, con la mejora de sus relaciones que mantiene con la vida y los demás.

CONCLUSIONES

El presente trabajo estuvo enfocado a establecer de manera general la relación de la psicología con la práctica de la mediación. Vimos que a través de la historia encontramos diversos métodos, de los cuales la sociedad ha hecho práctica para la resolución de conflictos, ya sea entre países, comunidades, grupos o personas, siendo uno de ellos la mediación, que resulta un medio pacífico de solución de controversias, al igual que la conciliación y el arbitraje, sin embargo, a diferencia de estos últimos, la mediación, que si bien, involucra la presencia de un tercero, éste es totalmente imparcial ante el asunto materia de discusión, ya que sólo actúa como facilitador en el proceso de comunicación que se da entre las personas, permitiendo en todo momento que el conflicto, las soluciones y acuerdos queden en manos de los directamente involucrados.

Actualmente, éstos métodos alternativos de solución de conflictos intentan cobrar auge, ante la necesidad de evitar que en delitos no graves y perseguibles por querrela, las partes se sometan a la violencia, uso de la fuerza por parte de nuestro sistema judicial, y la injusticia de parte del sistema penal, pues las perspectivas en cuanto al castigo no responden a las necesidades de víctima y laceran no sólo al victimario, sino también a la familia del mismo. Por otro lado, los casos que demandan justicia cada vez son más y se vuelve imposible para nuestro sistema tradicional atender tantos delitos.

Es en este marco que la mediación como método de resolución de conflictos en el ámbito penal, se ha instaurado como aquel medio que pretende dar solución a conflictos que se presenten entre dos personas, en donde los hechos ocurridos posiblemente sean constitutivos de algún delito no *grave*.

En este sentido y como fuimos observando a lo largo de este trabajo, falta mucho camino por recorrer en materia de atención y tratamiento que se da a víctimas y ofensores, desde el hecho, por ejemplo, de que el papel del mediador sigue

siendo exclusivo de los abogados quienes llevan a cabo el proceso siempre dentro del marco legal con el pretendido intento de reparar el daño y con la consecuente sanción del delito, y no como se señaló, en la reconstrucción moral y anímica de la víctima, donde la psicología y la función del psicólogo tienen una marcada importancia en la resignificación de los conceptos, en los tratamientos que tradicionalmente se han venido empleando en la solución de conflictos y donde se hace necesario establecer, dentro de dicha Unidad de Mediación, los criterios y principios psicológicos que se deben de abordar y sin los cuales no se puede dar un avance.

Vimos que como proceso y forma de intervención la psicoterapia se constituye como uno de los productos culturales más emblemáticos de nuestro tiempo. Y ha llegado a consolidarse como una vasta gama de procedimientos de gran diversidad, que se administran con formatos y modalidades muy heterogéneas en casi todos los rincones de la tierra (Fernández-Álvarez y Opazo, 2004)

Si el objetivo fue presentar un protocolo de intervención psicológica que sin ser sistemático permitiera la revisión de aquellas situaciones en las que el psicólogo participa, las fases por las que atraviesa su intervención, sus alcances y las limitaciones a las que se enfrenta como parte integradora en el equipo de mediación, así como su marcada relevancia dentro de los mismos procesos, puedo decir que este se cumplió en la medida que haya logrado hacer un acercamiento y comprensión a los lectores acerca de lo que actualmente el psicólogo realiza y tiene como misión dentro de esta Unidad de mediación penal. Sin embargo, reconozco que no agote toda la bibliografía existente, así como puntos de análisis sobre todo en cuanto a técnicas y herramientas con la que se cuenta en psicología.

Cabe mencionar que dicho protocolo habla y se sustenta en la experiencia que he obtenido laborando dentro de esta institución y que previo a este material no hay nada que dé cuenta de las actividades del psicólogo. Lo que procuré hacer fue

una descripción y análisis de lo que de lo que hasta el momento considero que involucra la intervención psicológica, además de los parámetros ya establecidos. Por otro lado, la discusión en torno al papel del psicólogo, su relevancia e importancia dentro de estos procesos da para más y requiere de mayor sustento teórico que permita entender, no sólo a nosotros como profesionales, sino a las autoridades, más allá de nuestras competencias, nuestro propósito como ciencia, y los aportes que podemos hacer a la sociedad.

El presente trabajo se justificó, así, en la necesidad creciente de realizar nuevas contribuciones desde la psicología al ámbito de la Mediación como renovado sistema, en cuanto al tratamiento que la sociedad hace de los conflictos. Y por tratarse de un fenómeno, el de la mediación penal, con proyección hacia el futuro, que intenta ampliar sus horizontes y pretende abarcar más espacios tanto en el Distrito Federal como demás entidades federativas, con la creación e instauración de más unidades, se hace necesario que cuente con todas las herramientas y que el equipo de trabajo se unifique para avanzar en una misma dirección, por lo que el protocolo propuesto puede establecerse tentativamente como una guía que sirva a futuros psicólogos que laboren dentro de éstas y que cuenten con un apoyo y orientación del trabajo que se lleva a cabo.

La intervención de parte del psicólogo en situaciones donde las personas necesitan de apoyo ante sus conflictos interpersonales, es una tarea que día a día cobra más auge y emergencia, requiere de nuevas formas de intervención y especialización en el tema, sobre todo a la hora de incidir en procesos relacionados con la justicia y el derecho, pues no debemos olvidar que las personas somos seres humanos que al atravesar por situaciones de ésta índole, fuertemente estresantes, enfrentamos reacciones de miedo, angustia, ansiedad, depresión hasta trastornos fisiológicos, que necesitan ser tratados y encausados para, en primer lugar, poder responder a la situación inmediata, y en segundo, para procurar su bienestar en adelante.

Como se señalaba al comienzo de este documento, el objetivo del mismo estuvo encaminado a exponer acerca de lo que se entiende por una aproximación al tratamiento psicológico y al proceso de intervención que se lleva a cabo y mi idea no ha sido otra que plasmar lo que hasta el momento es actividad del psicólogo y el espacio que ocupa, y a su vez ofrecer, una posibilidad de lo que constituye el tratamiento psicológico que se brinda y que permita abrir nuevos enfoques, posiciones, críticas y discusión en torno a nuestros sistemas de justicia y sus procedimientos, así como teoría sobre las formas en las que la psicología incide en estos procesos y cómo podemos beneficiarnos como parte de la sociedad.

No fue la intención el realizar una guía con pasos a seguir a manera de receta de cocina en donde se indicarán los ingredientes y el modo preparación de la entrevista, más bien el enfoque estuvo dirigido a enunciar las pautas, los elementos y las formas en las que el psicólogo participa y a su vez, que esto pudiera ser base para la crítica hacia los protocolos en general, basados solamente en categorías diagnósticas y formas de evaluación predeterminados que no resuelven por sí mismos ni atienden a la comprensión de los casos.

Se partió del punto de vista de que un protocolo sirve, entre otras cosas, para dar un panorama general acerca de los elementos con los que se topa uno al encontrarse en cierto lugar ante ciertas situaciones; en la estructura básica y en las metas que se tienen con la intervención que hace el profesional, el psicólogo en este caso, con independencia de que cada profesional adapte el procedimiento al caso.

En suma, la psicología como disciplina se ha ido popularizando cada vez más y la demanda de su intervención se ha generalizado a varios sectores e instituciones tanto públicas como privadas, lo que exige al psicólogo, más allá de la puesta en práctica de la profesión, el que comprenda los fenómenos y contextos en los que participa, los modos y formas posibles de incidir en ciertos procesos, así como su importancia, pero sobre todo la ética con la que trabaja.

REFERENCIAS

- Anzieu, D. (1981) Prólogo. En *La mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona: Herder.
- Ávila A. (1991) La psicoterapia breve y la intervención en crisis: Dos estrategias de intervención en salud mental comunitaria. *Psiquiatría Pública* 1991; 3 (4): 174-186. Recuperado el día 15 de septiembre de 2014 de: http://www.psicoterapiarelacional.es/Portals/0/Documentacion/AAvila/Avila_a%20psicoterapia%20breve%20y%20la%20intervenci%C2%A2n%20en%20crisis.pdf
- Alvarez-Uria, f. y Varela, J. (1986) *Las redes de la psicología. Análisis sociológico de los códigos médicos-psicológicos*. Madrid: Ediciones Libertarias
- Bleger, J. (1985) *Temas de Psicología. Entrevista y grupos*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión
- Borisoff, D. y Víctor. D. (1991) *Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de comunicación*. España: Díaz de Santos.
- Braunstein, N., Pasternac, M., Benedito G., Saal, F. (1975) *Psicología: ideología y ciencia*. (24 eds). México: Siglo XXI
- Campos, L. (2005) *¿Es eficaz la mediación, como método alternativo en la solución de conflictos familiares?* Tesis de maestría en Derecho. México: UNAM, Facultad de Derecho.

- Díaz, L. “La mediación en el Centro de Justicia Alternativa en el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal ¿revolución o aberración?”. En Kafzyk, A. (2006). *Ensayos sobre mediación*. México: Universidad Iberoamericana. Porrúa.
- Domingo de la Fuente, V. (2008) Justicia restaurativa y mediación penal. *Revista de Derecho Penal*, 23, 1-41. Extraído el 12 septiembre, 2014 de: <http://www.justiciarestaurativa.org/news/justicia-restaurativa-y-mediacion-penal/view>
- Domínguez, B. y García, D. (2008) *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos. Servicio de Publicaciones. Recuperado el día 11 de agosto de 2014: <http://www.fcjs.urjc.es/departamentos/areas/profesores/descarga/rgruvuvz/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Teor%C3%ADa%20del%20Conflicto.pdf>
- Doron, R. y Parot, F. (1991) *Diccionario de Psicología*. Madrid: Akal. Recuperado el día 23 de septiembre de 2014 de: http://books.google.com.mx/books?id=-Lpcd8fg88AC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Duarte, S. P. y González, A. G. (1997) “De la etiqueta de víctima al empoderamiento. Un camino por recorrer cuando trabajamos la prevención en la violencia de género”. En *ALTER. Revista Internacional de Teoría, Filosofía y Sociología del Derecho*. Centro de investigaciones jurídicas. Universidad autónoma de Campeche. Pp. 209-225

- Dorsch, F. (1985) Diccionario de psicología. (Quinta edición). Barcelona: Herder.
- Echeberúa, E. y De Corral, P. (2007) "Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿cuándo, cómo y paraqué?" *Psicología conductual*, Vol. 15, Núm. 3, pp. 373-387
- Fernández-Álvarez, H. y Opazo, R. (2004) La integración en psicoterapia: manual práctico. Paidós.
- Fernández, L. A., Rodríguez, V. B. (2002) *Intervención en crisis*. Madrid: Síntesis.
- Fisas, V. (2004) *Cultura de paz y gestión de conflictos*. 4º reimpresión. Barcelona: Icaria-Ediciones UNESCO
- Foucault, M. (1976) *Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión*. (34º reimp.) México: Siglo XXI.
- Freud, S. (1984) *El Yo y el ello y otras obras: (1923-25)*. Buenos Aires: Amorrortu
- Gallino, L. (2005) *Diccionario sociología*. 3ª ed. Argentina: Siglo XXI.
Recuperado de:
http://books.google.com.mx/books?id=XPI12M70LUMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- García, M. (2009) *La mediación como estrategia para disminuir la indisciplina escolar en el CECyT 1, "GONZALO VÁZQUEZ VELA"*. Tesina. México: UNAM, Facultad de Psicología.

- Hurtado, E. (2013) *El antagonismo y el conflicto como promotor de la estructura jurídico-política*. Tesis de maestría en Filosofía. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Jaeger, W. W. (1995) *Cristianismo primitivo y Paideia griega*. México: Fondo de Cultura Económica
- Kaës, R (1979) *Crisis, ruptura y superación. Análisis transicional en psicoanálisis individual y grupal*. Buenos Aires: Cinco
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca
- Llagostera, Y. *Guía de terapias psicológicas para la resolución de conflictos*. En Vinyamata, E. (coord.) (2013). *Tratamiento y transformación de conflictos. Métodos y recursos en conflictología*. Barcelona: Ariel.
- Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal (3 de abril de 2012). *En Gaceta Oficial del Distrito Federal*. No. 1322. Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VI Legislatura.
- Maruottolo, S. C. (2008) Crisis e identidad. Aportes psicodinámicos para su intervención analítica grupal. [Versión electrónica]. *Avances en Salud Mental Relacional*, Vol. 7, Núm. 3
- Mascaró, N. (2007) “Crisis y contención: el grupo multifamiliar”. *Avances en salud Mental Relacional. Revista internacional On-line*. Vol. 6, núm. 2. Recuperado de: http://www.bibliopsiquis.com/asmr/0602/crisis_y_contencion.pdf

- Mendoza, G. J. (2005) La forma Narrativa de la memoria colectiva. *Polis*. Vol. 1, Núm. 1, pp. 9-30.
- Mead, M. y Metraux, R. *La antropología del conflicto humano*. En Mc Neil, E. (1992). La naturaleza del conflicto humano. 1º reimpresión. México: Fondo de Cultura Económica.
- Miranzo, M. S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de Mediación*, 3(5), 8-15. Recuperado de: <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>
- Mirón, R. (2011) La justicia alternativa en la procuración de justicia. *Justicia de vanguardia*. 1(1) 2-3
- Musicante, R. (2005) *Intervención en crisis, ¿encuadre o dispositivo analítico?* Argentina: Brujas. [Versión electrónica]. Recuperado el día 22 de septiembre de 2014 de: http://books.google.com.mx/books?id=H_CVldT3blgC&pg=PA33&dq=intervencion+en+crisis+encuadre+o+dispositivo+analitico&hl=es-419&sa=X&ei=GL8gVMCCDdavggTI8oDQAQ&ved=0CBIQ6AEwAA#v=onepage&q=intervencion%20en%20crisis%20encuadre%20o%20dispositivo%20analitico&f=false
- Nahoum, C. (1990) *La entrevista psicológica*. 2ª reimpresión. Buenos Aires: Editorial Kapelusz.
- Neuman, E. (2005) *La mediación penal y la justicia restaurativa*. México: Porrúa.

- ONU. Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder. *Resolución de la Asamblea General 40/34* del 29 de noviembre de 1985
- Pereira, R. y Jiménez, P. (2012) Modelo de contención emocional para el personal que atiende a mujeres víctimas de violencia. En Álvarez de Lara, R. y Pérez Duarte y Noroña, A. (coord.)(2012) *Modelos para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres*. 3ª ed. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Redorta, J. (2011) *Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Restrepo, E., Campos, T. (2008). *Noción y vínculo en la mediación del modelo relacional simbólico en una pareja de separados*. Tesis de maestría. Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1253/32543041.pdf?sequence=3>
- Roji, M. (1997) *La entrevista terapéutica: comunicación e interacción en psicoterapia*. 5ª ed., 6ª reimp. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Santoyo, V. C. y Vázquez, P. F. (2001) (comps.) *Procesos psicológicos de la negociación y la toma de decisiones*. México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Slaikeu, K. (1996) *Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación*. 2ª ed. México: Editorial Manual Moderno

- Soria, V. M. (2006) (coord.) *Psicología jurídica: un enfoque criminológico*. Madrid: Delta.
- Urteaga, E. (2013) *Figuras sociológicas*. España: Universidad de Cantabria.
- Vinyamata, E. (2003) “El oficio de conflictólogo”. En Vinyamata, E. (2013) (coord.). *Tratamiento y transformación de conflictos. Métodos y recursos en conflictología*. Barcelona: Ariel.