



## **Análisis del discurso aplicado a la mediación familiar**

# **¿Existen diferencias en el acto de preguntar y de responder en una mediación familiar?**

**Karina Ohme Biggemann**

Becaria Mecesub  
Magíster en Comunicación, Universidad Austral de Chile  
Postítulo Estudios de la Familia, Pontificia Universidad Católica de Chile  
Periodista, Universidad de Concepción

Vía Regina 6667, interior, La Reina, Santiago de Chile, tel. 7585717 / 09 276 20 71  
E-mail: [Karinaohme@yahoo.es](mailto:Karinaohme@yahoo.es); [kohme@manquehue.net](mailto:kohme@manquehue.net)

### **Institución**

Programa de Magíster en Comunicación de la Universidad Austral de Chile y el proyecto MECESUP AUS 0210 "Relaciones asociativas entre UACH y UFRO para el fortalecimiento de los programas de Magíster en Ciencias de la Comunicación".

### **Eje Temático:**

Mediación Familiar

### **Índice**

Resumen (max. 120 palabras)

Introducción

Objetivos e hipótesis

Desarrollo del tema

Antecedentes de los casos estudiados

Secuencias Seleccionadas

Análisis comparativo entre la mediación y la entrevista

Conclusiones

Bibliografía

## **Resumen**

El presente trabajo analiza las interacciones presentes en una secuencia seleccionada de una mediación familiar y de una entrevista post-mediación, para comprobar si varían los actos de habla de la mediadora/entrevistadora y de los participantes de cada evento. De esta forma, se busca verificar si varía la forma de relacionarse, la conversación, entre las personas después de haber pasado por un proceso de mediación.

## **Introducción**

Uno de los objetivos centrales de la mediación familiar, institución que se comenzó a introducir en Chile a mediados de la década del 90 y que forma parte de la nueva Ley de Tribunales de Familia, es mejorar las relaciones interpersonales de los participantes. Más que el acuerdo mismo sobre un aspecto determinado, importa el aprendizaje que conlleva el proceso de mediación, la colaboración, el reestablecimiento del conversar y del diálogo. Porque la mediación implica un aprendizaje profundo en torno a la cooperación y la comunicación; y este aprendizaje –teóricamente- acompañará a los involucrados en sus futuras interacciones.

El mediador es el responsable del proceso de la mediación, y las partes de su contenido. Y como responsable del proceso, debe guiarlo con un para qué, a través de preguntas, revalorizaciones, parafraseos y otras intervenciones. Debe conocer “desde donde parte y hacia donde quiere conducir el proceso” (Suárez, M: 280); tener claridad de que existen diversas intervenciones que puede realizar en este proceso tendientes a alcanzar este “para qué”, siempre con respeto y recordando que el contenido debe ser otorgado por las partes.

Considerando que teóricamente se reconoce que la mediación establece una nueva forma de interacción entre las partes –la cultura del diálogo-, es interesante conocer si en la práctica esto efectivamente se evidencia, y cuál es su impacto real. En este contexto, y para conocer las interacciones presentes en una mediación, y compararlas con las que se realizan en una entrevista post-mediación, se realizó un estudio en el Magíster en Comunicación de la Universidad Austral de Chile, que analiza los actos de habla de una mediadora, de una entrevistadora y de los participantes de dos eventos: una mediación familiar y una entrevista post-mediación. La investigación busca responder a las interrogantes si varían los actos de habla entre una mediación y una entrevista post-mediación; y cómo son las interacciones de la mediadora/entrevistadora y de los participantes en cada evento específico. Se seleccionaron una secuencia de una mediación y una secuencia de una entrevista post-mediación, ambas conducidas por la misma persona, en roles diferentes (mediadora / entrevistadora). En el caso de la entrevista, se escogió la secuencia que graficara cómo era la relación antes de participar de la mediación, para comprobar si las interacciones entre las partes habían variado, aún refiriéndose al período de tiempo conflictivo. Cabe destacar, al respecto, que los participantes de la entrevista constituyen un caso particular, porque después de haber pasado por un proceso de separación y mediación – y transcurrido aproximadamente un año de la última sesión-, decidieron volver a vivir juntos.

## **Objetivos e hipótesis**

La investigación tiene como objetivos el establecer la situación social en la que se desarrolla una mediación y una entrevista específicas; analizar las finalidades y los actos de habla –elementos que forman parte de la situación social- de una secuencia de una mediación y de una secuencia de una entrevista post-mediación; y establecer si existen diferencias en el acto de preguntar y de responder entre una mediación y una entrevista post-mediación.

Se parte de la hipótesis que los intercambios que se generan por parte de los participantes en una mediación conllevan una carga emotiva fuerte, que es necesario ir develando a través de sucesivas preguntas y parafraseos de la mediadora; además de posiciones de las partes muchas veces rígidas. En este contexto, las intervenciones de la mediadora contemplarán, además de las preguntas y parafraseos, una cantidad importante de instrucciones, órdenes y definiciones que reestablezcan el respeto y el diálogo; con el objetivo además de enseñar a las partes a dialogar nuevamente, a escucharse. Porque la mediadora es la que está encargada del proceso, y por ende, se parte de la hipótesis de que para que éste se respete, ella requiere establecer y reestablecer en diversas ocasiones las reglas y normas en las cuales se enmarca y mantiene. Además, se supone que los participantes llegan a una mediación en una posición en la que no escuchan realmente al otro. Por ende, se interrumpen, se dan órdenes, y no esperan a que el otro exponga en forma íntegra su punto de vista particular.

En el caso de una entrevista post-mediación, la hipótesis es que las intervenciones de la entrevistadora deberían ser mayoritariamente preguntas, peticiones de aclaración de la información y otras modalidades de actos directivos tendientes a solicitar/aclarar la información; y en menor medida instrucciones y órdenes sobre el proceso mismo. En el caso de los intercambios de las partes, se supone que éstos se desarrollan más ordenadamente, con mayor respeto y atención al otro; porque ya se develaron los intereses ocultos, se trabajaron las ‘posiciones’ rígidas y se reestableció el diálogo. Por lo tanto, la entrega de información por parte de los participantes es más libre de emocionalidad y confrontación; además porque no se busca llegar a un acuerdo –lo que podría generar instancias de discusión-, sino que exponer puntos de vista, informar sobre situaciones. Se considera que si se cumplieron los objetivos de la mediación –entre los que se cuenta enseñar a dialogar de nuevo a las partes-, los intercambios deberían reflejar esto.

## **Desarrollo del tema**

En la investigación se utilizó el modelo Speaking para representar y contextualizar la situación social en la que se desarrolla tanto la mediación como la entrevista. Este modelo establece ocho elementos que corresponden a las reglas de interacción social, que responden a las preguntas ¿dónde y cuándo? (la situación), ¿quién y a quién? (participantes), ¿para qué? (finalidades), ¿qué? (actos), ¿cómo? (tono), ¿de qué manera? (instrumentos), ¿creencias? (normas), y ¿qué tipo de discurso? (género). (Pilleux, M. 2001: 147)

La situación se refiere a la “situación de habla, lugar, tiempo y todo lo que la caracteriza desde un punto de vista material”. “También incluye el evento de habla como parte menor de la situación de habla” El elemento “participantes” “incluye a las personas que interactúan lingüísticamente: emisor e interlocutor, como asimismo a las personas que participan en el evento de habla e influyen en su desarrollo debido a su presencia”. Las finalidades podrían ser incluidas, según Pilleux, en “la denominada competencia *pragmática*, ya que tiene que ver con las intenciones del hablante al decir algo y con los resultados que espera obtener como consecuencia de ese ‘decir algo’”. Los actos se expresan “a la vez como contenido del mensaje (tópico o tema abordado) y su forma, esto es, el estilo de expresión”. El tono se refiere a “la forma o espíritu con que se ejecuta el acto. Un mismo enunciado, desde el punto de vista gramatical, puede variar su significado si se lo quiere expresar en serio, como broma o como un sarcasmo. En ese último caso anulando su significado semántico original”. Los instrumentos tienen “dos componentes: los canales y las formas de las palabras. El canal puede ser oral (canto, discurso, silbido, el llanto...), la escritura, el lenguaje no verbal. En cuanto a la forma de las palabras, se toma en consideración su diacronía (...); su especialización o uso”. Las normas comprenden las de “interacción y las de interpretación. Las primeras tienen que ver con los mecanismos de regulación interaccional, o rituales: cuándo dirigir una palabra, cuándo interrumpir a alguien, duración de los turnos. Las segundas involucran todo el sistema de creencias de una comunidad, que son transmitidas y recibidas ajustándose al sistema de representaciones y costumbres socioculturales”. Y el género se “aplica a categorías tales como poemas, proverbios, mitos, discurso solemne, rezos, editoriales, castas al Director...”(Pilleux, M. 2001: 147 - 148).

Por otra parte, los actos de habla son, según Austin, “convencionales, esto es, los enunciados producen ciertas consecuencias específicas en circunstancias determinadas” (en Pilleux, M. 1987: 35) Y “para que un acto de habla pueda ser identificado como tal, debe ser entendido tanto por el locutor como por el interlocutor, trátase de un enunciado aislado o de un contexto mayor” (Pilleux, M. 1996:64) Según Fraser, citado por Mauricio Pilleux (1996: 66-67), los “actos de habla pueden clasificarse en representativos, directivos, comisivos y evaluativos”. Y señala que “los actos representativos expresan la creencia del hablante de que lo que dice es verdad (aseverar, informar, aconsejar, señalar, decir, concluir, valorar, reconocer, estar de acuerdo, no estar de acuerdo, entre muchos otros). Los actos directivos expresan el deseo del hablante en relación a una acción especificada en el contenido de la proposición (preguntar, pedir, instruir, ordenar, solicitar, prohibir, permitir algo, entre otros). Los actos ilocucionarios comisivos, en cambio, expresan la intención del hablante en cuanto a una acción futura que se especifica en el contenido proposicional (prometer, jurar, garantizar, ofrecer, proponer, son algunos). Y con los actos evaluativos, el hablante expresa ya sea pesar por una acción anterior (disculparse), pesar o comprensión de algo que le ha sucedido al interlocutor (dar condolencias, mostrar conmiseración), alegría por algo que ha hecho el interlocutor (felicitar), agrado de ver, encontrarse con el interlocutor (saludar), o gratitud por la participación del interlocutor en una acción anterior (agradecer)”.

### **Antecedentes de los casos estudiados**

Los casos que constituyen el corpus de la investigación fueron atendidos en el Programa de Resolución de Conflictos anexo a Tribunales Mediación Familiar y

conducidos por Ana María Valenzuela R., asistente social, mediadora titular del programa desde 1997 y coordinadora subrogante del mismo.

En el caso de la mediación, la situación de habla es una mediación familiar, realizada en Santiago de Chile el 03 de septiembre de 2002. La Mediación se realizó en torno a una mesa redonda, de un diámetro aproximado de 1,50 metros. A la derecha está sentado José, al centro la Mediadora, a la izquierda, Sarita. La ambientación de la sala es sin decoraciones. Los participantes son José, de 31 años al 20.09.2001, empleado particular (nochero), con Educación Media incompleta, casado, pero separado de hecho; Sarita, de 29 años al 20.09.2001, dueña de casa, con Educación Básica completa, casada, pero separada de hecho; y Ana María Valenzuela. La finalidad de la sesión es llegar a un acuerdo sobre algunos inconvenientes que surgieron relacionados al “incumplimiento en el acuerdo de Alimentos”. Se evidencia que durante la secuencia, el tono predominante entre las partes (José y Sarita) era uno agresivo, impositivo, interruptivo; en tanto, el tono de la mediadora, uno conciliador, sereno o tendiente a la calma. El canal utilizado por los participantes es el oral –verbal- y el lenguaje no verbal. En el trabajo se consideró principalmente el verbal, y el analógico sólo como apoyo al análisis. Las normas de la mediación, expresadas en sus principios, son la igualdad, voluntariedad, colaboración, confidencialidad e imparcialidad. Estas normas regulan la interacción entre los participantes y la mediadora, quien a su vez establece las normas de las relaciones entre las partes: respeto, orden, diálogo. Por otra parte, cada solicitante de la mediación trae una serie de creencias e interpretaciones sobre el otro, filtros o pregnantas, y que afectan la interacción que mantienen. Para José, a Sarita sólo le interesa el dinero. Para Sarita, José es “irresponsable”.

En el caso de la entrevista, la situación de habla es una entrevista post-mediación que se realizó a un matrimonio que después de haberse separado y de haber asistido a un proceso de mediación, decidió volver estar juntos. La entrevista se efectuó el año 2002; en torno a una mesa redonda, de un diámetro aproximado de 1,50 metros, donde se encuentran sentados, a la derecha, Betty; a la izquierda, Daniel; y al centro la Mediadora. La ambientación de la sala es sin decoraciones. Participan de la interacción Daniel, de 41 años, operador de casa de cambio; Betty, de 41 años, secretaria; y la mediadora Ana María Valenzuela. La finalidad de la entrevista es conocer -desde la perspectiva de la pareja- las pautas de interacción que se modificaron a partir de la separación que vivió la pareja y la mediación que realizaron, cambios que los habrían llevado a decidir volver a estar juntos. El tono predominante de Daniel es uno sumiso, suave, bajo; el de Betty es más enérgico, claro, preciso; y el de la Mediadora es claro y sereno. El canal utilizado por los participantes es el oral –verbal- y el lenguaje no verbal. En el trabajo se consideró principalmente el verbal, y el analógico sólo como apoyo al análisis.

Existen una serie de normas que rigen una entrevista, para que ésta sea considerada como tal. La *primera* es la “existencia del intercambio lingüístico, participación alternada, caracterizada por los turnos, que es el tiempo en que cada hablante hace uso de la palabra”. La *segunda* norma es que, en “la mayoría de los casos sólo un participante habla a la vez. Esto se debe a que la entrevista, como sistema, sólo asigna turnos de manera individual a los participantes”. La *tercera* norma se refiere a la presencia de situaciones muy breves en las que las personas hablan al mismo tiempo, llamadas sobreposiciones. La *cuarta* norma se refiere a que “el orden de los turnos de los participantes es fijo”. Esto es, se asignan turnos únicos en cada oportunidad, “y cada

asignación de turnos implica la participación de uno, y sólo uno, de los participantes”. A mi parecer, esta norma está referida principalmente a una entrevista en la que participan un entrevistador y un entrevistado. En el caso de una entrevista colectiva, el orden de los turnos –la asignación de turnos a cada entrevistado- puede variar, pero siempre manteniendo la estructura de un entrevistador que formula las preguntas y designa los turnos, y uno o varios entrevistados que responden a esta pregunta por turnos. La *quinta* norma es que “la extensión de cada turno no está especificado de antemano” La *sexta* norma, que “lo que cada participante dice no está especificado de antemano”. La *séptima* norma es la existencia de una ‘negociación’ del intercambio. La *octava* norma es la presencia de secuencias de turnos. La *novena* norma se refiere a los mecanismos de interrupción de un turno y a sus reparaciones. Y la *décima* norma que describe Mauricio Pilleux establece que en “la entrevista se observa una situación de poder. El entrevistador hace las preguntas, el entrevistado las responde” (Pilleux, Mauricio 1995: 99- 103). Como la entrevista post-mediación se realizó en el contexto del Programa de Resolución de Conflictos anexo a Tribunales, Mediación Familiar, parece adecuado recordar las normas que rigen la mediación, y que de alguna forma influyen en las interacciones que establece la mediadora. Estas normas se expresan en los principios de la mediación, esto es, la igualdad, voluntariedad, colaboración, confidencialidad e imparcialidad.

El discurso analizado es una entrevista post-mediación. Como entrevista, podemos encontrar los discursos narrativo, esto es, “una secuencia de eventos que hace mención al pasado”; el expositivo, “estructurado en torno a un tema determinado”; “el discurso argumentativo, en el que la secuencia puede mostrar razones a favor o en contra de una determinada posición u opinión; y el discurso descriptivo, usado para detallar o describir a personas, lugares, o cosas”. (Pilleux, M. 1995: 98).

## Secuencias seleccionadas

### Mediación:

#### **Comunicación verbal**

(con información entre paréntesis de comunicación analógica específica)

**José:** (*dirigiéndose a la Mediadora*) Pero mire usted...

**Mediadora:** Pero no se interrumpen mientras yooo, yo miro, porque osinó me desconcentro.

**José:** Mire, aquí están todos los recibos. Y fue justo acá al final no más que fue una sola vez.

**Sarita:** Sí una sola vez...

**José** (*con voz angustiada*): Pero dime tú si...

**Mediadora** (*con voz clara y serena*): A ver, pero si me dejan mirar... si hablan no puedo mirar... osea, me desconcentro. Espérenme un segundito...

Silencio

**Mediadora:** A ver, explíqueme... (*alza la voz... silencio corto*) Sarita.

**Sarita:** Mire...

**Mediadora:** Siéntese aquí... para que nos explique, porque... porque aquí tenemos que...

**José** (*interrumpiendo a la Mediadora*): pero vea bien... usted pu'

**Mediadora:** A ver... espéreme... no, si vamos a mirar bien los tres (*dirigiéndose hacia José*)

**Sarita:** Mire...

**Mediadora:** Espéreme, que voy a traer la otra silla para acá (*mientras hace gesto con la mano hacia Sarita*)...

**Mediadora:** ...porque Sarita nos tiene que explicar a los dos (*hace un gesto con sus manos, una al frente de la otra, abiertas frente a su cuerpo, perpendiculares a éste, enfatizando con ellas "dos". Posteriormente toma la silla*)... qué...

**José:** Pero si yo vi la libreta... yo estoy con mis recibos aquí (*habla sin modular, como tragándose las palabras de la última oración, que apenas se le entiende*)

**Sarita:** No, si tú esta'í con tus recibos (*lo mira de frente*)

**José:** (*alzando un poco la voz*): Ya, ya, yo pongo los recibos y tú va'í explicando en la libreta...

### Entrevista Post-Mediación

#### **Comunicación verbal**

(con información entre paréntesis de comunicación analógica específica)

**Mediadora:** Si ustedes pueden pensar el tipo de relación que tenían antes de venir a mediación y que fue lo que gatilló seguramente la decisión de separarse o de que Betty se fuera de la casa. Y cuál es el tipo que están viviendo ahora (*dirige mirada a él y después hacia ella*)

Silencio

**Mediadora:** El que quiera contestar primero.

**Betty:** Te cedo la palabra (*se ríen*)

**Daniel:** Bueno, la separación fue porque llegó un límite en que no nos soportábamos... como pareja. (*Habla pausadamente*) Agresiones (*habla sin que se le entienda*) ...sino que de los dos. Así es que eso ya fue cada vez más fuerte.

**Mediadora:** Esas agresiones, ¿de qué tipo eran?

**Daniel:** Verbales y físicas, pero no –llamémoslas- simples (*mueve un poco la mano derecha*) sino a extremos (*mira a la mediadora*)

**Mediadora:** ¿Qué es lo que es simple? Un...

**Daniel:** Un empujón...

**Mediadora:** Un empujón...

**Daniel:** Un empujón.... Cosas de .... (*silencio*) ... cosas de empujarse hasta terminar

sumamente agresivo (*hace gesto con las manos de corte horizontal*) Bueno, eso se fue ahondando en el transcurso del tiempo.

**Mediadora:** ¿Fueron así episodios?

**Daniel:** Sí, sí, sí, fechas que... no todo el tiempo (*suelta su mentón, baja la mano y la mirada a la mesa*)... en ese tiempo de repente nos reconciliábamos, lo pasábamos bien, hacíamos una vida normal (*observa a la mediadora*) y de repente otra vez (*golpea con el lápiz sobre la mesa provocando un ruido sonoro*)

**Mediadora:** Ya...

**Betty:** Como cada un año...

**Daniel:** Sonaba la campanilla de...

**Mediadora:** ¿Cómo cada un año?

**Betty:** Como al año nos pasaba eso. Ya poníamos después todas las cartas sobre la mesa y empezábamos a estar bien.

**Mediadora:** ¿Qué cartas sobre la mesa ponían en esa época, Betty?

**Betty:** Lo que pasa es que como Daniel es malo para conversar. Él como que “acúaba” (*no se entiende bien la palabra*), entonces las inquietudes de repente no siempre yo se las podía plantear... o a ver, no sé po’, Daniel de repente encuentra que yo soy muy repetitiva... osea, “ya lo dijiste”. Pero realmente yo no me acuerdo que lo dije (*gesticula con la mano hacia delante un instante*) Y a lo mejor si lo dije no hubo una respuesta, entonces claro me quedó el... dando vueltas.

**Mediadora:** Ah...

**Betty:** Entonces, cuando ya empezaba que esto, que lo otro, que tú... que yo, que braaabrraa, nos enojábamos (*lo dice pausadamente*). Si bien es cierto no llegábamos a los golpes ni nada, pero andábamos... yo por lo menos evitaba el hablar... Entonces, yo no le hablaba a Daniel... osea, Filo!, como se dice en (*no se le entiende*). Y Daniel, de a poco, “oye, necesita’i algo”, “querí’s comprar algo”, que “¿qué es lo que hay que comprar?”, ‘Ah, no sé ps’...’buena la respuesta’... pero ya, ps, conversemos... de qué vamos a conversar... esa cosa así... hasta que lograba... ya, quermeos conversar, entonces conversábamos, y ahí podía decir todo lo que yo sentía, quería, etcétera. Entonces él me entendía, me encontraba la razón, casi en un cient por ciento. Quedábamos de amigos, quedábamos bien, y etcétera, etcétera, y él siempre repetía lo mismo, ‘que no se puede conversar’, que todo lo piensas, y etcétera, etcétera... que yo tengo razón... y bueno, siempre era como lo mismo. Y empezamos a marchar bien otra vez. Pero eso nos duraba casi un año. Bueno, igual de repente unos alegatos por aquí, por allá... y nada más (*gesto con la mano*), ps, suavécitos. Y eso pasaba.

### **Análisis comparativo entre la mediación y la entrevista**

El análisis se realizó tomando como base el Modelo Speaking, explicado con anterioridad, complementándolo, principalmente en las tablas realizadas sobre finalidades y actos, con la clasificación de preguntas realizada por Mauricio Pilleux (Pilleux, Mauricio 1987); las propuestas de actos de Adriana Bolívar (Bolívar, Adriana 1992); la clasificación de actos de habla que cita Mauricio Pilleux en Pilleux, Mauricio 1996; las propuestas de intercambios de Mauricio Pilleux en Pilleux, Mauricio 1995; los aspectos de la interacción señalados por Amparo Tusón (Tusón, Amparo 2002); y el ejemplo de análisis realizado a Carla, entregado como material de estudio en la asignatura Análisis del Discurso del Magíster en Comunicación de la Universidad Austral de Chile.

Contempla la comparación de los actos de habla de los participantes realizadas en las secuencias seleccionadas de la mediación y de la entrevista, para establecer cuáles son los actos de habla predominantes en cada modalidad y cuáles son las principales diferencias que se establecen. Para esto, se utilizó una tabla, en la que se registraron los



actos de habla -agrupados por clasificaciones- de cada participante, y de ambas partes en conjunto. Posteriormente, se enumeró la cantidad de intervenciones específicas de cada clasificación de actos de habla; y se obtuvieron los porcentajes respectivos. Estos porcentajes se compararon entre una mediación y una entrevista; comparando los actos de habla de la mediadora con los de la entrevistadora; y los actos de habla de ambos participantes de la mediación con los de la entrevista.

El análisis demuestra que, mientras en la mediación el 64,29% de las intervenciones de la mediadora son actos directivos de instruir y ordenar; en una entrevista post-mediación, las intervenciones de este acto de habla se reducen sólo al 8,33%. Esto confirma la hipótesis de que las intervenciones de la mediadora contemplan “una cantidad importante de instrucciones, órdenes y definiciones” para reestablecer el respeto y el diálogo; “con el objetivo además de enseñar a las partes a dialogar nuevamente, a escucharse”. Y que en el caso de una entrevista, se presentan en menor medida –por parte de la entrevistadora- “instrucciones y órdenes sobre el proceso mismo”.

Una mayor diferencia porcentual se presenta en el acto directivo de preguntar. Mientras la mediadora no formuló ninguna pregunta en la secuencia seleccionada de la mediación (0%), el 66,67% de los actos de habla de la entrevistadora se clasificaron como preguntas (directas o indirectas). En este caso se confirma la hipótesis de “que las intervenciones de la entrevistadora deberían ser mayoritariamente preguntas, peticiones de aclaración de la información y otras modalidades de actos directivos tendientes a solicitar/aclarar la información”. Sorprende, en cambio, el porcentaje 0% de intervenciones del preguntar de la mediadora en esa secuencia específica de la mediación. Y se reconoce que el análisis se circunscribe a las secuencias específicas seleccionadas, y que en esta selección no se analizaron con anterioridad los actos de habla involucrados.

Las intervenciones referidas al acto directivo de solicitar o pedir son similares en el caso de la mediadora (7,14%) y de la entrevistadora (8,33%).

En el caso de los actos representativos de informar o explicar, éstos representan el 21,43 % de las intervenciones de la mediadora; mientras que la entrevistadora no formuló este tipo de actos de habla (0%). Esto ratifica la hipótesis de que el proceso de mediación requiere ser explicado a los participantes, no sólo al inicio de la sesión, sino durante el transcurso de ella, para ir aclarando el proceso y sus principios; para “establecer y reestablecer en diversas ocasiones las reglas y normas en las cuales se enmarca y mantiene.

La mediadora utiliza en el 7,14% de los casos actos representativos de justificar, en tanto la entrevistadora no los utiliza (0%). Nuevamente, esto corrobora la necesidad de la mediadora de “justificar” el proceso o parte de éste.

Y la entrevistadora hace uso de continuadores en el 16,67% de sus intervenciones, en tanto la mediadora no hace uso de ellos (0%).

El 69,23% de las intervenciones que realizan los participantes de la mediación son actos directivos, en tanto, los participantes de la entrevista no hacen uso de este tipo de actos (0%) Los actos directivos de los participantes de la mediación se clasifican en

cuestionar (15,38%); instruir u ordenar (30,77%); solicitar o pedir (23,08%). Esto confirma la “hipótesis de que los participantes llegan a una mediación en una posición en la que no escuchan realmente al otro. Por ende, se interrumpen, se dan órdenes, y no esperan a que el otro exponga en forma íntegra su punto de vista particular”. Y, en el caso de la entrevista, que “los intercambios de las partes se desarrollan más ordenadamente, con mayor respeto y atención al otro; porque ya se develaron los intereses ocultos, se trabajaron las ‘posiciones’ rígidas y se reestableció el diálogo. Por lo tanto, la entrega de información por parte de los participantes es más libre de emocionalidad y confrontación”.

Los actos representativos de los participantes de la mediación representan el 30,76% de sus intervenciones, clasificadas en actos de describir (15,38%); e informar o explicar (15,38%). En tanto, los actos representativos de los participantes de la entrevista representan el 97,92% de sus intervenciones, clasificadas en actos de informar o explicar (58,33%); reconocer o valorar (18,75%); justificar (4,17%); aseverar o corregir (10,42%); criticar (2,08); y concluir (4,17%). Se evidencia la hipótesis de que en la entrevista post-mediación, los participantes buscan “exponer puntos de vista, informar sobre situaciones. Se considera que si se cumplieron los objetivos de la mediación –entre los que se cuenta enseñar a dialogar de nuevo a las partes-, los intercambios deberían reflejar esto”.

Por último, en la mediación los participantes no hacen uso del acto comisivo de ceder (0%), en tanto en la entrevista, lo utilizan en 2,08% de las intervenciones. En este aspecto queda claramente en evidencia el cambio en la relación entre las partes: mientras en la mediación se dan órdenes, en la entrevista se “ceden la palabra”.

## **Conclusiones**

La investigación demostró que -en el caso estudiado- efectivamente existen diferencias en los actos de habla que se generan en una mediación con los de una entrevista post-mediación. Las diferencias no se presentan solamente en el caso de los roles de mediadora / entrevistadora, que al ser diferentes suponen pautas de interacción distintas; sino también en el caso de los participantes de ambos eventos. Esto último es particularmente interesante, porque demuestra que efectivamente se generan cambios en las relaciones interpersonales de los participantes de una mediación.

En el caso de la mediadora / entrevistadora, es interesante constatar la diferencia en la ocurrencia de interacciones específicas, que confirman el énfasis de la intervención de cada una. Mientras en la mediación casi dos tercios de los actos de habla de la mediadora se refieren a actos directivos de instruir y ordenar; en la entrevista dos tercios de los actos de habla de la entrevistadora son actos de habla de preguntar (preguntas directas o indirectas). En tanto, en las intervenciones de los participantes se verifican diferencias aún mayores. En el caso de la mediación, casi el 70 por ciento de las intervenciones de las partes son actos directivos; en tanto en la entrevista, el 98 por ciento de las intervenciones de las partes son actos representativos. Esto nos evidencia la diferencia de actitud entre los participantes: en el caso de la entrevista, de mayor respeto por lo que dice el otro, con menores interrupciones y sin la presencia –en esta secuencia- de órdenes o instrucciones. Podríamos inferir, de los datos obtenidos, que efectivamente los participantes de la entrevista post-mediación aprendieron una nueva

forma de relacionarse, la nueva cultura del diálogo, con una actitud colaborativa y de respeto.

Cabe destacar, sin embargo, que en esta evaluación es necesario ser cauto, por las diferencias que existen entre la modalidad de mediación -que implica que existe un punto en conflicto y que las partes buscan llegar a un acuerdo-, y la entrevista -donde se busca responder a preguntas, informar, exponer-. Por ende, estas diferencias en las modalidades de cada evento deben ser consideradas y ponderadas.

Me parece interesante sugerir la profundización del estudio de los actos de habla que se presentan particularmente en las mediaciones, pero también aquéllos involucrados en entrevistas pre y post-mediación. De esta forma, se puede ir evaluando la forma de intervención de la mediadora o entrevistadora, sus interacciones recurrentes, y, a la vez, colaborar en hacer consciente el estilo de trabajo e intervención particular de cada interventor: lo que quiere decir, lo que dice, cómo, por qué y para qué lo dice; y cuáles son los resultados y efectos de cada acto de habla. En la medida en que se cuenten con mayores herramientas y conocimientos sobre la profesión de la mediación, su impacto en las relaciones interpersonales y en la generación de la nueva cultura del diálogo de los participantes, así como de las formas de intervención más apropiadas, no sólo se contribuirá al desarrollo y a la legitimación de esta forma alternativa de disputas, sino que se aportará al surgimiento del diálogo, de la colaboración, y de la participación efectiva y consciente de las personas en la resolución de sus conflictos y en la conducción de sus vidas.

### **Bibliografía**

- Bolívar, Adriana. 1992. "Textos y discurso en el encuentro de dos mundos". Actas del IV Congreso Internacional del Español de América, Tomo II. Chile. PUC, pp.900-913
- Cucatto, Mariana. "Cómo '*hacer hacer*' cosas con palabras". ALED 2(1), pp 21-49
- Morandé, Pedro. 2003. "Desafíos pastorales a partir del Censo 2002". Revista Familia Hoy. Instituto Pastoral de la Familia
- Pilleux, Mauricio. 2001. "Competencia comunicativa y análisis del discurso". Estudios Filológicos 36, pp.143-151
- Pilleux, Mauricio. 1996. "Hacia una caracterización de los actos de habla en una entrevista". BAPL, 27, pp. 63-78
- Pilleux, Mauricio. 1995. "La entrevista como tipo de discurso. Análisis lingüístico". Estudios Filológicos 30, pp. 97-105
- Pilleux, Mauricio. 1987. "La oración interrogativa y el acto de habla de 'preguntar' en español". Estudios Filológicos 22, pp.35-45
- Suares, Marinés. 1996. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Editorial Pidós
- Suares, Marinés. Intervenciones.
- Tusón, Amparo. 2002. "El análisis de la conversación: entre la estructura y el sentido". Estudios de Sociolingüística 3(1), pp.133-153