



Universidad
Central

Magíster en Mediación: Gestión Colaborativa de Conflictos

Influencia de los perfiles, patrones de conducta y sesgos implícitos en la relación mediador/a y participantes en la fase preliminar de los procesos de mediación y su resultado.

Magistrando: Luis Alberto Ibarra Santibáñez

Profesor Guía: Juan Mauricio Córdova Bozo

Corte 2023

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar la influencia de los perfiles, conducta y sesgos inconscientes de los/las usuarios/as y mediadores/as en la primera fase o fase preliminar de los procesos de mediación y como pueden llegar a determinar el resultado de la relación mediador/a y participantes, permitiendo identificar los posibles patrones de conducta de los/las usuarios/as, la existencia de sesgos inconscientes en el mediador/ra y partes intervinientes del conflicto.

Aparte de analizar la existencia o no de la vulneración de principios formadores del proceso de mediación, como, por ejemplo: La Neutralidad y La Imparcialidad por patrones de conducta y sesgos implícitos o inconscientes, permite de igual forma plantear posibles técnicas generales de abordaje en los procedimientos de la mediación ante la influencia de los perfiles, conductas y sesgos inconscientes de los usuarios/as y los mediadores/as en Chile. Para esta investigación se utilizó una metodología cualitativa descriptiva básica, con fuentes primarias y secundarias. Los resultados teóricos indican primero que existe un gran desconocimiento personal de sobre los sesgos inconscientes que forman parte del proceso cognitivo, de forma tal que este desconocimiento puede ser aplicado al binomio mediador/a-usuario/a, los cuales, pueden influir negativamente en los perfiles y conductas de los/las usuarios/as en la fase preliminar de la mediación, y que se pueden atribuir por lo general a la poca educación y desconocimiento del proceso de mediación; al poder económico de una de la partes intervinientes, que de modo accesorio influye en la conducta agresiva y de agresividad en desmedro de la otra parte quien manifiesta una conducta o personalidad sumisa. En segundo lugar, los/as mediadores/as no pueden estar ajenos a esta realidad, pudiendo tener incorporado en su pensar sesgos preconcebidos o implícitos con relación a la forma de vestir, tipo de corte de pelo, olor corporal, forma de hablar, color de piel, educación, género entre otros.

Lo anteriormente expuesto permite analizar los principales sesgos implícitos estudiados por un gran número de investigadores, tales como: Bargh, J. (1996), Chaiken, S. (1993), Dovidio, J. (1997), Schuette, R (1995), Banaji, M. (1996), Chen, M. (1997), Levy, S. (1998); quienes de acuerdo a diferentes dimensiones como Actitudes, Creencias, Formación de Impresiones,

Percepción de Personas, Auto Percepción los clasifican en: **a)** Sesgos de afinidad o semejanza, **b)** Sesgos de primera impresión, **c)** Sesgo efecto halo, **d)** Sesgo efecto cuerno, y **e)** Sesgo de énfasis negativo. Asimismo, se presentan posibles técnicas de abordaje de dichos perfiles, conductas y sesgos inconscientes, que permitirían al mediador/a agregar a una herramienta más a sus relaciones cotidianas, tanto la esfera laboral como personal previniendo la vulneración en algún grado de los principios fundamentales de la mediación.

Palabras claves: perfil usuarios/as mediación, conducta usuarios/as mediación, sesgos mediador/a.

Abstract

The objective of this research is to analyze the influence of the profiles, behavior and unconscious biases of the users and mediators in the first phase or preliminary phase of the mediation processes and how they can determine the result of the mediation. relationship between mediator and participants, allowing the identification of possible behavioral patterns of users, the existence of unconscious biases in the mediator and parties involved in the conflict.

Apart from analyzing the existence or not of the violation of principles that form the mediation process, such as, for example: Neutrality and Impartiality due to behavioral patterns and implicit or unconscious biases, it also allows us to propose possible general approach techniques in the mediation procedures in the face of the influence of the profiles, behaviors and unconscious biases of users and mediators in Chile. For this research, a basic descriptive qualitative methodology was used, with primary and secondary sources. The theoretical results first indicate that there is a great personal lack of knowledge about the unconscious biases that are part of the cognitive process, such that this lack of knowledge can be applied to the mediator-user binomial, which can negatively influence the results. profiles and behaviors of the users in the preliminary phase of mediation, and which can

generally be attributed to little education and lack of knowledge of the mediation process; to the economic power of one of the intervening parties, which in an accessory way influences aggressive and aggressive behavior to the detriment of the other party who manifests submissive behavior or personality. Secondly, mediators cannot be oblivious to this reality and may have preconceived or implicit biases incorporated into their thinking in relation to the way they dress, type of haircut, body odor, way of speaking, color. skin, education, gender among others.

The above allows us to analyze the main implicit biases studied by a large number of researchers, such as: Bargh, J. (1996), Chaiken, S. (1993), Dovidio, J. (1997), Schuette, R (1995) , Banaji, M. (1996), Chen, M. (1997), Levy, S. (1998); who, according to different dimensions such as Attitudes, Beliefs, Formation of Impressions, Perception of People, Self-Perception, classify them into: a) Affinity or similarity biases, b) First impression biases, c) Halo effect bias, d) Effect bias horn, and e) Negative emphasis bias. Likewise, possible techniques for addressing these profiles, behaviors and unconscious biases are presented, which would allow the mediator to add another tool to their daily relationships, both the work and personal spheres, preventing violation to some degree of the fundamental principles of mediation.

Keywords: mediation user profile, mediation user behavior, mediator biases.

Introducción

Este trabajo de investigación nace de la necesidad de poder determinar si los perfiles y conductas – personalidad - de los/las usuarios/as y mediadores/as influyen en el primer contacto, fase o etapa del proceso de mediación como mecanismo de solución de conflictos independiente de la materia llamada a mediar.

Para ello se hace necesario conocer lo que se define como relaciones humanas o relaciones interpersonales, su clasificación o agrupación (Hera, 1983), lo que permitirá conocer la relación interpersonal laboral y por conveniencia (Díez, 2023), siendo esta última relación de conveniencia cuya relación de ser son el interés o la necesidad de obtener algún beneficio tangible o intangible de otra persona, sin un vínculo emocional o afectivo real. Estas relaciones pueden incluir la compra-venta de bienes o servicios, la asociación en proyectos económicos o políticos, o el intercambio de favores o información, también pueden ser positivas o negativas (Díez, 2023). Este tipo de relación interpersonal permite abordar la interacción mediador/a y partes intervinientes en el proceso de mediación el que, según Álvarez (1983), sería parte de las relaciones interpersonales secundarias.

De acuerdo con Álvarez (1983), las relaciones secundarias son vínculos en los que no intervienen las emociones afectivas, sino que los une una relación de conveniencia o de utilidad. Desde esta dimensión podemos identificar que toda relación interpersonal puede tener conflictos, que pueden ser positivos o negativos en su resultado, dependiendo de la visión o expectativa que tengan las partes participantes en el conflicto (Hera, 1983).

Respecto a lo que define el Diccionario de la Real Lengua Española (RAE) como Conflicto para efectos de esta investigación nos quedaremos con la cuarta y quinta excepción porque nos permite más libertad gramatical, esto es:

4. m. Problema, cuestión, materia de discusión. Conflicto de competencia, de jurisdicción. (Diccionario..., 2024).

5. m. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. (Diccionario..., 2024).

A parte de las definiciones anteriormente mencionadas, existen en Psicología deferentes definiciones de conflicto, dependiendo de la teoría y enfoques que sus autores utilicen, a modo de ejemplo; Sigmund Freud con su enfoque del Psicoanálisis; Morton Deutsch y su Teoría del Conflicto Social, definiciones como estas y otras las analizaremos brevemente en esta investigación.

Respecto a las relaciones interpersonales, existen relaciones que tendrán efectos jurídicos entre los que son parte del conflicto, Abel, (1982); Adler, (1993); que pueden generar frustraciones y la indefensión de los derechos reclamados dando paso a la conducta de agresión (Dollard et al., , 1939) o agresividad (Berkowitz, 1996).

De lo anterior, se hace necesario definir brevemente que se entiende por conducta:

Según el Diccionario de la Real Lengua Española define como conducta en su primera, y octava acepción:

1. f. Manera con que las personas se comportan en su vida y acciones.

Sin.: comportamiento, proceder, actuación, hábito, costumbre. (Diccionario..., 2024).

8. f. Psicol. Conjunto de las acciones con que un ser vivo responde a una situación. (Diccionario..., 2024).

Bandura, (1973) en su Teoría Social Cognitiva plantea que la conducta está recíprocamente determinada por la interacción de factores ambientales, personales y conductuales. Entre los factores cognitivos, juegan un papel central los procesos vicarios, la autorregulación y la autorreflexión.. Podemos agregar que Bandura se encuentra fuertemente influenciado por el artículo "A Theory of Social Comparison Processes" de Festinger,(1954) que es fundamental en la psicología social y aborda cómo y por qué las personas se comparan con los demás. Tema que se desarrollará más adelante.

Finalmente, se llega a lo que origina este estudio, esto es, lo que se entiende por perfil y sus componentes como también lo que la psicología define por sesgo implícitos o unconscious bias para desarrollar nuestra investigación que pretende analizar, identificar y entender la influencia de los perfiles de los usuarios/as y de los mediadores/as en la fase preliminar de un proceso de mediación y en su resultado.

De acuerdo con lo previamente planteado será necesario analizar los distintos perfiles y conducta de los usuarios/as en los diferentes procesos de mediación los cuales generan un estereotipo de aquellos que recurren a ella, al mismo tiempo la materia mediada (familia, comercio, tributaria, laboral, comunitaria, interculturalidad, salud, socioambiental, educación, y otras), llevará al mediador a estar en contacto con un determinado perfil de usuario. Por regla general el perfil de un usuario estará determinado por rasgos físicos predominantes tales como edad, raza, color de piel, altura, sexo, capacidad física, entre otros y luego por elementos sociales tales como situación económica, educación, cultura, nacionalidad, estado civil, domicilio, etc. Así mismo, la investigación teórica permitirá conocer los diferentes tipos o clasificaciones de sesgos implícitos o inconscientes que el ser humano presenta y desconoce, pudiendo asociarlos a la fase preliminar de la mediación, identificar o establecer ciertas técnicas de abordaje como herramientas en la formación profesional y personal del mediador/a.

Planteamiento del problema:

Analizar cómo los perfiles y la conducta del usuario (agresión, agresividad o evasión, entre otras), en los procesos de mediación, indistintamente la materia a mediar, tendrán un grado de influencia en la fase preliminar del proceso de mediación y en los resultados que se obtengan de esta interacción.

Siendo así, la agresión, agresividad o evasión y cualquier otra conducta provoca una predisposición al conflicto con resultados negativos para una o ambas partes participantes en la primera fase preliminar del proceso de mediación.

Los sesgos implícitos que cualquiera de las partes del proceso de mediación pudiesen tener generan una predisposición que carga la balanza de un lado para el otro, pasando a llevar principios fundamentales de la mediación como la neutralidad e imparcialidad.

A partir de estos antecedentes es que surgen las siguientes preguntas de investigación que originan este estudio.

¿Cómo los perfiles y conductas y sesgos implícitos de mediadores/as y usuarios/as influyen efectivamente en la fase preliminar del proceso de mediación?

¿Puede la conducta agresiva ser determinante en el resultado del proceso de mediación?

Hipótesis

Pueden influir los perfiles y conductas de los usuarios en la relación entre mediador/a y los participantes en la primera fase o fase preliminar en los procesos de mediación;

La influencia de la conducta y/o perfil, genera la agresión o agresividad de las partes en el proceso de mediación.

Los sesgos implícitos determinaran el resultado del proceso de mediación independiente de la materia llamada a mediar.

Objetivo General: Determinar si la influencia de los perfiles y conductas de los usuarios/as y mediadores/as en la primera fase o fase preliminar del proceso de mediación afectan el proceso y resultado de la mediación.

Objetivos Específicos:

1. Comprender y analizar la conducta agresiva y de agresión de los/las usuarios/as en la interacción con el mediador/a, y su influencia en los efectos de la mediación.
2. Identificar posibles sesgos inconscientes según la personalidad y perfil de los /as usuarios/as y mediadoras/es en el proceso de mediación.
4. Plantear posibles técnicas de abordaje en la influencia de los perfiles y sesgos de los/as usuarios/as y mediadores/as en la primera fase de la mediación.

Metodología

La metodología a utilizar en la investigación teórica será de un enfoque de corte cualitativo, ya que se pretende dilucidar la afectación de los perfiles, conductas o personalidades de los usuarios en el proceso de medicación, todo directamente relacionado con la subjetividad de las personas involucradas. Esto en concordancia con lo señalado por Miles y Huberman (1994) "... que, al haber privilegiado el método experimental y sus derivados como las únicas alternativas de producción de conocimiento científico en la Psicología, y las Ciencias Humanas en general,.... esas características específicas de la realidad humana, es decir, tiene sentido estimar la vigencia científica de las alternativas de investigación cualitativa". Miles y Huberman, citado por Pérez, 2001, p. XX). Por otra parte, la investigación cualitativa no se centra en números ni estadísticas como el enfoque cuantitativo, no siendo únicamente esta diferencia entre una y otra ya que, también se debe considerar el tipo de intencionalidad y realidad que la investigación desea abordar. En cuanto a la intencionalidad, los enfoques de corte cuantitativo se centran en la explicación y la predicción de una realidad considerada en sus aspectos más universales y vista desde una perspectiva externa (objetiva), mientras que los de orden cualitativo se centran en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción y vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna (subjetiva) (Pérez, 2001). Cabe señalar que el enfoque cualitativo está relacionado directamente con la problemática sustantiva. Se entiende por problemática sustantiva aquella que emerge del análisis concreto de un sector de la realidad social o cultural tal cual ella se manifiesta en la práctica y por problemática formal a aquella que se origina a partir de conceptualizaciones previas realizadas desde alguna de las disciplinas ocupadas del estudio de lo humano. En tal sentido, la selección de los tópicos de investigación y la conceptualización de estos para una investigación cualitativa se hace a través del contacto directo con una manifestación concreta de una realidad humana, social o cultural (Quintana y Montgomery, 2006).

Relevancia:

Este trabajo de investigación permitirá a los mediadores/as y a quienes participen en un proceso de mediación a comprender las reglas de conductas socialmente permitidas, además, sugerirá y entregará ciertas herramientas y posibles técnicas para conocer y tratar los sesgos inconscientes que podrían estar presentes en la fase preliminar del proceso de mediación, permitiendo así un crecimiento desde lo personal, y generando la curiosidad por investigar y saber más del tema teórico planteado en esta investigación.

Marco Teórico:

Las relaciones humanas son el arte de llevarse bien con los demás. Todo acto en el que intervengan dos o más personas, se establece una interacción denominada relaciones humanas (Hera, 1983). De esta interacción se desprenden que las relaciones humanas pueden clasificarse de acuerdo con las expectativas y resultados de quienes interactúan en ella, pudiendo ser: positivas – llevarse bien con los demás - y negativas – llevarse mal con los demás - que sería el antónimo por excelencia.

Las relaciones humanas también se pueden agrupar en relaciones primarias y relaciones secundarias; ya que de la misma interacción nace su importancia para el desarrollo de la sociedad, su organización y crecimiento. Las relaciones primarias son los vínculos íntimos o cercanos del individuo, en los que no hay un interés o una necesidad previa que haya dado lugar a esa relación, sino que los une el amor, el afecto o el aprecio por su calidad humana. Por ejemplo, las relaciones amorosas, las familiares o las amistades. Las relaciones secundarias son vínculos en los que no intervienen las emociones afectivas, sino que los une una relación de conveniencia o de utilidad. Por ejemplo, la relación entre un gerente y un empleado, un maestro y un alumno, un doctor y un paciente, un usuario y un mediador - lo agregado y subrayado es nuestro (Álvarez, 1983).

También las relaciones interpersonales o humanas se pueden subdividir, según Diez (2023) en:

- a) Familiares: Se dan entre personas que comparten vínculos de parentesco, por regla general, son muy cercanas y afectuosas, o distantes y conflictivas, dependiendo de la dinámica familiar y las circunstancias individuales de cada persona. Puede influir en la identidad, autoestima, bienestar emocional y desarrollo personal, especialmente en la infancia.
- b) De pareja: Relaciones íntimas y afectivas entre dos personas que comparten una atracción romántica y/o sexual. Están basadas en la confianza, la comunicación, el respeto mutuo y la satisfacción emocional y sexual de ambos miembros.
- c) Amistad: Tienen su origen la afinidad, la camaradería y el apoyo emocional entre dos o más personas que no tienen un vínculo familiar ni romántico. Estas relaciones pueden surgir en diferentes contextos, como el trabajo, la escuela, los hobbies o la vecindad, y son muy valiosas para el bienestar emocional y la integración social de las personas. Se basan en la reciprocidad, la confianza y la diversión compartida.
- d) Laborales: Son las relaciones entre personas que trabajan juntas en un mismo entorno laboral, ya sea en una empresa, una organización o un equipo de trabajo. Varían en su grado de cercanía y colaboración, dependiendo de la jerarquía, las funciones y las metas compartidas por los trabajadores. Se fundamentan en la eficacia, la productividad y el profesionalismo, aunque también pueden incluir aspectos sociales y emocionales.
- e) Conveniencia: Su razón de ser son el interés o la necesidad de obtener algún beneficio tangible o intangible de otra persona, sin un vínculo emocional o afectivo real. Las relaciones por conveniencia así llamadas portan cierta connotación negativa, ya que se basan en la utilidad y la conveniencia mutua (o unilateral), y son menos duraderas y satisfactorias que otras formas de relación interpersonal.

Es desde las relaciones secundarias donde se encuentran anidadas las relaciones interpersonales laborales y por conveniencia, las cuales serán parte fundamental de este estudio, entendiendo que el ser humano es un ser esencialmente social, que necesita

desarrollar una conducta socialmente aceptable para interactuar con otras personas para poder sobrevivir, desarrollarse, cubrir sus necesidades afectivas, económicas, y hacer perdurar la especie humana (Basso, 2001, p. 33).

El Diccionario de la Real Lengua Española define como conflicto en tercera, cuarta y quinta acepción:

3. m. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.

Sin.: problema, dificultad, apuro, aprieto, compromiso, ahogo, brete¹.

4. m. Problema, cuestión, materia de discusión. Conflicto de competencia, de jurisdicción. (Diccionario..., 2024).

5. m. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

El conflicto visto desde la psicología tiene diferentes definiciones dependiendo de la teoría y enfoques que sus autores usen, dentro de estos autores podemos mencionar a ; Sigmund Freud con su enfoque del Psicoanálisis; es conocido por su teoría del conflicto intrapsíquico, que sostiene que el conflicto surge de la lucha entre los deseos inconscientes, las normas sociales y las fuerzas internas. Según Freud, el conflicto interno se produce entre el ello (impulsos instintivos), el yo (la parte racional y consciente) y el superyó (las normas y moral internalizadas). Estos conflictos pueden manifestarse en síntomas neuróticos y comportamientos disfuncionales (Freud, 1911). Deusch (1973), en su Teoría del Conflicto Social, explora cómo los conflictos surgen en situaciones de interdependencia y competencia, y cómo las diferentes formas de conflicto (como los conflictos distributivos y los conflictos integrativos) pueden influir en la cooperación y la resolución de conflictos. Rogers (1961) abordó el conflicto desde una perspectiva humanista y centrada en la persona. este autor postula que el conflicto surge cuando existe una incongruencia entre el yo real (cómo una persona se ve a sí misma) y el yo ideal (cómo una persona quisiera ser). Esta discrepancia puede llevar a una disconformidad emocional y a la necesidad de ajustar la autoimagen para lograr una mayor congruencia. Bowlby desarrolló la Teoría del Apego,

quien aborda el conflicto en términos de la relación entre los niños y sus cuidadores. El conflicto en este contexto puede surgir de las ansiedades y temores relacionados con la seguridad y la estabilidad en las relaciones de apego, afectando el desarrollo emocional y social del niño. Bowlby, (1979).

Dentro de estas relaciones interpersonales en general existen situaciones de conflicto con efecto jurídico y no jurídico (Abel, 1982; Adler, 1993; Blanco, 2004); Macho, 2014), tales como: separación o divorcio de los cónyuges - lo que genera en caso de existir hijos - otros conflictos como Pensión de Alimentos, Relación Directa y Regular, Herencias (testadas y no testadas), Comerciales y laborales, Comunitarios (medial, aseo, etc.), Políticos y religiosos., Etc., que pueden tener efectos negativos en las pretensiones individuales o colectivas generando frustraciones y la indefensión de los derechos reclamados dando paso a la agresión (Dollard et al., , 1939) o agresividad (Berkowitz, 1996).

En el caso de la conducta el Diccionario de la Real Lengua Española define como conducta en su primera, y octava acepción:

1. f. Manera con que las personas se comportan en su vida y acciones.

Sin.: comportamiento, proceder, actuación, hábito, costumbre.

8. f. Psicol. Conjunto de las acciones con que un ser vivo responde a una situación.

Para Bandura en su Teoría Social Cognitiva plantea que la conducta está recíprocamente determinada por la interacción de factores ambientales, personales y conductuales. Entre los factores cognitivos, juegan un papel central los procesos vicarios, la autorregulación y la autorreflexión. Bandura, (1973). Desde que Albert Bandura postuló "Self-efficacy: The exercise of control" en 1977, junto a su teoría cognitiva social, el constructo autoeficacia ha tomado relevancia en varios ámbitos de la investigación social, médica y educativa. Esto se explica por el carácter predictivo que posee con relación al comportamiento de los seres humanos frente a diferentes tareas, tratamientos o conductas a las que este deba enfrentarse (Jácquez y Macías, 2013). Según esto, un alto sentido de autoeficacia percibida permitirá un alto nivel de logro y éxito en nuestras metas, tareas o

desafíos. Pero un sentido de autoeficacia se presenta como un predictor claro de fracaso frente a los desafíos y un generador de altos niveles de ansiedad (Jáquez y Macías, 2013).

En todo caso Bandura, se encuentra fuertemente influenciado por "A Theory of Social Comparison Processes" de Leon Festinger que es fundamental en la psicología social y aborda cómo y por qué las personas se comparan con los demás. Festinger introdujo la Teoría de la Comparación Social, la cual sostiene que las personas tienen una necesidad innata de evaluar sus propias opiniones y habilidades. Para hacerlo, recurren a la comparación con los demás. Esta teoría también explora cómo las comparaciones sociales afectan las dinámicas grupales y las percepciones de normas sociales. Puede influir en la conformidad y en el ajuste de creencias y comportamientos según las normas del grupo. La influencia de Festinger también la podemos ver reflejada en los trabajos e investigaciones de John Turner que desarrolló la teoría de la identidad social, que expande las ideas de Festinger al enfocar cómo la identidad de grupo influye en la autoevaluación y la comparación social.

Leonard Berkowitz (1996) en su Teoría de la Agresión investigó cómo las comparaciones sociales pueden influir en la conducta agresiva, basándose en las ideas sobre cómo las percepciones de injusticia y desigualdad pueden desencadenar agresión; Susan Fiske y Taylor (2013) han explorado cómo las percepciones sociales y las comparaciones impactan la forma en que los individuos entienden e interpretan las interacciones sociales (Teoría de la Cognición Social).

Es bajo esta mirada del conflicto interpersonal y la conducta derivada de estos, es que, a través de la búsqueda de la resolución de conflictos, se han implementado, variadas herramientas o Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.) no adversariales que permitan a las partes la solución del conflicto que les afecta. Los M.A.S.C. han sido implementados para diferentes áreas de la vida diaria, familiar y social-económica, como, por ejemplo, la conciliación en el ámbito judicial; el arbitraje, y la mediación donde se busca que el conflicto sea solucionado a través de un acuerdo mutuo, voluntario y duradero en el tiempo por las partes afectadas.

Dentro de los M.A.S.C. podemos encontrar la mediación familiar donde materias como alimentos, cuidado personal y régimen de relación directa y regular entre otras, toman gran relevancia en la legislación chilena, estableciéndose como medida previa y obligatoria (Revista de mediación, 2016) para las partes en conflicto la mediación antes de poner en movimiento el aparato judicial (Artículos 103 al 107 Ley N° 19.968 que crea los de Tribunales de Familia).

Este mecanismo de resolución de conflictos , M.A.S.C. de mediación familiar establece un proceso y procedimiento basado en principios fundamentales tales como: la voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, buena fe, profesionalidad del mediador, la flexibilidad del proceso y el carácter personalísimo del mismo (García et al., , 2010). Además, se debe agregar - como comento la Dra., Isabel González (año) el constante e infaltable respeto entre las partes intervinientes durante cada una de las etapas del proceso de mediación.

Es necesario mencionar a Martín, (2011), págs. 17-21) quien no pasa por alto la necesidad de concretar que la mediación no es una terapia: la mediación se centra en el presente y en el futuro, no en el pasado. “Su meta no es el alcance de una transformación cognitiva, conductual ni afectiva, aunque es cierto que la mediación produce resultados terapéuticos ya que al promover la participación de todas las partes en la búsqueda de acuerdos reestablece la comunicación entre ambas, sin olvidar que el mediador ha de estar atento a las respuestas emocionales que el propio proceso mediador va provocando”.

En el mismo orden de ideas, el procedimiento de la mediación familiar está distribuido en diferentes etapas o fases claramente definidas por diferentes autores y publicaciones. Para este trabajo de investigación se utilizarán las fases definidas por Muñoz, (2010), quien establece una fase premediación que será clave en este trabajo, la cual a su vez se subdivide en:

1. Como llegan los casos: donde se identifican tres posibles formas:

a) Ambas partes han hablado y acordado la necesidad de recurrir a una mediación que les ayude a desbloquear la situación. Esta es la situación ideal, partimos de un acuerdo gestado por las partes y del reconocimiento de bloqueo de la situación.

b) Derivación de un profesional o de otros servicios de la comunidad. En este caso es importante valorar qué expectativas tienen las partes, qué conocen sobre la mediación o qué se les ha explicado.

c) Una de las partes de “motu proprio” acude a solicitar ayuda, y las otras partes no saben nada. El equipo mediador podrá ponerse en contacto con las otras partes implicadas y ofrecer el servicio. En este caso, es presumible que los otros protagonistas del conflicto se muestren inicialmente *reticentes*. El primer contacto será especialmente importante para conseguir su participación (lo subrayado es nuestro).

2. Reunión Individual; donde señalan que “Previo al proceso “formal” de la mediación, proponen realizar una reunión individual con cada una de las partes, no obstante, como veremos más adelante, no todas las escuelas de mediación comparten este paso previo. Los objetivos con los que se realiza esta reunión individual según lo señalado por Muñoz son varios:

- 1) Estimar si la mediación es la herramienta más apropiada para el caso.
- 2) Explicar bien el proceso y clarificar dudas y miedos que, en una primera reunión conjunta, en función del grado de hostilidad, desconfianza, dudas o miedos, no emergerían (lo subrayado es nuestro).
- 3) Crear un espacio de desahogo emocional para que en la reunión conjunta se pueda dialogar con mayor facilidad.
- 4) Generar lazos de confianza con la persona mediadora teniendo cuidado de no perder la “neutralidad”.
- 5) Valorar si se puede iniciar el proceso de forma conjunta o bien inicialmente resulta más recomendable realizarlo por separado e ir creando paulatinamente las condiciones para propiciar el encuentro entre las partes. Esta tipología se denomina mediación por caucus, modalidad de intervención consistente en llevar a cabo el

proceso de mediación mediante reuniones individuales con las personas participantes.”

Para nuestro trabajo de investigación es esta fase previa es de vital importancia ya que según lo plantea Muñoz (2010): “El primer contacto será especialmente importante para conseguir su participación” (p.6), y menciona que “Explicar bien el proceso y clarificar dudas y miedos que, en una primera reunión conjunta, en función del grado de hostilidad, desconfianza, dudas o miedos, no emergerían” (Muñoz, 2010, p.6)

En cuanto al actuar del mediador/a y de quienes sean parte en la premediación, su actuar puede verse influenciado por prejuicios o sesgos inconscientes sobre los/as usuarios/as, se así como el Código de Ética del Colegio de Mediadores de Chile, (2020) en su Preámbulo señala: “Siendo la mediación una disciplina cuya práctica pone a los profesionales directamente en relación con las personas, es condición ineludible que todo acto profesional deba realizarse de forma tal que no lesione la dignidad, la libertad ni la integridad de las personas, en tanto derechos fundamentales que emanan de la naturaleza humana...” (p.4). En concordancia con lo anteriormente expresado el artículo 2 de dicho código señala que “....no discriminar en razón de las diferencias individuales, culturales, de género, etnia, religión, ideología, orientación sexual, condición socioeconómica o cualesquiera otras de las personas con quienes le corresponda interactuar profesionalmente” (p.4). Por otro lado, el artículo 9 inciso tercero del mismo cuerpo ético señala: “....procurará abstenerse de emitir juicios de valor sobre las partes, sus relatos, conductas y opiniones....” (p.4).(lo subrayado es nuestro).

En consecuencia, el Código de Ética del Colegio de Mediadores de Chile recoge y acepta la existencia de estereotipos y sesgos implícitos en las personas, especialmente en los mediadores.

Los estereotipos y prejuicios son tratados por diferentes autores como por ejemplo Ashmore, Del Boca, Miller, McCauley, Stitt y Segal. Los estereotipos han sido definidos desde diferentes posturas o teorías a través del tiempo, es así como para Ashmore y Del Boca que los estereotipos son constructos cognitivos que hacen referencia a los atributos personales

de un grupo social y en que, aunque éstos sean más frecuentemente rasgos de personalidad, no son, desde luego, los únicos. Para la gran mayoría de autores los estereotipos son el conjunto de creencias mantenidas por un individuo en relación con un grupo social. Al mismo tiempo los estereotipos no se pueden ver como algo negativo o erróneo, estos deben ser compartidos, y sus características o rasgos deben incluirse en el estereotipo.

Los investigadores de los estereotipos han definido tres principios que deben estar presentes al desarrollar cualquier investigación de ellos; 1) son creencias compartidas sobre un grupo, 2) son una ayuda para explicar la realidad social y 3) son un mecanismo de ahorro de energía.

Como consecuencia de lo anterior, los estereotipos se pueden clasificar en forma general teniendo en cuenta dos dimensiones: según Miller, (1982), los motivos que permitirán considerar al estereotipo como normal o erróneo como, por ejemplo:

- a) Porque no coinciden con la realidad.
- b) Porque obedecen a una motivación defensiva.
- c) Por tener un carácter de sobregeneralización.
- d) Porque son rígidos o están vinculados al etnocentrismo (sobreevaluación del propio grupo y rechazo u hostilidad hacia exogrupos)

Dimensión erróneo-normal: tiene que ver con que se considere o no al estereotipo una forma errónea o inferior de pensamiento.

Dimensión individual-social: tiene que ver con que se incluya el acuerdo o consenso social en su definición o se limite a considerar que son creencias que sostienen los individuos.

Al mismo tiempo, entre los autores existen diferencias o puntos de desacuerdos como lo son las características o rasgos que se encuentran incluidos en el estereotipo, determinando dos posturas al respecto:

a) Los rasgos característicos del grupo: se pueden incluir en el estereotipo características muy diferenciadoras, pero poco frecuentes y excluir rasgos frecuentemente asignados, pero poco diferenciadores.

b) Los rasgos diferenciadores que distinguen al grupo de otros grupos: McCauley, (1980) indican que “los estereotipos son aquellas generalizaciones acerca de una clase de personas que distinguen esa clase de otras “atribución diferencial de rasgos o predicción diferencial de rasgos basada en la información de pertenencia al grupo.

Por consiguiente, Ashmore y Del Boca, apoyan el incluir los diferenciadores aunque no sean frecuentes, porque a nivel individual pueden tener un alto valor predictivo y a nivel cultural pueden servir como indicadores de la posición que los grupos ocupan en la sociedad; pero indican que el estereotipo de un grupo no debe limitarse a ellos y se deben incluir los rasgos usados frecuentemente, pues los diferenciadores constituyen sólo una pequeña parte del total, y cobran significado en relación al conjunto.

El origen de los estereotipos se desarrolla desde algunas teorías basadas en el nivel de análisis o enfoques que se aplique, como, por ejemplo:

Enfoque psicoanalítico:

Los estereotipos se utilizan para satisfacer cuestiones inconscientes, operan como justificantes de los prejuicios. También se les otorga una función defensiva del yo a través de mecanismos como la proyección y el desplazamiento.

Enfoque sociocultural:

Los estereotipos surgen del medio social, son un reflejo de la cultura y de la historia, y sirven para ajustarse a unas normas sociales. Según Tajfel “La mera categorización en grupos distintos acentuará las diferencias y los estereotipos entre los grupos”

En este enfoque sociocultural se destacan o sobresalen las siguientes: Desde la teoría del conflicto ya mencionada precedentemente, 1) Teorías del conflicto realista: Campbell, (1960): el origen del conflicto entre grupos y del etnocentrismo está en el conflicto de intereses o en las amenazas que supone un exogrupo, con la consiguiente contrapartida de

estereotipos negativos. Sherif, (1966): en el conflicto entre grupos cuando se compite por metas o recursos incompatibles se advierte que éste lleva consigo el deterioro de las imágenes mutuas. 2) Teorías de la identidad social: Tajfel, (1978) no es necesario el conflicto de intereses para que se produzca una asimetría en la evaluación de los grupos, favoreciendo por lo general al endogrupo, y la discriminación intergrupala. 3) Teorías del aprendizaje social: los estereotipos proceden de la percepción de diferencias reales o a través de la influencia de numerosos agentes sociales. Los estereotipos reflejan diferencias ocupacionales, o de vida urbana y rural, o en modos de aculturación entre distintos grupos (Levine, 1972). Los estereotipos de género reflejan la distribución de los roles entre hombres y mujeres en la sociedad (Eagly, 1984).

Enfoque sociocognitivo:

Dentro de una orientación teórica cognitiva, una definición de estereotipo sería: “estructura cognitiva que contiene el conocimiento, creencias y expectativas del que percibe respecto a un grupo humano”. Los estereotipos se consideran desde la óptica del procesamiento de la información, enfocando los procesos de atención, codificación, retención y recuperación por la memoria, haciendo énfasis en los sesgos que se producen en el procesamiento de la información, como consecuencia de las limitaciones normales de su funcionamiento. Por tanto, se producen por la asociación de unos atributos y unos grupos determinados. Son las estructuras cognitivas que contienen las creencias y expectativas del que percibe respecto a un grupo humano.

Según Hamilton, (1986), la orientación cognitiva se caracteriza por:

a) Supone que el funcionamiento y la naturaleza de los estereotipos siempre es igual. Se centran en los procesos y no en los contenidos.

b) Concede importancia a los sesgos en el procesamiento de la información y a su impacto en los estereotipos.

c) Los procesos cognitivos no pueden dar cuenta por sí mismos de los fenómenos de estereotipia, prejuicio y racismo, sin tomar en cuenta factores motivacionales y de aprendizaje social.

d) Hay que tener en cuenta los procesos cognitivos para ver cómo otros factores tienen efecto sobre éstos.

De lo anterior se desprende que los sesgos implícitos o *unconscious bias* se encuentran presentes en toda persona, ya que los sesgos inconscientes son suposiciones, creencias o actitudes adquiridas pero no necesariamente se es consciente de ello. Si bien los sesgos son una parte normal de la función cerebral humana, a menudo pueden reforzar ciertos estereotipos.

Según Holroyd, (2019), aunque los procesos implícitos son aspectos omnipresentes, inevitables y a menudo útiles de las cogniciones, también pueden arrastrar a cometer errores. Las formas más problemáticas de cognición implícita son aquellas que se dirigen a grupos sociales, codifican estereotipos o reflejan jerarquías evaluativas perjudiciales. A pesar de que se pretenda lo contrario, los sesgos implícitos pueden influir en nuestros comportamientos y juicios, contribuyendo a patrones de comportamiento discriminatorio. Estos patrones de discriminación son obviamente incorrectos e injustos. Pero al remediar esos errores, una cuestión que debe abordarse es la responsabilidad por el sesgo implícito. A diferencia de algunas formas paradigmáticas de irregularidades, esa discriminación suele ser involuntaria, no respaldada y perpetrada sin conciencia; y los daños son particularmente dañinos porque son acumulativos y perpetrados colectivamente. Entonces, ¿qué debemos hacer con las cuestiones de responsabilidad?, algunas de las líneas principales del pensamiento filosófico reciente, que abordan cuestiones de responsabilidad por sesgos implícitos. Nos centramos en (a) el tipo de responsabilidad en cuestión; (b) concepciones revisionistas versus no revisionistas de responsabilidad aplicadas al sesgo implícito; y (c) responsabilidad individual, institucional y colectiva por sesgos implícitos. (Holroyd, 2019).

Conclusión:

De la presente investigación teórica se obtiene como conclusión que el conocimiento de los diferentes estereotipos o perfiles y los sesgos implícitos o inconscientes de las partes que pueden intervenir en la fase preliminar de la mediación afectaran el resultado final de esta. Así mismo se puede inferir que serán los diferentes sesgos inconscientes generalmente aceptados o clasificados por diferentes dimensiones como Actitudes, Creencias, Formación de Impresiones, Percepción de Personas y Auto Percepción por los investigadores en dichas materias anteriormente mencionados determinantes por sus efectos negativos en los resultados de la primera fase de la mediación.

Esto permite también concluir que es necesario por parte de los mediadores/as la preparación y conocimiento esencial de sus propios sesgos inconscientes para mejorar y establecer técnicas de abordaje al momento de realizar la primera entrevista o conversación con el usuario/a en la etapa o fase preliminar de la mediación, logrando no vulnerar principios fundamentales como la neutralidad e imparcialidad de la mediación.

REFERENCIAS

Abel, R. (1982). *The Politics of Informal Justice* (Vols. 1-2). Academic Press.

Adler, P. S. (1993). *The Future of Alternative Dispute Resolution: Reflections on ADR as a Social Movement*. En Merry S. E. & Milner N., *The Possibility of Popular Justice: A Case Study of Community Mediation in the United States* (pp. 67-87). Doi:10.3998/mpub.13313

Ashmore, R.D. y Del Boca, F.K. (1981). *Conceptual approaches to stereotypes and stereotyping*. En Hamilton, D.L. (ed.), *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Álvarez-Román, J.A. (1983). *Las relaciones humanas*. Jus, México.

Blanco, R., Díaz, A., Heskia, J. & Rojas, H. (2004). *Justicia Restaurativa: Marco Teórico, Experiencias Comparadas y Propuestas de Política Pública*. En *Colección de Investigaciones Jurídicas*, 6(1), 3-91

Banaji, M. R., & Hardin, C. D. (1996). *Automatic stereotyping*. *Psychological Science*. Vol 7(3), 136-141

Bandura. A. (1973). *Aggression: a social learning analysis*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Bargh, J. A., Chaiken, S., & Raymond, P., & Hymes, C. (1996). *The automatic evaluation effect: Unconditional automatic attitude activation with a pronunciation task*. *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol 32(1), 104-128.

Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. Desclée de Brouwer.

Bowlby J: *The making and breaking of affectional bonds*. London: Tavistock. 1979.

Campbell, D.T. (1960). *Blind variation and selective retention in creative thought as in other knowledge processes*. *Psychological Review*, 67, 380-400.

Código de Ética del Colegio de Mediadores de Chile, 2020. Portal Colegio de mediadores, <https://colegiomedidores.cl/wp-content/uploads/2020/05/CODIGO-DE-ETICA-PROFESION-MEDIADORA.pdf>,

Chaiken, S., Bargh, J. A. (1993). Occurrence versus moderation of the automatic attitude activation effect: Reply to Fazio. *Journal of Personality & Social Psychology*. Vol 64(5), 759-765.

Chen, M., Bargh, J. A. (1997). Nonconscious behavioral confirmation processes: The self-fulfilling consequences of automatic stereotype activation. *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol 33(5), 541-560.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes* Yale University Press.

Diez, M. (2023). Factores que influyen en las relaciones interpersonales humanas.

Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H. y Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, Conn.: Yale Univ. Press

Dovidio, J. F., Kawakami, K., Johnson, C., Johnson, B., Howard, A. (1997). On the nature of prejudice: Automatic and controlled processes. *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol 33(5), 510-540.

Eagly, A. H., & Steffen, V. J. (1984). Gender stereotypes stem from the distribution of women and men into social roles. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 735–754.

Fazio, R. H., Williams, C. J. (1986). Attitude accessibility as a moderator of the attitude perception and attitude behavior relations: An investigation of the 1984 presidential election. *Journal of Personality & Social Psychology*. Vol 51(3), 505-514.

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117–140.

Freud, S. (1911). *Sobre Psicoanálisis*. Amorrortu.

Fiske., Taylor, S. (2013). *Social Cognition: From Brains to Culture*, Second edition, SAGE Publications.

García, L.; Tomillo, J. ; Vázquez, E., Fernández , C. (2010), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Editorial: Universidad de Cantabria, Reus ; Gobierno de Cantabria.

Hamilton, D.L. y Trolie, T.K. (1986). Stereotypes and stereotyping: An overview of the cognitive approach. En J. Dovidio y S. Gaertner (Eds.), *Prejudice, discrimination, and racism* (pp. 127-163). Orlando, FL: Academic Press.

Hera, L. (1983). *Manual de relaciones humanas*. Edicol

Holroyd, J. (2019). Implicit Bias, *International Encyclopedia of Ethics*, 10.1002/9781444367072.wbiee896, (1-14).

Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, promulgada el 25 de agosto del año 2004; <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557>

Levy, S. R., Dweck, C. S. (1998). Trait- versus process-focused social judgment. *Social Cognition*. Vol 16(1), 151-172.

Levine, R. A. y Campbell, D. T. (1972) *Ethnocentrism: theories of conflict, ethnic attitudes and group behavior*, New York: Wiley.

Martín, A. (2011). Mediación y trabajo social. *Trabajo social hoy*, 63, 17-21.

McCauley, C, Stitt, C. L. y Segal, M. (1980). Stereotyping: From prejudice to prediction. *Psychological Bulletin*, 87, 195-215.

Macho, C. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del “movimiento ADR” en Estados Unidos y su expansión a Europa. En *Anuario de derecho civil*, 67(3), 931-996.

Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994) *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook* Thousand, CA: Sage

Muñoz, H., Ramos, D (2010). Mediación, Escuelas, Herramientas, Técnicas Fundación Gizagune.

Pérez, G. (2001) Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural.: Narcea.

Portal Inesem.<https://www.inesem.es/revistadigital/educación-sociedad/personalidad-y-relaciones-interpersonales/>,

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). Psicología: Tópicos de actualidad. UNMSM.

Real Academia Española (2024). Diccionario de la Real Academia Española, Portal RAE, <https://dle.rae.es/conflicto>

Revista de mediación familiar chilena, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016); Portal Mediación Chile; <https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2022/01/Revista-mediacion-22-12-2016.pdf>

Rogers, C. (1961). El proceso de convertirse en persona: Mi técnica terapéutica. Paidós.

Satir, V. (2002). Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. 2da edición. Editorial Pax,

Sherif, M. (1966). In common predicament: Social psychology of intergroup conflict and cooperation. Boston: Houghton-Mifflin.

Schuette, R. A., Fazio, R. H. (1995). Attitude accessibility and motivation as determinants of biased processing: A test of the MODE model. Personality & Social Psychology Bulletin. Vol 21(7), 704-710.

Tajfel, H. (Ed.) (1978). Differentiation between social groups. Londres: Academic.

Vargas, A.M., & Moya, A. I. (2005). El proceso de mediación y sus técnicas. Trabajo social hoy, 1, 7-16..