

ANÁLISIS NARRATIVO DESDE LA EPISTEMOLOGÍA CONSTRUCTIVISTA SOBRE LA COMUNICACIÓN Y EL CONFLICTO EN LA FORMACIÓN DE MEDIADORES

Dr. Antonio Tula
Ps. Julio C. González A.
Argentina

Fecha de Recepción: Septiembre 28/2011
Fecha de Aceptación: Octubre 25/2011

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how their attributions of meaning developed by subjects in their narrative on communication and conflict in relation to a training mediation process in a litigious context.

The hypotheses generated are:

- a) Main hypothesis regarding the Subjects: H1: establish different levels of attribution of meaning to communication and conflict in the study subjects, which related to prior training in mediation orientation sistémica. H2: There are no different levels of attribution meaning to communication and conflict in subjects study, which related to prior training in mediation systemic orientation.*
- b) The secondary hypothesis in relation to groups: H1: There are most concordance in subjects who did the formation in mediation with systemic orientation, those who start as the powers of meaning in relation to communication and conflict.*

The research is multimethod structure, used as a form of obtaining information with semi-structured open interviews, filmed and transcriptions a non-probability sample, consisting of sixteen (16) subjects, organized into two (2) groups have been initiated or finalized the training process in mediation systemic orientation.

The result of the transcriptions of the interviews made to sample was subjected to narrative analysis, composed for analysis textual-through the computer program "Text STAT" which reduced the data to a pragmatic analysis of content. After obtaining the textual corpus and key words of the narratives under thematic approach is structured by categories inductively First and Second Order, as concordance and discordance of content, which in turn facilitated the interpretation of these individual narratives.

Under the analysis realized to the narratives individually, group intergroup, within a framework of quality criteria for this multimethod investigation concluded that the Sample subjects are mobilized from their explanatory domains in epistemology constructivist maintaining differences in their attributions of meaning, which relates to different levels explanatory found in their own domains, according to the same established differences in each group to be categorized by finalized or not of a training process oriented systemic mediation. Issue that mobilizes the variation in these domains explanatory and attributions of meaning, observed with the implementation of categories on the related narrative contents to communication and conflict.

KEYWORDS

Narrative Analysis, Constructivist Epistemology, Communication, Conflict, Mediation Training.

APPLICATION RESULTS AREAS

Humanities, Law, Psychology, Mediation.

RESUMEN

El propósito de esta investigación es determinar cómo son las atribuciones de significado que desarrollan los sujetos en su narrativa sobre la comunicación y el conflicto, con relación a un proceso de formación de mediación, en un contexto litigioso.

Las hipótesis generadas son:

- a) Hipótesis principal con relación a los sujetos: H1: Se establecen distintos niveles de

atribución de significado frente a la comunicación y el conflicto en los sujetos del estudio, que guarda relación con la formación previa en mediación con orientación sistémica.

H2: No se encuentran distintos niveles de atribución de significado frente a la comunicación y el conflicto en los sujetos del estudio, que guarden relación con la formación previa en mediación con orientación sistémica.

b) Las hipótesis secundarias con relación a grupos: H1: Existen mayor cantidad de concordancias en los sujetos que hicieron la formación en mediación con orientación sistémica, que aquellos que la inician, en cuanto a las atribuciones de significado con relación a la comunicación y el conflicto.

La investigación se estructura multimétodicamente, usando como forma de obtención de la información entrevistas abiertas semi-estructuradas, filmadas y grabadas de una muestra no probabilística, conformada por dieciséis (16) sujetos, organizados en dos (2) grupos según hayan iniciado o finalizado el proceso de formación en mediación con orientación sistémica.

El resultado de las grabaciones de las entrevistas efectuadas a la muestra, se sometió a un análisis narrativo, conformado por un análisis textual -mediante el programa informático Text STAT que redujo los datos- y un análisis pragmático de contenido. Tras obtener del *corpus* textual y las palabras claves de las narrativas, bajo criterios temáticos, se estructuraron inductivamente Categorías de primer y de segundo orden, en cuanto a las concordancias y discordancias de los contenidos, que a su vez facilitaron la interpretación de las mismas narrativas individuales.

Bajo el análisis realizado a las narrativas a nivel individual, grupal e intergrupal, dentro de un marco de criterios de calidad para esta investigación multimétodo, se concluyó con que los sujetos de la muestra se movilizan desde sus dominios explicativos en la epistemología constructivista, manteniendo diferencias en sus atribuciones de significado, lo que guarda relación con los diferentes niveles explicativos encontrados en sus propios dominios, según las mismas diferencias establecida en cada grupo, al ser categorizados por la finalización o no de un proceso de formación con orientación sistémica en mediación. Aspecto que moviliza la variación de esos dominios explicativos y sus atribuciones de significado, observados con la implementación de categorías sobre el contenido de las narrativas relacionadas con la comunicación y el conflicto.

PALABRAS CLAVES

Análisis narrativo, Epistemología constructivista, Comunicación, Conflicto, Formación en mediación.

ÁREAS DE APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

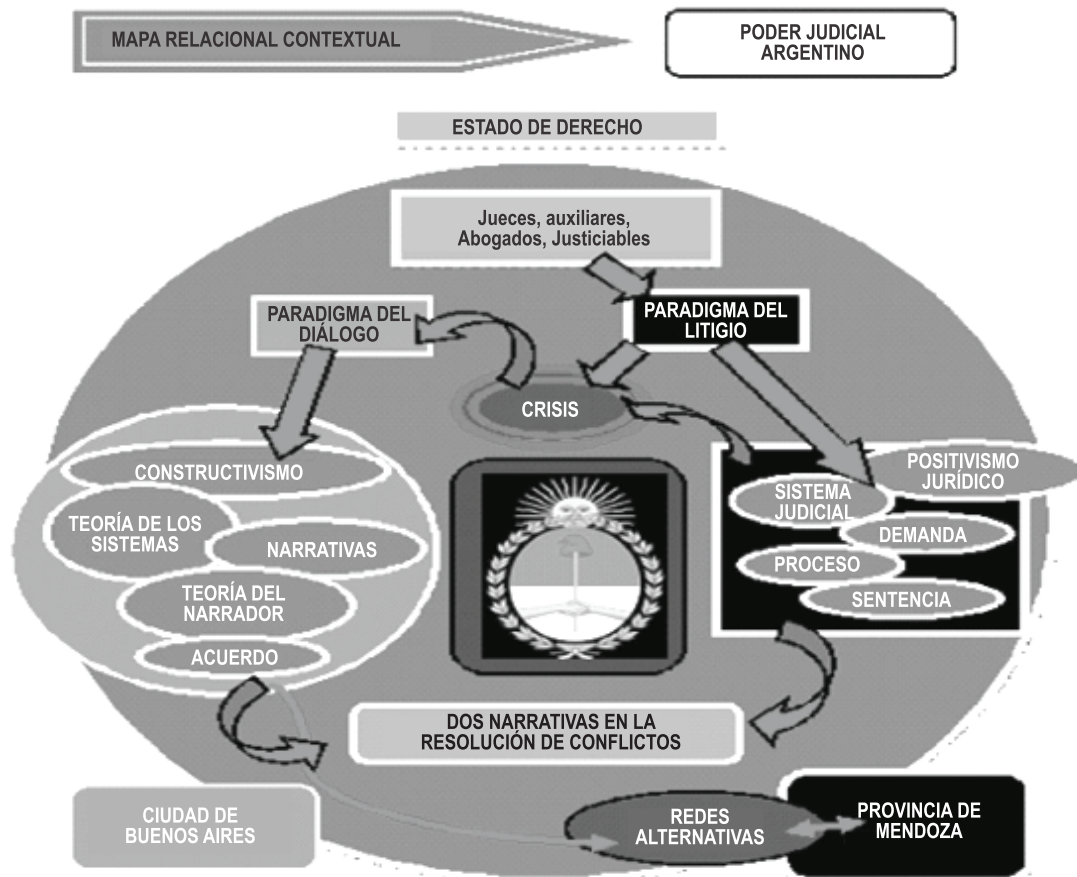
Ciencias Humanas, Derecho, Psicología, Mediación.

INTRODUCCIÓN

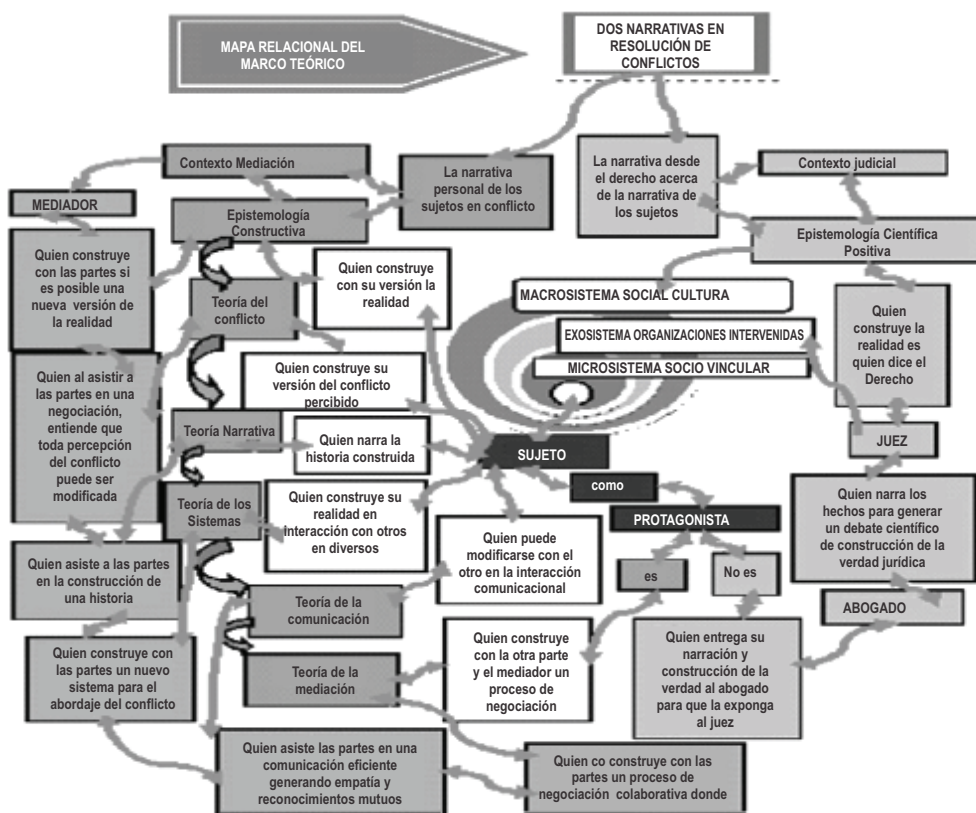
Resulta pertinente indagar sobre los efectos que promueve en los sujetos interesados, un proceso de formación en mediación en la Provincia de Mendoza (Argentina), teniendo en cuenta que dicha provincia no presenta una ley que apruebe este proceso de resolución de conflictos de manera oficial, y de igual forma que permita un desempeño laboral y personal en ese campo. Claro es que el

estudio, no pretende indagar los niveles motivacionales sobre un cursado o ver los efectos de los participantes sobre un sistema social con mecanismos contextuales de resolución de conflictos litigiosos. Por su parte, busca observar en los sujetos interesados en el proceso de formación y en el proceso investigativo, las posibles modificaciones que reflejan dichos participantes, desde su perspectiva, a través del análisis de sus narrativas, en cuanto a la comunicación y el conflicto.

En este enfoque propuesto para el estudio, se abordan dos (2) marcos de referencia de las narrativas con relación a la resolución de conflictos: el primero implementado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la *resolución extrajudicial* de los conflictos, a través de la ley de mediación de instancia obligatoria, basado en la epistemología constructivista; y el segundo es el sistema de la ciudad de Mendoza de *resolución judicial* de los conflictos, basados en la epistemología del positivismo jurídico (ver mapa relacional No. 1 mapa contextual).



En ese recorrido, se realiza una exploración de estos marcos contextuales sobre los que se establecen claridades conceptuales a partir del marco teórico, en cuanto a la comprensión de las



narrativas, la teoría de los sistemas, la epistemología constructivista, la comunicación circular y el conflicto, para abordar el problema de investigación (ver mapa relacional No. 2 mapa conceptual).

Analizando con un enfoque sistémico los contextos (de Buenos Aires y Mendoza) a partir de las teorías referidas, se entrevistó cómo la crisis del *sistema judicial* en la Ciudad de Buenos Aires llevó a un cambio en la forma de abordaje de los conflictos¹, disminuyendo el nivel de litigiosidad; mientras que la crisis del *sistema judicial* de Mendoza se acentúa en un marco de grave litigiosidad, existiendo resistencia al cambio en la forma de abordaje de los conflictos y sobre cómo esto impacta en la narrativa de los actores del conflicto y los operadores sociales (abogados, jueces, mediadores, etc.) que colaboran en los procesos de resolución (Schnitman, 2010).

El anterior ejercicio analítico, da paso a observar cómo se desarrollan las narrativas de los sujetos en conflictos, y cómo se comunican desde el paradigma *judicial o extrajudicial*, respectivamente. Dirigiendo la atención en los elementos implicados para estos sujetos, en un espacio interaccional, que les permita narrar a cada cual su versión del conflicto, asistido por un tercero imparcial –mediador– en el flujo de la comunicación, a los efectos de encontrar una narrativa alternativa y consensuada, que evite el proceso judicial que caracteriza la forma de resolución de conflictos en la provincia de Mendoza.

¹Nos referimos a un cambio desde el modelo judicial basado en la epistemología del positivismo jurídico (lineal, causalista y científicista) al modelo extrajudicial o mediación basado en la epistemología constructivista -circular, narrativo y sistémico)- (Tula, 2011).

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El sujeto, en el desarrollo de su narrativa se va viendo enfrentado a diversos conflictos, situados en su interpretación de la interacción con otros, que lo hacen disentir de sí mismo, del otro, de lo otro o de una combinación de estos. Y al ser esto mediado por el lenguaje, en una interacción humana que implica el fenómeno de la comunicación, el conflicto en sí, durante el crecimiento y desarrollo del sujeto, se establece como el factor que moviliza la necesidad de ponerse de acuerdo, de acordar significados para sí y con los otros (Cobb, 1996).

Partiendo de la responsabilidad del individuo en la sociedad, es pertinente que este aprenda a abordar la naturaleza de su interacción y que ello le permita resignificarse y resignificar al otro, como constructores de su realidad que es interdependiente, donde se necesitan mutuamente para ser lo que son. La responsabilidad de los sujetos en la administración de sus conflictos, tiene dos (2) vertientes pacíficas de abordaje (Suárez, 1996):

- a) La forma controversial a través del sistema judicial, y
- b) Los canales consensuales como la negociación directa o la negociación asistida (mediación).

Ambas formas de abordaje inciden en el protagonismo y aprendizaje de los sujetos en conflicto, limitándoles el sistema que se encarga oficialmente de resolverlos ante la imposibilidad de los mismos –sistema judicial-, y rehabilitándolos el sistema consensual (Cecchin, 1992).

Con esta perspectiva, y considerando las prácticas de resolución de conflictos a partir de la interacción social responsable, en el contexto regional de la Provincia de Mendoza (donde prima la resolución de conflicto a través del sistema judicial), se observa un alto nivel de conflictividad y judicialización de casos, y la crisis del sistema para dar respuesta a la demanda social, situación de pública y notoria preocupación.

Relacionado con esta narrativa, también se encuentra que profesionales y estudiantes avanzados de distintas disciplinas de las Ciencias Humanas (con mayor frecuencia abogados, psicólogos, trabajadores sociales, docentes y sociólogos) de Mendoza, han desarrollado desde el año 2001 a la actualidad, estudios de mediación en el Instituto de Formación Redes Alternativas, a los efectos de incorporar nuevos conocimientos en el manejo de conflictos (que no se encuentran incorporados en sus programas de estudio de grado). Cuestión que resulta significativa, pues dicha provincia, como se expresó anteriormente, muestra elevados niveles de conflictividad desde el sistema jurídico, en la República Argentina.

Estos estudiantes y profesionales, al momento de finalizar sus formaciones en la citada escuela, expresaban haber generado un cambio en sus formas de comunicarse con los otros, en sus interacciones familiares y sociales, en su perspectiva profesional, etc. Por su parte quiénes accedían a la formación fundamentaban su interés en la misma como alternativa comunicacional a la alta conflictividad que se vive en la provincia.

Teniendo estos factores en cuenta que generan múltiples interrogantes a los formadores del Instituto, se establece un estudio que permita profundizar en la narrativa de los participantes de este proceso de formación para observar cómo son los posibles cambios en las formas de comunicarse con los otros, que ofrece este tipo de capacitación, y compararlo con las formas de comunicarse de aquellos sujetos que no han realizado dicha formación.

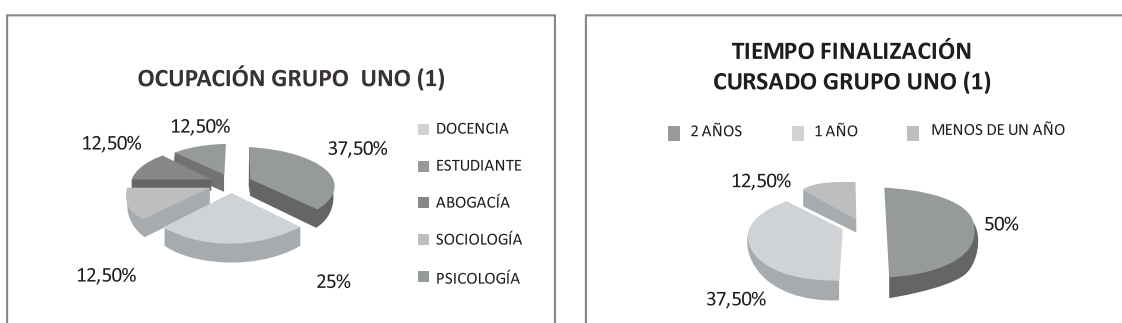
Para lo cual se formula como pregunta de indagación: *¿Cómo es la atribución de significado de los sujetos que terminaron la formación en mediación con orientación sistémica, en relación con sujetos que iniciaron la formación en mediación con orientación sistémica, frente a la comunicación y el conflicto en la Provincia de Mendoza-Argentina?*

Este planteamiento es guiado por el objetivo de Identificar y analizar los niveles de atribución de significado de los sujetos que terminaron la formación, con relación a sujetos que iniciaron la formación al momento de aplicarse el estudio.

METODOLOGÍA

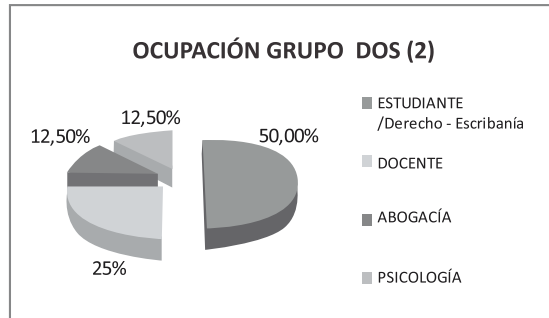
La investigación es descriptiva en la medida que aborda la naturaleza de los fenómenos a observar y se centra en la identificación de elementos significativos para el estudio en las narrativas de los participantes, a la luz del análisis narrativo y textual (multimétodo), teniendo en cuenta los factores que permiten identificar las concepciones particulares alrededor de la comunicación y el conflicto en una muestra de dieciséis (16) sujetos, organizados en (2) grupos de observación:

Grupo Uno (1)



RANGO EDAD	SEXO		TOTAL FRECUENCIA
	MASCULINO	FEMENINO	
21-30	1	1	2
31-40	1		1
41-50	1	2	3
51-60	1	1	2
TOTAL	4	4	8

Grupo Dos (2)



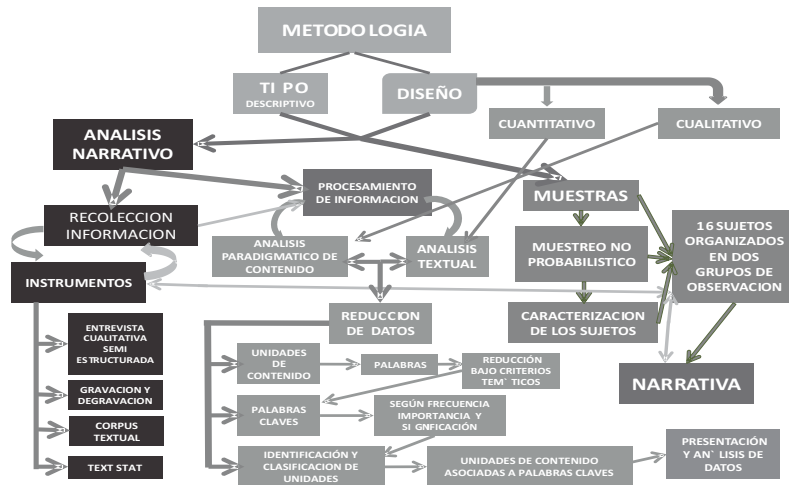
RANGO EDAD	SEXO		TOTAL FRECUENCIA
	MASCULINO	FEMENINO	
21-30	3	1	4
31-40		1	1
41-50		3	3
51-60			
TOTAL	3	5	8

Estos grupos se constituyen a partir de los usuarios de la Escuela de Formación en Mediación *Redes Alternativas*, que cuenta con los recursos y la orientación hacia la perspectiva sistémica, para hacer observable las diversas facetas desde dicha actividad, más aún desde el planteamiento investigativo propuesto.

Los participantes del estudio son elegidos por el investigador, lo que implica un muestreo intencional o incidental al resaltarse en los mismos su propia motivación, interés y colaboración, para hacer parte del proceso investigativo (Kazdin, 2001), donde los sujetos del primer grupo han terminado el curso de mediación con orientación sistémica y el segundo grupo inicia el mismo tipo de formación.

Teniendo en cuenta las características citadas, la investigación se estructura cuantitativa- cualitativamente, para acceder a variada información de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos, que son observables en el proceso de entrevista, permitiéndose incorporar abiertamente lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como el observador las puede describir (Rodríguez y otros, 2005).

A continuación, se presenta un esquema explicativo del proceso propuesto en esta metodología de investigación:



Asumiendo al proceso de formación en mediación como un factor de modificación de las estrategias comunicativas de los sujetos participantes, se hace pertinente observar cómo son esas posibles modificaciones perceptibles, para lo cual se establece una muestra con las condiciones ya establecidas. Seguido a ello se implementa como técnica de recolección de datos, un proceso de entrevistas abiertas semiestructuradas con cada sujeto de la muestra para explorar sus narrativas con relación a la comunicación y el conflicto. Cuestión que refleja el modo en que ellos perciben, conocen y reaccionan valorativa y emocionalmente en una línea determinada ante la temática a considerarse (Escalante y Páramos, 2009).

Los datos que se van obteniendo de las entrevistas, se van identificando por separado, se van grabando y posteriormente desgrabando, hasta construir textos fidedignos (corpus textuales) de cada discurso dentro del marco de un análisis narrativo, que se apoya en un análisis textual cuantitativo –ya descrito–.

El análisis narrativo explora los corpus textuales individuales, grupales e intergrupales, estructurándose a su vez, con las categorías que permite el análisis textual. Con este procesamiento de los datos se identifican las concordancias y discordancias entre los corpus textuales de los sujetos, desde la perspectiva individual, grupal e intergrupal, generándose los resultados significativos del estudio a la luz de la epistemología de referencia, los cuales serían categorías de primer y segundo orden para la interpretación teórica de las narrativas de sujetos (Escalante y Páramo, 2009).

En la interacción metodológica entre el análisis pragmático de contenido y el análisis textual, en el proceso de reducción de los datos a partir de los corpus textuales, se establecieron palabras claves a la luz del objetivo investigativo que aparte de ser significativas fueran acompañadas de una frecuencia notoria, que dentro del análisis de contenido fuesen confirmadas sus atribuciones de significado. Haciendo esta reducción bajo criterios temáticos de las unidades de contenido o palabras hacia las palabras claves, y siendo confirmadas sus derivaciones dentro de las atribuciones grupales, perfilan las frecuencias y se establece el proceso de categorización de los datos.

Para garantizar este proceso y promover la triangulación, se designan colaboradores experimentados en cada aplicación de los instrumentos, los cuales rinden sus resultados al investigador, quién corrobora los datos entregados y al tiempo solicita a un colaborador con experiencia en investigación, confirmar la fidelidad de los datos. Ese mismo colaborador garantiza que el investigador mantenga las líneas propuestas para el análisis narrativo, movilizandando la credibilidad, la transferencia, la dependencia y la confirmabilidad de los datos. O sea, las estrategias para dar calidad a la investigación (Rodríguez, Lorenzo y Herrera, 2005).

Dentro de la presentación y el análisis de los datos, como fase para la obtención de resultados, se requiere de la reducción de los datos textuales y su transferencia a valores numéricos, lo que permite la relación de palabras claves entre sujetos para establecer *Concordancia y Discordancias* de los mismos, que se pasan a asociar según los grupos de la muestra.

La asociación grupal de las concordancias y discordancias establece tendencias sobre las atribuciones de significado de los sujetos a partir de las palabras claves, estas tendencias muestran niveles de generalización posibles que facilitan el establecimiento de diferencias y semejanzas entre los sujetos que han realizado el programa de capacitación y aquellos que no lo han vivenciado; lo que es posible establecer con mayor claridad aún, al identificar de concordancias y discordancias entre los dos (2) grupos de la muestra.

Después de explorar los aspectos cuantitativos del análisis textual del estudio, se hizo oportuno continuar profundizando en el sentido que establecen los sujetos a las unidades de contenido resaltadas y categorizadas, enriqueciendo la perspectiva al observar las mismas, desde las tendencias que reflejan los grupos de la muestra.

Las concordancias hacen referencia a los términos que son usados y significados de forma similar en la tendencia explicativa desde el relato, que a su vez se denota en los sujetos de un mismo grupo, sentando una tendencia que concuerda o es similar en los mismos. La discordancia sería observar en el relato las posibles diferencias explicativas que presentan los sujetos al compararse en el grupo.

Estas concordancias y discordancias en los discurso permitirían observar las dominancias explicativas de los grupos y a su vez corroborar las implicaciones y modificaciones experimentadas por los mismos a partir de vivenciar o no, un proceso de capacitación.

Esos mismos dominios explicativos encontrados por grupo, pasan a ser comparados intergrupalmente para observar los efectos que permite el proceso de capacitación en mediación con orientación sistémica en las narrativas de los sujetos.

Los dominios explicativos que se pretenden observar son aquellos que facilitan la atribución de significado a partir de la perspectiva teórica expuesta, donde se establece la epistemología constructivista y la epistemología positivista, que son paradigmas de la comprensión del mundo, que sustentan dominios explicativos en los sujetos a partir de la concepción de sus interacciones.

RESULTADOS

Durante el análisis narrativo intragrupal se observó un movimiento relacional y progresivo de diferentes categorías al interior de las narrativas para cada sujeto y para cada grupo, cuestión que exigió establecer con claridad dichas interacciones en el ejercicio de identificar tendencias explicativas.

Se puede destacar que las categorías durante el análisis muestran interacciones argumentativas que parten de las significancias encontradas en las narrativas de los sujetos y que han requerido su relación expositiva para favorecer la interpretación misma, teniendo en cuenta que las relaciones o interacciones argumentativas han sido explícitas o implícitas:

- a) Son *explícitas* cuando los sujetos desde sus narrativas exploran a una categoría como sinónima o equivalente de otra desde su significancia, y
- b) Son *implícitas*, cuando a través del análisis se observa que una categoría sirve para explicar a otra o se relaciona argumentativamente, lo que no implica que sea confirmada la relación por el sujeto, como sucede con la anterior interacción argumentativa.

Durante la identificación de las interacciones argumentativas, se establecieron las concordancias y discordancias a este nivel, y se movilizó la constitución de categorías emergentes de segundo orden que pasarían a corroborarse teniendo en cuenta la verificación de conclusiones y la estimación de criterios de calidad, fomentando la validez epistemológica de la investigación. Factores garantizados con la intervención de los co-investigadores que auditan el proceso desde esos criterios de calidad, siguiendo el proceso graficado a continuación:



MAPA RELACIONAL No. 4 DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En primera instancia, identificadas las derivaciones o variaciones en cada corpus textual de cada sujeto con relación a las categorías, se observó la siguiente cuantificación total de las mismas con respecto a la muestra:

SUJETO	TOTAL DERIVACIONES	DERIVACIONES RECHAZADAS	TOTAL DE DERIVACIONES ACEPTADAS
UNO (G1E1)	152	24	128
DOS (G1E2)	96	7	89
TRES (G1E3)	125	13	112
CUATRO (G1E4)	235	39	196
CINCO (G1E5)	90	1	89
SEIS (G1E6)	250	21	229
SIETE (G1E7)	74	4	70
OCHO (G1E8)	158	22	136
NUEVE (G2E1)	76	6	70
DIEZ (G2E2)	97	17	80
ONCE (G2E3)	134	15	119
DOCE (G2E4)	110	17	93
TRECE (G2E5)	189	15	174
CATORCE (G2E6)	146	23	123
QUINCE (G2E7)	99	17	82
DIECISÍS (G2E8)	60	0	60
TOTAL	2091	241	1850
PROMEDIO	130,68	15,06	115,62

Tabla No. 31 Datos Totales del Análisis Textual de la Muestra.

A su vez, esas variaciones han pasado a ser clasificadas y cuantificadas de forma específica para así conformar las diversas categorías en la reducción de datos ya descrita, estructurándose en veintisiete (27) categorías inductivas de primer orden:

CATEGORÍA	TOTAL DERIVACIONES RECHAZADAS	TOTAL DERIVACIONES ACEPTADAS	TOTAL DERIVACIONES
APRENDER	1	57	58
CAMBIO	0	39	39
CONOCER	1	36	37
COMUNICACIÓN	4	160	164
CONFLICTO	0	142	142
ENTENDER	16	48	64
ESCUCHA	2	148	150
FAMILIA	1	69	70
GENTE	1	75	76
HERRAMIENTA	0	60	60
LEGITIMACIÓN	0	8	8
MEDIACIÓN	2	190	192
OTRO	148	135	283
PARADIGMA	0	6	6
PARAFRASEO	0	20	20
PERSONA	39	86	125
PODER	2	86	88
PREGUNTA	5	36	41
PROBLEMA	0	51	51
RECONOCIMIENTO	0	5	5
RELACIÓN	1	47	48
RESOLUCIÓN	0	58	58
SOCIEDAD/SOCIAL	6	48	54
SOLUCIÓN	2	37	39
TÉCNICA	6	34	40
TRABAJO	4	125	129
VIOLENCIA	0	44	44
TOTAL	241	1.850	2.091

Tabla No. 32 Categorías de primer orden.

La categorización en el estudio presenta criterios temáticos en su estructuración en co-relación con las palabras claves. La condición de inclusión en una categoría fue determinada por las significancias de la muestra, pues al compartir una tendencia explicativa general de cada una de estas, se permitía el rechazo o aceptación dentro de una clase o categoría. Cuestión lograda por el control realizado a las palabras y sus derivaciones, que implicaba un análisis intragrupal e intergrupo. De tal manera se construyó un total de veintisiete (27) categorías de primer orden (Tabla No. 32), conformadas por 1.850 unidades de contenido aceptadas y 241 unidades -o palabras- rechazadas.

El Grupo Uno (1) demuestra un incremento de aceptaciones categoriales de primer orden, superiores al Grupo Dos (2) en un 13,40% -o sea, 248 derivaciones adicionales- (apartado VIII.2.4.).

En cuanto a las derivaciones rechazadas, se encuentra que el Grupo Uno (1) tiene una diferencia a su favor del 16%. Así, que el Grupo Uno (1) cuenta con un mayor número de derivaciones sean estas aceptadas o rechazadas, al ser comparado con el Grupo Dos (2). Pero, es en el Grupo Dos (2) donde se encuentran mayor cantidad de sujetos -Seis (6)- superando el promedio de rechazos, a diferencia del Grupo Uno (1) que presenta en esta condición a cuatro (4) sujetos. Por consiguiente, el Grupo Uno (1) presenta mayor cantidad total de derivaciones rechazadas, mientras que el Grupo Dos (2) contiene mayor cantidad de sujeto con derivaciones rechazadas.

Estos resultados requieren incluir las observaciones cualitativas que permitan avanzar en las interpretaciones posibles de las observaciones realizadas aquí desde lo cuantitativo, pero antes de ello es importante concluir algunos aspectos con relación a los resultados estadísticos de las categorías de primer orden.

El análisis narrativo estableció veintisiete (27) categorías de primer orden. Estas categorías o clases, al profundizar en las interpretaciones de las narrativas, presentan diferentes interacciones argumentativas que complejizan el análisis, relacionándolas de diversas formas y conformando nueve (9) categorías de segundo orden, que en sí mismas reflejan interesantes interpretaciones sobre las atribuciones de significado de los sujetos, con relación a la comunicación y el conflicto, en un contexto de formación o de capacitación en mediación con orientación sistémica, de la siguiente manera:

TABLA No. 132 CATEGORÍAS DE SEGUNDO ORDEN Y SUS RELACIONES ARGUMENTATIVAS				
CATEGORÍAS DE SEGUNDO ORDEN	CARACTERÍSTICAS (Concordancia de Segundo Orden)	CATEGORÍAS DE PRIMER ORDEN QUE LAS CONSTITUYEN	CANTIDAD DE CATEGORÍAS DE PRIMER ORDEN INCLUIDAS	REALCIÓN CON OTRAS CATEGORÍAS DE SEGUNDO ORDEN
CONTEXTOS COMUNICATIVOS	Entorno que determina las relaciones y la comunicación entre los sujetos, delimitando la puntuación y las acciones.	Contextos: SOCIEDAD FAMILIA TRABAJO PODER VIOLENCIA	5	Se observa circularidad y el establecimiento de redes en las interacciones Catorce de Segundo Orden: Interacciones Críticas. Estrategias Comunicativas. Circularidad y Estilos Narrativos. Convergencias de la Interacción. Contextos Comunicativos. Fases de Retroalimentación en el Proceso de Formación. Elementos Comunicativos de la Interacción. Niveles de Interacción Comunicativa con Terceros. Alternatividad Circular.
INTERACCIONES CRÍTICAS	Dificultades de los sujetos en la interacción y la comunicación, donde se interfiere la escucha y la posibilidad de empatizar.	Fases: Aparición del PROBLEMA Aparición del CONFLICTO	2	
NIVELES DE INTERACCIÓN COMUNICATIVA CON TERCEROS	Percepción del sujeto con relación al contacto posible con un tercero en una interacción.	Niveles: GENTE PERSONA OTRO	3	
CIRCULARIDAD Y ESTILOS NARRATIVOS	Interacciones intersistémicas que permiten el contacto, el diálogo, la retroalimentación, el acercamiento, los vínculos y el conflicto entre los sujetos	COMUNICACIÓN MEDIACIÓN RELACIÓN	3	
FASES DE RETROALIMENTACIÓN EN EL PROCESO DE FORMACIÓN	Proceso de asimilación y acomodación de la información relacionada con la mediación y su operatividad, enmarcada en su operatividad.	Fases: APRENDER CONOCER ENTENDER	3	
ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS	Formas en que el sujeto modifica las diferencias en la interacción y en la comunicación, haciendo uso o no de la mediación, para mejorar el contacto con otro.	Fases: TÉCNICA HERRAMIENTA	2	
ELEMENTOS COMUNICATIVOS DE LA INTERACCIÓN	Herramientas o técnicas que aplica el sujeto en la comunicación para modificar las dificultades en la interacción para movilizar el contacto con el otro	ESCUCHA LEGITIMACIÓN PREGUNTA PARAFRASEO RECONOCIMIENTO	5	
ALTERNATIVIDAD CIRCULAR	Percepción del sujeto que implica una puesta en marcha de una forma diferente de interpretar un suceso o fenómeno para establecer un contacto alternativo con el otro.	CAMBIO PARADIGMA PODER TRABAJO DERIVACIONES DE OTRO	4 Y Derivaciones de Otro	
CONVERGENCIAS EN LA INTERACCIÓN	Proceso entre sujetos que implica establecer consensos de significado a partir de las posibilidades de contacto, modificando las dificultades en la interacción.	Fases: RESOLUCIÓN SOLUCIÓN	2	

CONCLUSIONES

1. Conclusiones entre los resultados cuantitativos y cualitativos generales

Las categorías de primer orden estructuran categorías más complejas y estas pasan a ser elementos constitutivos de las categorías de segundo orden, las cuales en su misma construcción pasan a establecer atribuciones de significado o características de esos elementos constituyentes, según sean las interacciones argumentativas.

Epistemológicamente se describió, desde la circularidad (Watzlawick, 1997) y el constructivismo, que “no hay verdad absoluta ni verdad relativa, sino muchas verdades diferentes en muchos dominios distintos... y cada dominio de realidad está constituido como un dominio de coherencias operacionales de la experiencia del observador” (Maturana 1996). La noción de realidad en dicho camino es entonces una proposición explicativa.

Entonces, al observarse los contenidos de las narrativas de los sujetos de la muestra, se observa una diferencia en la atribución de significados en cada grupo, pues en las tendencias explicativas generadas en el Grupo Uno (1), este logra utilizar todos los elementos constituyentes de las categorías de segundo orden, estableciendo las características de esos elementos, relacionándolos entre sí permanentemente, y dando referencias de los mismos. Excepto en las categorías: Interacciones Críticas y Fases de Retroalimentación, donde es el Grupo Dos (2) el que establece mejores relaciones de significancia con los elementos y sus características, aunque el Grupo Uno (1) las refiere con menor amplitud.

Ambos grupos presentan atribuciones de significado relacionados con las nueve (9) categorías de segundo orden, pero al observar las características de las tendencias explicativas, se encuentra entre los grupo dos niveles diferentes de atribución de significado, convergentes a las categorías, pero diferentes en su descripción y en sus posibilidades de discriminación. Cuestión que puntúa a favor del Grupo Uno (1), sobre el Grupo Dos (2). Lo que podría referir a que el Grupo Uno (1) plantea condiciones para diferenciar su narrativa del Grupo Dos (2). Es decir, que ambos grupos movilizan sus dominios explicativos acordes con la epistemología constructivista, pero en diferentes niveles atributivos.

Se puede concluir que existen diferencias en la atribución de significado en un grupo que ha realizado la formación en mediación sistémica, frente a un grupo que inicia esa misma formación, y que esas diferencias reflejan niveles de significación distintos y mutuamente categorizables.

2. Conclusiones significativas sobre el proceso investigativo

El proceso de categorización requirió de una investigación multimétodo que estableció una estadística de las palabras de las narrativas que se organizaron en categorías de primer orden para los efectos del estudio. Esas categorías marcaban las tendencias explicativas recurrentes de los sujetos, que para hacerlas tendencias significativas para un instrumento, requerían del análisis grupal e intergrupal y a partir de este último, establecer las tendencias dominantes de cada categoría, las cuales pasaban a caracterizarse o significarse de manera más abarcadora. Por consiguiente, después de perfilar las palabras significativas o claves del estudio, con los análisis grupales se pasa a determinar la categoría, apuntalando la condición de rechazo o aceptación dentro de la misma.

Avanzado el análisis, se fueron desarrollando las categorías de segundo orden, partiendo de las interacciones argumentativas presentes entre las categorías de primer orden en su tendencias explicativas, y desde aquí se concluye que:

- Las tendencias explicativas hacen referencia a la atribución de significado prioritaria o dominante, por convergencia de los sujetos, sobre una categoría, perfilada inicialmente por la aceptación de una unidad de contenido y corroborada por las concordancias y discordancias entre los grupos de la muestra.

- Las tendencias explicativas se constituyen a través de las interacciones argumentativas, que serían la relación entre las atribuciones de significado de cada sujeto, tomadas en el análisis de contenido de las narrativas, y organizadas en una atribución de significado dominante o concordante.
- Las interacciones argumentativas se establecen de dos (2) formas: de manera explícita o implícita, donde la primera es encontrada dentro de las mismas narrativas de los sujetos, y las segundas son establecidas en el análisis al encontrarse una nueva tendencia explicativa.
- El establecimiento de las tendencias explicativas desde las narrativas, promovidas por las interacciones argumentativas encontradas en el análisis, complejizan las categorías de primer orden, estableciendo las categorías de segundo orden, y con ello la posibilidad de una interpretación cualitativa de las significancias, al contener tendencias explicativas.
- Las categorías de segundo orden se estructuran inicialmente del análisis intragrupal, donde se encuentran las tendencias explicativas con interacciones argumentativas –implícitas o explícitas- entre las concordancias y discordancias de una categoría con otra, reflejando un marco de interacción más complejo, donde entre concordancias y discordancias pasan a complementarse en el análisis intergrupar, dando como resultado las categorías de segundo orden.

3. Conclusiones entre la relación de las categorías y el proceso de formación

Cuando se considera el plan de estudios a la luz de la investigación y en especial, de las categorías de segundo orden, en sus diferentes fases, se establece que:

- Primera Fase introductoria: Esta etapa que desarrolla el enfoque teórico y la comprensión epistemológica, de un modelo basado en la circularidad y la perspectiva sistémica, en el aprendizaje de la teoría del conflicto, la negociación y la comunicación circular, tiene relación con la categoría de segundo orden *Interacciones Críticas* ya que allí comienza el alumno a diferenciar, tal como se expone en el marco teórico, el proceso de formación del conflicto, compatible con las categorías de primer orden: problema y conflictos; oportunamente desarrolladas en sus respectivos dominios explicativos, que ameritan su integración categorial.

Desde esta mirada, la propuesta pedagógica estaría tratando de optimizar la *Circularidad* de todos estos elementos, dando el primer paso hacia el aprendizaje y conocimiento que propone la categoría de segundo orden *Fases de Retroalimentación en el Proceso de Formación*.

- Segunda Fase de entrenamiento: En esta fase, al haberse explorado los contenidos previos, se incorpora en el cursante el conocimiento de las

herramientas comunicacionales necesarias para el desempeño como mediador. Para ello, se tiende al fortalecimiento de las habilidades de los cursantes desde la Teoría del Observador, detectando y superando las dificultades que ofrece la visión del paradigma científico positivista de su profesión de base.

La relación de este segmento de la formación con las categorías de segundo orden: *fases de Retroalimentación del Proceso, Estrategias Comunicacionales y Elementos Comunicativos de la interacción*, resultan interesantes ya que se trata precisamente de la profundización del conocimiento de las técnicas comunicacionales que se instrumentan a través de diferentes herramientas, en cuyas destrezas se busca entrenar al alumno.

Si bien en la práctica de la enseñanza, esta relación circular está implícita, se considera importante explicitarla y practicarla en forma más integrada para potenciar su internalización en el aprendizaje y su comprensión.

- Tercera Fase de Pasantía: El objeto de las pasantías consiste en facilitar una aproximación práctica a la mediación, lo que constituye un proceso de aprendizaje situado ante la práctica misma de la mediación en acto. Es también, un espacio de reflexión y elaboración de dicha práctica monitoreada que prepara para la transmisión y reformulación de la experiencia.

En esta fase se apuntala lo que en la categoría de segundo orden *Fases de Retroalimentación* se significa como Entendimiento, o sea:

- Reconocimiento de las características comunicativas propias.
- Desarrollo de técnicas para resolver conflictos.
- Reconocimiento del tercero en la comunicación.

Considerando que ha quedado acreditado en la investigación, que los sujetos de ambos grupos, pero con mayor frecuencia los sujetos del Grupo Uno (1), han desarrollado los conocimientos adquiridos en contextos diversos, tal como se explicita en la categoría de segundo orden *Contextos Comunicativos*, se entiende que en la formación se debe considerar el cambio de paradigma, la *Alternatividad Circular*, como factor que puede influir en el proceso epigenético de los cursantes, y en sus praxis de vida, como sujetos multidimensionales, en sus diferentes contextos comunicativos, entendiendo que ello es integrativo al rol del mediador, al incorporarse el cambio al sujeto que lo ejerce dentro de las permanentes movilizaciones de su *Circularidades y de los Estilos –narrativos*, de la forma como se propone en el programa de formación.

Por consiguiente, se encuentran relación entre las categorías de segundo orden y el proceso de formación, que a su vez requieren establecer un mejor proceso de indagación que diluciden las posibles relaciones entre las fases mutuas. Y aún más, analizar cómo las propias narrativas, en cuanto a supuestos y valores, pueden ser influenciados por el proceso de formación, preservando así el rol del mediador.

4. Conclusiones sistémicas de las categorías de segundo orden en relación con los sujetos del estudio

Desde el sistema de observación conformado por las categorías de segundo orden se puede formular, de manera integrada e interaccional, la relación intersistémica de estos subsistemas o categorías, que en el desarrollo de los mismos se estableció la forma complementaria en que se definen como nodos de procesos que se requieren y se desarrollan entre sí, al tiempo y de forma progresiva.

Ese desarrollo sugiere una epigénesis (Maturana, 1994) en la medida en que un desarrollo conjunto de la narrativa de los sujetos que se asocian a un proceso de formación en mediación con orientación sistémica con respecto a la comunicación y el conflicto, y que facilita la construcción de una forma de observación de los contenidos de las narrativas –categorías-. Esas categorías o clases, a su vez, generan interacciones argumentativas en diferentes niveles, explicándose mutuamente, pero conformando subsistemas de observación de las mismas narrativas. Haciendo que el proceso investigativo y sus productos –categorías- sean una co-construcción intersistémica de desarrollo epigenético y circular, coherentes con la perspectiva teórica propuesta para el mismo estudio.

Adicional a lo anterior, y que explica las interacciones argumentativas entre las categorías y su valor para la investigación, se encuentra el concepto de *redes* como concepto útil para observar la complejidad del entramado relacional, condición establecida en las categorías –sobre todo en las de segundo orden-, donde uno o varios elementos constitutivo de una categoría de segundo orden pasan a relacionarse con otra categoría de segundo orden o viceversa y a la vez, o se relacionan directamente las categorías del mismo nivel (relacionado durante todas las conclusiones). Por definición, una red carece de centro y solo tiene nodos que pueden diferir en tamaño e importancia (por ejemplo: sociedad, familia, trabajo, individuo o para el caso específico, las categorías), y todos son necesarios a la red. Cuando los nodos (sujetos, categorías –dependiendo la perspectiva-) pasan a ser redundantes, las redes tienden a reconfigurarse: eliminan algunos y añaden otros nuevos y productivos.

Así, los nodos individuales (o sujetos), aumentan su importancia para la red absorbiendo más información y procesándola de forma más eficiente cuando *aprenden, conocen y entienden*, y pueden generar mejores *estrategias comunicativas* para abordar las *interacciones críticas*, a través de técnicas o herramientas, que pueden generar *convergencia* a través de procesos de resolución, que intentan una solución. La relativa importancia de un nodo no deriva de sus rasgos específicos sino de su capacidad para aportar información valiosa a la red, desde lo que la red construye como valioso. Y las categorías propuestas pueden destacar estas posibilidades interpretativas reflejadas en las narrativas de los sujetos.

Al observarse lo anterior, se encuentra que las tres (3) características de las categorías de segundo orden serían:

- La condición epigenética.
- La condición sistémica.
- La condición de red.

La intención desde las características categoriales establecidas en el presente apartado es llegar a pensar, potencialmente, a los sujetos de ambos grupos de la muestra (respetando sus distintos niveles en la construcción de dominios explicativos desde las segundas categorías ya desarrollada), como nodos de la red social (macro-sistema) o de red social vincular intermedia (exo-sistema) o de la red social personal (micro-sistema), que generen en sus respectivas redes (contextos comunicativos) y en sus respectivos *Niveles de Interacción*, aportes nuevos en la *Circularidad y los Estilos Narrativos*, al incorporar a la comunicación o la mediación en las relaciones en las que se puedan generar *Interacciones Críticas*.

Este aporte en red proviene de la incorporación de *Estrategias Comunicativas y Elementos Comunicativos* en la interacción, desarrollando un vínculo o contacto entre los sujetos, a través de técnicas y herramientas que permitan procesos de resolución o de *Convergencia en la Interacción*. Las nuevas propuestas de los sujetos a sus redes se relacionan también, con las *Fase de Retroalimentación en el Proceso de Formación* y pueden generar cambios en la red, por medio de un nuevo paradigma que genera el poder construir la comunicación de otra manera, trabajar en esta nueva concepción y encontrar *otro* lugar en la interacción comunicacional (*Alternatividad Circular*).

El concepto de lo valioso es relativo ya que las redes carecen de valores y solo la epistemología que danza en la red determina su estructura flexible, su proceso homeostático en el interjuego sistémico, en una *Alternatividad y Circularidad* que puede o no generar cambios, o nuevos paradigmas, o nuevas formas de poder, de trabajar en el comunicar o generar otro lugar en la interacción en red (ver mapa relacional No. 2).

Como corolario a la construcción de significados generados en las narrativas de los sujetos de la muestra, pensado desde la metáfora de red, resulta pertinente citar a Dabas que sobre Najmanovich (1999: 73) dice: “En el universo en red la certeza es menos importante que la creatividad, y la predicción menos que la comprensión. El punto de partida no es ya nuestra extrañeza del mundo, sino el sentimiento de profunda pertenencia, de legitimidad del otro, de su racionalidad, de su accionar y de la apertura al diálogo emocionado en una apertura que no niegue al conflicto, sino que reconozca la diferencia como la única vía a la evolución”.

RECOMENDACIONES Y POSIBLES CAMPOS DE AMPLIACIÓN

Sería pertinente abordar tipos de análisis como los estructurales o mixtos para las formaciones en mediación, cuestiones que permitirían un interesante feedback del mismo proceso de capacitación, facilitando su eficiencia y teniendo en cuenta que es un proceso de mejoramiento de la misma comunicación a través de la comunicación de otros comunicantes expertos, que requieren en sí opciones de observación que dimensionen cómo hacen lo que hace.

Es importante tener en cuenta que el desarrollo categorial del conocimiento proviene de una perspectiva positivista del mismo, y que al relacionar este ejercicio de clasificación desde una perspectiva sistémica y/o constructivista, no es que pierda sentido esa práctica, sino que adquiere connotaciones diferentes por las relaciones que se pueden establecer desde otra perspectiva del

conocimiento. Así, proponer una categorización constructivista es una interesante actividad que reorienta las posibilidades sobre la observación de los fenómenos y el sujeto mismo.

También se consideró en esta investigación la posibilidad de explicitar las condiciones de la misma y del investigador, al considerarse estos y sus factores como determinantes en las posibilidades de develación de las observación y de estudio, destacando que el ejercicio de indagación del conocimiento no es un proceso determinado, es un proceso de múltiples posibilidades, dependiendo de la orientación que se establezca para el mismo, el cual tiene utilidad en la medida que exista un sujeto que lo signifique.

Profundizando en el proceso investigativo, se encuentra que su propuesta explicativa puede generar la replicabilidad del mismo, pero dentro de la investigación de las narrativas en procesos de formación en mediación, lo que sería en sí mismo un factor de calidad por confirmarse.

También sería pertinente indagar la aplicabilidad de las categorías propuestas como herramienta de observación en un estudio similar al desarrollado, tratando de validarlas dentro de la misma replicabilidad propuesta en el párrafo anterior.

En cuanto a las categorías desarrolladas, queda por estudiarse los niveles de relación que pueden encontrarse con el programa de formación establecido, buscando mejorar los mismos en un proceso circular y epigenético, además de profundizar las mismas características generales establecidas para las categorías de segundo orden.

Pero, la reflexión propuesta entre las categorías de segundo orden y el programa de formación, promueve, a partir de la investigación, una posibilidad de profundizar en el marco teórico, integrando la relación circular y retroalimentante del conjunto de herramientas que permite co-construir con y entre los otros, las personas o la gente, abordajes comunicacionales que intentan la *convergencia* en el tratamiento de problemas o conflictos, tal como se analiza en la categoría de segundo orden: *Convergencia en la Interacción*.

También queda por explorarse las características o los tres (3) factores resaltados de las categorías de segundo orden que podrían estar evocando a categorías de un nivel superior interpretativo o metacategorías, acompañados estos del factor adicional sobre el que se supone, se movilizan dichas clases: el mejoramiento o mantenimiento de una interacción vincular y de contacto, que pueden marcar la afectividad entre los sujetos. Cuestiones que desde la teoría movilizan dominios explicativos diversos en los sujetos.

Como última recomendación se invita a analizar una derivación no tenida en cuenta en la investigación y que hace referencia a un *Nivel de Interacción* que incluye al sujeto con el otro, y es el *nosotros*. Este término desde la identidad, la narrativa y la teoría del sí mismo reflejan diversas tendencias interpretativas sobre la interacción y la construcción de sí, que podrían traer información complementaria "al contacto en la interacción", que también es un factor por profundizar.

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSEN, Ralph. Carter. Irl. *La conducta humana en el medio social: Enfoque sistémico de la sociedad*. Barcelona (España): Editorial Gedisa, 1994.

BANDIERI, Luis María. *La Mediación tópica*. Buenos Aires (Argentina): El Derecho Fondo Editorial, 2007.

BATESON, Gregory. *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Lohlé, 1976.

BIANCHI, Roberto. *Mediación prejudicial y mediación*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Zabalía, 1996.

BRONFENBRENNER, U. *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona (España): Editorial Paidós, 1971.

BRUNNER, Jerome. *Actos de significado: Más allá de la revolución cognitiva*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Alianza Editorial, 1991.

BRUNNER, Jerome. *Actos de significado*. Madrid (España): Alianza Editorial, 2009.

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL. *Acuerdo Plenario: Acordada 986 CABA*. Buenos Aires (Argentina). 11 de Julio del 2000.

CEBERIO, Marcelo. *Epistemología y psicoterapia. Hacia la construcción de un nuevo paradigma*. Asociación Argentina de Teoría General de los Sistemas y Cibernética. 1991. En línea. <http://www.esuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/20.pdf> 1991 (20 de Diciembre del 2010).

COBB, Sara. *La construcción social de las intenciones en las narrativas legales*. Material bibliográfico del curso "Negociación y resolución de conflictos". Universidad de California, Santa Bárbara. Septiembre de 1995. Traducido y compilado por Marinés Suárez en *Compilación de artículos de mediación, Modelo circular narrativo*. Buenos Aires (Argentina). 1996: 2. En línea <http://giovanicriollomayorga.blogspot.com/2011/01/el-rol-social-abogado-y-el-protagonismo.html> (5 de Enero de 2011).

DABAS, Elina. Najmanovich, Elise. *Redes: el lenguaje de los vínculos*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Paidós, 1999.

DÍEZ, Francisco. Tapia, Gachi. *Herramientas para trabajar en la mediación*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Paidós (Primera edición), 1999. (Tercera edición) 2006.

ESCALANTE, Eduardo. Páramo, María. *Análisis de textos: TextStat 2.81*. Mendoza (Argentina): Editorial de Universidad del Aconcagua, 2009.

FERNÁNDEZ MOYA, Jorge. *En busca de los resultados: Una introducción al modelo sistémico estratégico*. Mendoza (Argentina): Editorial Universidad del Aconcagua, 2000.

GLASERSFELD, Ernst Von. *Aspectos del constructivismo radical*. En Pakman, M. (Compilador). Volumen I. "Construcciones de la experiencia humana". Barcelona (España): Editorial Gedisa, 1996: 23–43.

JU.FE.JUS. Segunda Edición Actualizada. *Mediación en el ámbito judicial: Normas implementadas para la mediación anexa, conectada o relacionada con los tribunales argentinos*. Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires(Argentina):

n o v i e m b r e d e 2 0 0 8 . E n l í n e a .
<http://www.jufejus.org.ar/assets/files/ACTIVIDADES/Mediacion/Mediacion2008.pdf> (5 de Enero de 2011).

KAZDIN, Alan E. *Métodos de investigación en psicología clínica*. 3. ed.: Pearson Educación de México. México D.F (2001).

CECCHIN, Gianfranco. Lane, Gerry. *Irreverencia*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Paidós, 1992.

LAX, Williams. *Narrativa construccionismo social y budismo*. En Packman, Marcelo (compilador). "Construcciones de la experiencia humana". Buenos Aires (Argentina). Editorial Gedisa, 1997.

LINARES, Juan Luis. *Identidad y narrativa*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Paidós, 1996.

MATURANA, Humberto. *Realidad: la búsqueda de la objetividad o la persecución del argumento que obliga*. En Pakman, M. (Compilador), Volumen I. Construcciones de la experiencia humana. Barcelona (España): Editorial Gedisa, 1996: 51–56.

MATURANA, Humberto. Varela, Francisco. *El árbol del conocimiento: Las bases biológicas del entendimiento humano*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1994.

PODER JUDICIAL DE MENDOZA. *Código Procesal Civil, Ley 2269*. Libro Segundo, Título Primero, Proceso Ordinario. Provincia de Mendoza. Edición Dirección de Fallos Judiciales Suprema Corte de Justicia, 2001.

RICOEUR, Paul. *Caminos del reconocimiento*. México D.F.: Editorial Fondo de Cultura Económica, 2004.

RODRÍGUEZ, S. Lorenzo, Clemente. Herrera, Oswaldo. *Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos: proceso general y criterios de calidad*. Revista internacional de ciencias sociales y humanas SOCIOTAM. julio-diciembre año/vol. XV N. 002. México: Universidad autónoma de Tamaulipas, ciudad Victoria, 2005: 133-154.

SCHNITMAN, D. *Resolución de Conflictos - Nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Granica, 1992.

_____. *Reflexiones sobre el pensamiento binario y hegemónico*. Revista la trama No. 27. Argentina, 2007. En línea. www.revistalatrama.com.ar/contenidos/027/027_001_esp.pdf (15 de Diciembre de 2010).

SLUZKI, Carlos. *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona (España): Editorial Gedisa, 1999.

SUÁREZ, Marines. *Mediación conducción de disputas comunicación y técnica*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Paidós, 1996.

TULA, Antonio. *Manual de mediación para la escuela de capacitación redes alternativas*. Redes alternativas. Mendoza (Argentina). en línea. <http://redesalternativas.ning.com/group/teoriaypracticadelamediacionunivaconcagua> (15 de marzo del 2011).

WATZLAWICK, Paul. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona (España): Editorial Herder, 1997.

WHITE, Michael. Epston, David. *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona (España): Editorial Paidós, 1993.