



**UNIVERSIDAD  
ACADEMIA**  
DE HUMANISMO CRISTIANO

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

# **MEDIACIÓN FAMILIAR**

**ALUMNAS**

**:ISABELLE FRITIS LAVÍN  
CAMILA HIDALGO MONTERO  
ROMINA QUIROZ CARRIZO  
CATALINA RHODE CATALÁN**

**PROFESOR GUÍA**

**:JEANETTE HERNANDEZ BRICEÑO**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ASISTENTE SOCIAL  
TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN  
TRABAJO SOCIAL**

**SANTIAGO – CHILE**

**2006**

## **ÍNDICE**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>ESTRUCTURA METODOLÓGICA.....</b>	<b>6</b>
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	7
3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	8
4. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	9
5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	10
6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	11
<b>PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
<b><i>CAPÍTULO I. La noción del conflicto desde la perspectiva de la mediación.....</i></b>	<b>13</b>
1. NATURALEZA DE LOS CONFLICTOS.....	16
2. PROCESO DEL CONFLICTO.....	18
3. LOS VALORES DEL CONFLICTO: SUS ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS.....	22
4. TIPOS DE CONFLICTOS MEDIADOS.....	25
<b><i>CAPÍTULO II. Reseña histórica de la Mediación Familiar.....</i></b>	<b>28</b>
1. Antecedentes de la Mediación.....	31
<b><i>CAPÍTULO III. Modelos de Mediación.....</i></b>	<b>36</b>
1. Modelo Harvard.....	37
2. Modelo Transformativo.....	45
3. Modelo Circular - Narrativo.....	50
<b><i>CAPÍTULO IV. Familia y proceso de Mediación.....</i></b>	<b>57</b>
A. FAMILIA: UN ANÁLISIS ESTRUCTURAL.....	62
B. LA FAMILIA EN LA SOCIEDAD GLOBALIZADA.....	67
C. SOCIEDAD, FAMILIA Y MEDIACIÓN.....	72
D. CRISIS Y MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO FAMILIAR.....	74

<b>SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>78</b>
<i>CAPITULO V. Las familias chilenas de hoy.....</i>	<i>79</i>
DESAFÍOS DE LAS FAMILIAS EN AMÉRICA LATINA .....	79
FAMILIA CHILENA: CARACTERÍSTICAS EN LA ACTUALIDAD .....	81
LA FAMILIA CHILENA EN CIFRAS .....	88
<i>CAPITULO VI. Marco Jurídico en Chile.....</i>	<i>96</i>
TRIBUNALES DE FAMILIA.....	96
NUEVA LEY DE MATRIMONIO CIVIL.....	100
TIPOS DE ACUERDOS .....	104
<i>CAPÍTULO VII. Los Centros de Mediación .....</i>	<i>107</i>
<b>TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>112</b>
<i>CAPITULO VIII. Mediación Familiar: Conociendo a sus protagonistas.....</i>	<i>113</i>
<i>CAPITULO IX. Influencia del proceso de Mediación. ....</i>	<i>127</i>
<i>CAPÍTULO X. Realidad del proceso: la mirada de los mediados.....</i>	<i>140</i>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>152</b>
<i>Hallazgos de la Investigación.....</i>	<i>157</i>
<i>Aportes del Trabajo Social a la Mediación.....</i>	<i>160</i>
<b>BIBLIOGRAFÍA: .....</b>	<b>168</b>
Anexos.....	179

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro país, estamos inmersos en una fuerte tendencia a desarrollar procedimientos extrajudiciales para la solución de conflictos, de modo que las partes puedan resolver con mayor rapidez a sus intereses, los problemas interpersonales que les afectan, contribuyendo así a agilizar los procesos en los juzgados y tribunales agobiados por una siempre creciente carga de trabajo.

En los últimos años, Chile ha dado pasos importantes en materia jurídica a través de hitos como la promulgación de la Ley 19.947 de Matrimonio Civil y la Ley 19.968 de creación de los Tribunales de familia. Cada una de ellas utilizará la mediación como herramienta jurídica de colaboración en los juicios familiares, acortando así mediante la resolución pacífica de los conflictos, esta creciente demanda existente. Los tribunales de familia tratarán temáticas como Divorcio, Violencia Intrafamiliar, Tuición, Regímenes de Visitas, entre otras; y contarán con equipos de profesionales conformados principalmente por Psicólogos y Trabajadores Sociales.

Este explosivo aumento de la preocupación por los procesos ocurridos a nivel familiar, residen en la visión de la familia como pilar fundamental de la sociedad, y el medio esencial para la satisfacción de necesidades humanas y el desarrollo de las personas, que si bien vela por el bienestar de todos los integrantes del núcleo; no está exenta de conflictos. Es por esta razón que el interés de esta investigación se centra en el ámbito de la mediación familiar, por su importancia en la resolución de conflictos generados en la convivencia familiar, permitiendo que el bienestar sea en la medida de lo posible equitativo para ambas partes, y

de todos los integrantes, haciendo referencia a otras problemáticas que afectan a la familia; evitando así mecanismos confrontacionales. De ahí la importancia de indagar en este método que busca conciliar a las partes y lograr acuerdos a través del diálogo.

La importancia de la mediación para el Trabajo Social, surge de la concepción de ella como nuevo campo de intervención para nuestro futuro profesional, ya que se incorpora como una estrategia alternativa de resolución pacífica de conflictos. Por otra parte, los tribunales de familias comenzarán a funcionar en Octubre del año 2005, lo cual abre una posibilidad nueva en el desarrollo del Trabajo Social en el campo de la mediación en dichas instituciones.

La presente investigación pretende dar cuenta del proceso de Mediación que se ha experimentado en los principales centros de mediación, pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, mediante un estudio centrado en las familias que han participado de dicho proceso, específicamente en el año 2004 y 2005, con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de los acuerdos pactados entre las partes, mediante la implementación de entrevistas a las familias.

Nuestra investigación beneficiará directamente a los distintos centros de mediación en donde se llevará a cabo el estudio, debido a que el resultado evidenciará la influencia que ha tenido la mediación en las familias, sus consecuencias, y cómo se ha desarrollado con relación al cumplimiento de los acuerdos, permitiendo realizar un seguimiento de los casos mediados. A su vez, servirá de referencia a futuras investigaciones y profesionales del área.

Conjuntamente, se verá beneficiada indirectamente la familia, abordando sus diversas problemáticas en un espacio donde las partes u otros individuos involucrados serán protagonistas, potenciando el empoderamiento de éstos en la toma de decisiones y en la solución de sus conflictos.

Nuestra tesis de carácter descriptivo pretende conocer el aporte que el proceso de mediación le ha significado a las distintas familias que lo han experimentado, logrando así identificar por la vía de sus conflictos si es un método que brinda a las familias un espacio para la resolución de estos, lo que permite observar el cumplimiento efectivo de los acuerdos que llegan las partes.

Desde el punto de vista teórico, podemos decir que a nivel mundial existe gran cantidad de material y estudios respecto del tema de la mediación, tanto en el plano familiar, como en los distintos ámbitos en los que este proceso es aplicado.

La contribución teórica de este estudio será entregar antecedentes respecto de cuál ha sido hasta el momento la experiencia de la puesta en práctica del proceso de mediación en la realidad nacional; obteniendo así, datos concretos respecto a su efectividad y de la influencia que éste puede producir en la resolución de los conflictos de las familias chilenas. Ya lo mencionamos anteriormente, la llegada de la modernidad trae consigo una nueva visión de la vida y de la familia, nueva mirada que se refleja en la preocupación cada vez mayor de la sociedad por legislar respecto del tema, como una forma de proteger el bienestar de las personas insertas en el núcleo familiar.

El estudio de las diversas variables consideradas en nuestro trabajo, no sólo aportará a conocer el proceso de mediación y cómo se desarrolla dentro de nuestro país, sino también será una contribución a la caracterización de la familia chilena actual, dando pie para que futuras investigaciones puedan generarse a partir de este tema.

Esta tesis ha de llevarse a cabo, ya que cuenta con el apoyo de distintos centros de mediación de la Región Metropolitana, por lo tanto, es factible de realizarse, pues se contará con las experiencias de distintas familias que hasta el momento se han sometido al proceso de mediación en los distintos sectores de Santiago.

## **ESTRUCTURA METODOLÓGICA**

### **1. Planteamiento del Problema.**

En Chile el proyecto de ley que crea los Tribunales de Familia incorporándola a nuestro ordenamiento jurídico, define la Mediación como aquel sistema de resolución de conflictos no adversarial, en el que un tercero neutral, sin poder coercitivo, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución a su conflicto. (Artículo N ° 71. Ley de creación de Tribunales de Familia.) Si bien es importante conocer el origen y las definiciones existentes respecto del tema de la mediación, nuestra investigación se esfuerza por llegar más allá, tomando los aportes de la teoría para responder a una interrogante que solo tiene explicación en los antecedentes entregados por la práctica. De allí surge la pregunta ¿Cuál es el aporte que la mediación ha hecho a la resolución de conflictos de las familias de la Región Metropolitana que han requerido de este proceso?

#### **Preguntas de investigación:**

- ¿Cuáles son los factores que llevan a la mediación a ser un tema emergente en nuestro país?
- ¿Presentan las familias mediadas alguna característica particular que las haga sujetos de esta intervención?
- ¿Será la mediación una fórmula efectiva para la resolución de conflictos dentro de los Tribunales de Familia en Chile?
- ¿Qué conflictos presentan una mayor dificultad para ser mediados?
- ¿Existe algún tipo de conflicto que tenga mayor efectividad en el cumplimiento de los acuerdos a largo plazo?



## **2. Formulación Objetivos de Investigación**

### **Objetivo General 1**

**Describir las familias que han experimentado el proceso de mediación en los Centros Poniente y Agustinas pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.**

### **Objetivos Específicos**

1. Caracterizar a las familias que han vivido el proceso de mediación de acuerdo a estructura, interacción, evolución familiar, y nivel socioeconómico.
2. Identificar los principales conflictos por los cuales las familias han requerido el proceso de mediación.

### **Objetivo General 2**

**Señalar la influencia que el proceso de mediación tuvo en las familias partícipes del proceso.**

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los cambios producidos por el proceso de mediación.
2. Determinar cuáles fueron los acuerdos establecidos entre las partes involucradas durante el proceso de mediación.
3. Evaluar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

### **3. Planteamiento de Hipótesis**

1. La mayor parte de las familias que han pasado por el proceso de mediación responden a una estructura de tipo nuclear.
2. Los principales conflictos que requieren del proceso de mediación de las partes, son aquellos relacionados con la división de los bienes dentro del proceso de separación conyugal y el régimen de visitas de los hijos.
3. Los conflictos que presentan una mayor dificultad para lograr acuerdos, son aquellos en los cuales los familiares no viven juntos, es decir, principalmente entre familias disgregadas.
4. La mayoría de los cambios generados a partir de los acuerdos establecidos han sido favorables en la dinámica familiar entre las partes involucradas en el conflicto.

## **4.- Estrategia Metodológica**

### **4.1. Enfoque metodológico**

El siguiente estudio es de tipo cuali-cuantitativo. Utilizaremos técnicas y análisis que se enmarcan dentro de ambos métodos. La metodología cualitativa describe las cualidades de un fenómeno, se pone énfasis en el discurso de las personas, mientras que el enfoque cuantitativo lo substancial es analizar los resultados en términos de cantidad.

### **4.2. Carácter del Estudio**

El tipo de estudio de nuestra investigación es de carácter descriptivo, puesto que busca describir a través de un análisis determinadas situaciones o eventos, manifestados en determinado fenómeno, lo que permite analizar las relaciones de los actores sociales partícipes del proceso de mediación.

El diseño de investigación es no experimental transeccional, puesto que no existe una manipulación intencionada de las variables y se observa el fenómeno de forma natural, describiendo así el fenómeno en un momento determinado de tiempo.

### **4.3 Universo**

El universo de la investigación está compuesto por familias mediadas cuyos casos fueron terminados durante el año 2004 hasta febrero del año 2005, abordados en el Centro de Mediación Familiar Poniente-Cerrillos y el Centro de Mediación Familiar- Agustinas, pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

N ° TOTAL de familias (CASOS): 255 (164 Casos Centro de Mediación Familiar- Agustinas; 91 casos Centro de Mediación Familiar Poniente – Cerrillos.)

La unidad de análisis son las familias mediadas cuyos casos fueron terminados durante el año 2004 hasta febrero del año 2005, abordados en el Centro de Mediación Familiar Poniente-Cerrillos y el Centro de Mediación Familiar-Agustinas, pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

#### **4.4 Muestra**

Para dar respuesta al objetivo que pretende caracterizar a nuestra unidad de análisis, se aplicará una muestra no probabilística, puesto que es una selección informal referente a la población estudiada, los cuales son sujetos voluntarios, seleccionados a través de diferentes criterios establecidos por las investigadoras.

Para efectos de nuestra investigación consideramos a 70 casos para la aplicación de la entrevista.

### **5. Técnica de Recolección de Información**

De acuerdo al tipo de estudio señalado anteriormente, utilizaremos las siguientes técnicas:

Focus Group: Desarrollo de técnica con apoyo de pauta lo cual permite comprender las perspectivas de informantes claves, es decir, las familias participantes del proceso de mediación, por medio de un análisis del discurso de éstos.

Entrevista- semiestructurada: Realización de entrevistas a una de las partes involucradas en proceso de mediación desarrollados en los Centros Poniente y Agustinas.

## **6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de información**

### Análisis de Contenido para entrevista semi-estructurada:

Para la ejecución de las entrevistas se construyó una pauta guía con temáticas pertinentes al estudio. Dicho instrumento fue construido con preguntas abiertas y cerradas, con la finalidad de obtener resultados concretos respecto al proceso vivenciado por las familias, principalmente la influencia, resultados y visión general de la mediación. A su vez, para el análisis de los datos de Focus Group se utilizará ésta misma técnica.

### Programa computacional de ciencias sociales SPSS

Para analizar los datos de tipo cuantitativo, se utilizará el programa estadístico SPSS, debido a que la primera parte de la entrevista está orientada a la identificación de los participantes y el desarrollo del proceso de mediación.

# **PRIMERA PARTE**

## **Marco Teórico**

## **CAPÍTULO I**

### **La noción del conflicto desde la perspectiva de la mediación**

Todos los individuos son seres sociales y como producto de la convivencia se generan diversos conflictos que son parte de la cotidianidad y que continuamente se median, que son inherentes a la naturaleza humana, los cuales a su vez condicionan los problemas sociales. Creemos que con esta nueva mirada actual cambia el paradigma tradicional del conflicto, puesto que éste puede ser transformado en una instancia positiva donde las personas se adaptan a una nueva realidad como sujetos activos en la solución de sus propias vidas, entendiendo el conflicto como un proceso de cambio, y no sólo destacando una concepción negativa de éste.

Estudios realizados acerca de los conflictos en distintas áreas de las Ciencias Sociales, se han basado en dos tipos de teorías: unas sustentan la creencia arraigada en el sentido común de que el conflicto es un estado patológico; por tanto, tratar de investigar sus causas y establecer un tratamiento adecuado para esta enfermedad social. Otras, aceptan el conflicto como un hecho natural en el desarrollo de una especie, centrandó su preocupación en los comportamientos específicos que lo ocasionan; en donde se puede distinguir el análisis en toda su complejidad a los protagonistas de la situación de enfrentamiento y tensión. Por otra parte las teorías que sostienen la hipótesis de que el conflicto es una forma de competición inteligente y elaborada, en la que los participantes tratan de ganar, utilizando estrategias, tácticas y técnicas similares a las que rigen un juego, incluida la planificación. Y por último, aquellas que plantean que el abordaje de “los conflictos interpersonales y sociales debe realizarse desde una perspectiva estructural (énfasis en lo relacional), fenomenológica (priorizando la pregunta por el sentido con el que cargan las relaciones de los participantes) y dinámica (evaluando la trayectoria de la interacción), es decir, abarcando la forma, el contenido y el origen de los comportamientos en conflicto”. (Dalla-Porta y Schutz, 1999:72)

El conflicto como concepto tiene variadas definiciones entre las que se pueden destacar como las principales en el ámbito de las Ciencias Sociales, aquellas definiciones que plantean los siguientes autores:

*Deutsch* define “el conflicto como la instancia en que se hacen presentes actividades incompatibles. A su vez, *Forsyth* señala que las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables – y por lo tanto resistidas – por uno o más miembros del grupo. Por lo tanto, como plantean *Pruitt y Rubbin*, esta divergencia percibida de intereses o creencias, hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”. (Citado en Suáres, 1996:73)

*Hocker y Wilmot*, define “el conflicto como: una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”. (Citado en Girard, 1997:12)

*Fink*, define conflicto como: toda situación social o proceso en que dos o más entidades sociales están relacionadas por, al menos, una forma de relación psicológica antagonista o, al menos, por una forma de interacción antagónica. (Citado en Fernández-Ríos, M s/a)

Por su parte, Fernández de los Ríos (s/a: 26) entiende el conflicto, como la “presencia de dos o más participantes individuales o colectivos que, al interactuar, manifiestan conductas internas o externas discordantes con el fin de prevenir, obstruir, interferir, perjudicar o de algún modo hacer menos efectiva la acción de uno a través de la del otro, como consecuencia observable de una incompatibilidad subjetiva de metas, valores, posiciones, medios, estrategias o tácticas que implican el ejercicio del poder de uno sobre otro en un ambiente de ausencia, libre interpretación o trasgresión de normas”.



El conflicto se asocia a antagonismo, a diferencia, a una incompatibilidad entre dos partes. No se debería hablar de conflicto, sino de proceso conflictivo, es decir, una incompatibilidad que nace, crece, se desarrolla y a veces puede morir, y otras simplemente quedar estanca. (Suárez, 1996:75)

Podemos señalar entonces que el conflicto es un proceso dinámico, que genera una constante tensión e incertidumbre para los afectados, la cual comúnmente se asocia negativamente, sin considerar que sus consecuencias o resultados del proceso del conflicto mismo puede ser igualmente positivo o negativo. Es por esto que Schilling (1999:3), plantea el conflicto como “la coexistencia de tendencias contradictorias en todo individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos; combate, lucha, peleas; enfrentamiento armado; apuro; situación desgraciada y de difícil salida; también se le asimila a problema, cuestión materia de discusión; momento en que la batalla es más madura y violenta, en tanto que entiende por “problema”: toda cuestión que se trata de aclarar, proposición o dificultad de solución dudosa; conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin; disgusto, preocupación”. Por lo mismo, nos indica que la resolución de los conflictos se refiere tanto al vencimiento de los impedimentos que se presentan, como a los procesos que impidan la resolución de los mismos.

Por consiguiente, nos orientaremos a entender el conflicto según el planteamiento de Suárez, quien señala que se entenderá el conflicto como: “un proceso interaccional complejo, entre dos o más partes, donde predominan las relaciones antagónicas y las interacciones son mediante acciones, pensamientos, afectos y discursos; es un proceso conducido y co-construido por las partes”. (Suárez; op.cit: 18.)

En el campo de la mediación, cuando se utilice el término conflicto se hará referencia exclusivamente a conflictos interpersonales, o sea entre personas, entre éstas y organizaciones o entre organizaciones, es decir, se tendrá en cuenta el carácter relacional del conflicto, el cual se manifiesta en situaciones de quiebre, intervenciones en la comunicación y alteraciones en el desarrollo de estas relaciones.

## **1.- Naturaleza de los conflictos**

Los individuos, como seres sociales, somos cada vez más conscientes de la necesidad de ponernos de acuerdo sobre las normas básicas de convivencia pacífica y cooperación para superar los males de nuestro tiempo. No hay tarea más urgente e imprescindible que el cultivo de la ética, los valores y la espiritualidad que ayuden a superar estos males. Es la posibilidad de una educación holística, como la define Miller, que “tiene en cuenta todas las facetas de la experiencia humana, no sólo el intelecto racional y las responsabilidades de vocación y ciudadanía, sino también los aspectos físicos, emocionales, sociales, estéticos, creativos, intuitivos y espirituales de la naturaleza humana”. (Miller citada en Vinyamata, E et al. 2003:124)

La teoría Realista del Conflicto que tradicionalmente se la hace remontar hasta Sumner, quién en su tesis central se basa en el etnocentrismo, se pueden extraer diversas conclusiones sobre la naturaleza del conflicto, como por ejemplo, que éste es negativo, que debe ser evitado y que surge de la búsqueda del máximo beneficio para el propio grupo. ( Citado en Morales,1999).

Es por esto, la importancia del surgimiento en torno a los conflictos al interior del grupo familiar, y como se señalaba anteriormente respecto a los efectos positivos o negativos del proceso del conflicto y sus resultados, ya que ciertas problemáticas provocan desarmonías en su dinámica, las cuales pueden ser positivas y fortalecer al grupo, pero al no superar el conflicto en la forma adecuada podría incidir en un desajuste del sistema y subsistemas, y su eventual dispersión y/o debilitamiento de las relaciones.

Para lograr comprender la naturaleza de los conflictos se orientará su análisis a través de cinco aspectos: Orígenes, fuentes, tipos, creencias y postura.

Los *orígenes*, se refieren a quiénes están involucrados en el conflicto, es decir, cuáles son las partes. El conflicto puede darse a nivel intrapersonal (individual), nivel interpersonal (entre dos individuos o más), intragrupal (al interior del grupo u

organización) e intergrupala (entre dos o más grupos e instituciones. El conflicto puede involucrar varios niveles de orígenes.

A su vez, las *fuentes* del conflicto tienen relación con el motivo del éste, su contenido; se intenta caracterizar en forma general. Moore (1986) sugiere que los conflictos se dividen en las siguientes categorías: por relaciones, valores, datos (información), intereses y estructuras. Y por su parte, Schumpf, Crawford y Usadel, se apoyan en la teoría del control de Glasser para categorizar los conflictos en relación a cuatro necesidades psicológicas: pertenecer, poder, libertad y divertirse. (Citados en Girard, 1997)

Con respecto a los *tipos*, se refiere específicamente a qué tipo de conflicto se enfrentan las partes. Moore (opcit), plantea que existen los conflictos innecesarios, aquellos que su raíz se encuentra en los problemas de comunicación y percepción. Y los conflictos genuinos, los que surgen de diferencias más concretas. A su vez, Deutsch (Citado en Suárez, 1996), señala seis categorías:

- ◆ Verídico: el conflicto existe objetivamente.
- ◆ Contingente: el conflicto depende de circunstancias.
- ◆ Desplazado: el conflicto expresado es distinto al conflicto central.
- ◆ Mal atribuido: el conflicto se expresa entre partes que no corresponden
- ◆ Latente: el conflicto está sumergido, oculto.
- ◆ Falso: el conflicto se basa en una mala interpretación o una mala percepción.

Las *creencias*, se refieren a las expectativas de las partes, que creen que sucederá con respecto a si lograrán cumplir sus objetivos y cuáles serían los supuestos resultados. En este punto, la cultura a la cual pertenezca cada parte, influenciará en la noción que se tendrá del conflicto.

Y para finalizar el análisis, la postura referente a las posiciones que adoptan las partes involucradas, determinando sus peticiones y anhelos de los resultados esperados del proceso, esas posiciones aluden a los resultados que creen querer, el

contexto en donde se encuentran, sus intereses comunes y sus necesidades en general.

Se pueden señalar tres principios fundamentales de la naturaleza de los conflictos, los cuales son:

1. –“ El conflicto en sí mismo no es positivo ni negativo, más bien es una parte natural de la vida.
2. - Los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos, en una cultura o comunidad, y atravesando todas las culturas y comunidades.
3. - Aprender a mirar el conflicto, cómo entenderlo y analizarlo puede ayudarnos a forjar respuestas más efectivas y productivas”. (Girard y Koch, 1997:27)

## **2.- Proceso del conflicto**

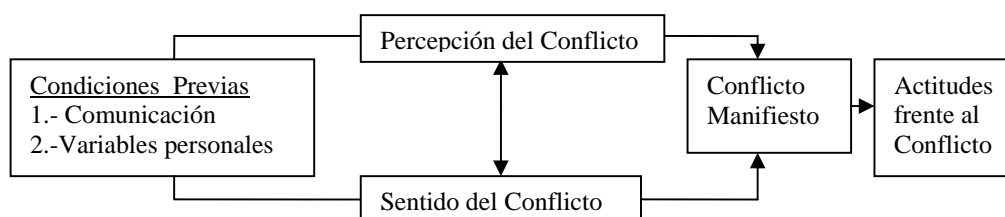
Para comprender el conflicto se debe conocer el proceso de cómo éste se desarrolla en sus distintas etapas y que elementos participan en su generación, destacando que la forma en que se enfrentan las problemáticas dependerá de las particularidades de cada persona.

El proceso de conflicto consta de cinco etapas: la posible oposición o incompatibilidad; el conocimiento y la personalización; las intenciones; la conducta; y los resultados. Sin embargo, no basta con percibir la diferencia de intereses, sino que debe comprometer emocionalmente a los involucrados en el conflicto. (Abarca, 2004) Por lo tanto, el proceso se inicia a través de la comunicación entre las partes, lo que conlleva una percepción y un sentido del conflicto, lo cual a su vez, genera un conflicto manifiesto, y sus resultados condicionados por las actitudes o comportamientos con que se enfrenta el conflicto.

Se debe señalar que en los cinco puntos orientadores del análisis del conflicto, en todos sus aspectos se hace presente la comunicación como base del entendimiento de las relaciones personales que se establecen y desarrollan en la sociedad, ya que es mediante el proceso comunicacional entre las partes donde se generan los problemas, y sus consecuencias. Tal como señala Sarquis, “la comunicación no es un proceso que pueda describirse como un partido de ping-pong o usando la imagen de un telégrafo, es decir, un emisor envía un mensaje a un receptor, quien a su vez se convierte en un emisor. Este modelo ha sido superado y la propuesta actual es concebir la comunicación como un sistema de canales múltiples, en el que las personas participan, deseándolo o no, por gestos, ausencias y silencios.” (Sarquis, C. 1996:34)

Es así, como la comunicación interpersonal se constituye en un elemento esencial en el campo de los conflictos, “el conflicto es un proceso comunicacional”. (Burgos, 2000:52). Por lo cual, se debe tener noción que “no sólo el habla es comunicación, sino que todo comportamiento (gestos, movimientos, posturas, etc.) es comunicación, y toda comunicación afecta la conducta. Es por tanto, un fenómeno natural e inherente al ser humano”. (Hidalgo y Abarca, 2000:92)

Gráfico N° 1 Proceso del Conflicto



Fuente: Abarca, N. (2005)

Como se señalaba anteriormente, cada individuo asume diversas actitudes frente al conflicto, las cuales al ser analizadas permiten identificar la tendencia con la que se manejan frente a los conflictos interpersonales.

Estos modos o actitudes se basan en dos dimensiones: la autoafirmación, definida como la tendencia de los individuos para satisfacer sus propias preocupaciones; y la cooperación, establecida como la tendencia a satisfacer las preocupaciones de los demás. Se pueden señalar cinco modos o actitudes frente al conflicto, en función al acercamiento o lejanía a estas, las cuales son:

*Competir*, orientado a la preocupación por satisfacer sus intereses a costa del otro, es autoafirmativo y no cooperativo.

*Evadir*, donde los intereses ni de una parte ni de otra no se ven satisfechos, es una estrategia para posponer el abordaje del conflicto a la espera de un momento más oportuno.

*Acomodar*, comúnmente la persona niega su propia satisfacción, sacrificando su postura por la del otro, se cede en los intereses, para no poner en riesgo la relación.

*Cooperar*, es intermedia entre competir y colaborar, ambas partes ganan y pierden algo.

*Colaborar*, las personas se enfrentan como colaboradores en la solución del problema, no como adversarias, se basa en el principio ganar-ganar.

Estas alternativas pueden constituirse en una actitud defensiva o en un estilo personal, utilizadas como estrategias. (Kilman y Thomas, 2001)

En este ámbito de enfrentamiento a problemáticas de parte de los individuos y de sus capacidades para seguir adelante a través de la resolución de sus conflictos, se hace presente el concepto de Resiliencia, el cual se concibe como “un recurso personal de naturaleza psíquica, que condiciona el modo como el individuo enfrenta al ambiente, y que tiene como sostén ciertos rasgos de la personalidad entre los que se menciona,

la autoconfianza, la autonomía, las habilidades cognitivas, así como las capacidades de adaptación, concentración y contención de impulsos emocionales” (Hart, Hofmann, 1997:32) También, se puede dimensionar la resiliencia como la capacidad para sobreponerse a la adversidad, permitiendo a las personas sortear las dificultades y condiciones adversas que se le presentan en la vida cotidiana de manera exitosa. (Badilla, 1999).

Es así que se destaca como una de las principales características de la resiliencia, como un potencial humano que toda persona lleva intrínsecamente, el cual involucra espíritu, sentimientos y cogniciones, y que es el resultado de la interacción de la persona con su medio ambiente. Sin embargo, es relativo y contextual, ya que se manifiesta en diferentes grados y formas, de acuerdo a la persona, circunstancia, familia, comunidad y cultura.

Por alguna razón, existen niños, adolescentes y adultos capaces de sobreponerse a situaciones traumáticas más fácil y rápidamente que otros. En el caso de los jóvenes, se destacan por sus éxitos académicos o deportivos, o en sus relaciones sociales a pesar de desarrollarse en medios desfavorables, o de haber vivido grandes dolores. A esta capacidad se le denomina Resiliencia o Resilencia, que representa una manera optimista de vivir la realidad.

Retomando la resiliencia como término científico, se refiere a la capacidad de ciertos metales de resistir y no deformarse a pesar que sobre ellos actúen grandes fuerzas de presión. Llevado al ser humano, la resiliencia se adquiere haciendo frente a los problemas, e influyen en ella el entorno y las características personales.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, existen factores de riesgo los cuales si los enfocamos al ámbito de los conflictos en el proceso de mediación, se puede distinguir como posible factor de riesgo, los factores familiares que no necesariamente condicionarán una crisis, ya que dependerán de las formas de abordar los conflictos, como por ejemplo: falta de vínculos familiares, o vínculos parentales débiles, ambiente familiar caótico, antecedentes de enfermedades psiquiátricas, con severos

problemas económicos, con alto riesgo de delincuencia, y posible consumo de algún tipo de drogas, familias disfuncionales, entre otros. Así también, la familia puede ser considerada como un factor protector, que favorece el desarrollo de una buena adaptación de la persona, frente a circunstancias adversas, que media entre sus miembros y los acontecimientos estresantes del medio externo.

Por lo tanto, se puede mencionar que “las familias resilientes serían aquellas que viven en condiciones de pobreza manteniendo su integridad familiar, lo que se refleja en su sentido de pertenencia y su capacidad de decidir como familia, desarrollando habilidades para resolver conflictos y asumir los riesgos que ello conlleva”.(Ruiz y Saavedra, 1996:65)

### **3.- Los Valores del conflicto: sus aspectos positivos y negativos**

El proceso del conflicto conduce a ciertos resultados, y el efecto favorable o desfavorable de estos resultados, depende de las medidas utilizadas de la parte que emite el juicio y de otros factores subjetivos. (Filley, 1985)

El conflicto puede ser negativo o positivo, constructivo o destructivo, depende de lo que hagamos con él. Indudablemente muy raras veces se mantiene estático, ya que puede cambiar en cualquier momento, haciendo variar su curso simplemente contemplándolo desde otro punto de vista. (Cornelius, H., 1995)

Según Strong, “el conflicto desde una perspectiva constructiva, es un fenómeno natural que nace desde los diferentes modos en que los individuos perciben su propia existencia y que justifican opciones alternativas. Si no se dieran opciones, no habría conflicto”. (Strong, citado en Gottheil, J. y Schiffrin, A., 1999:45)



Autores como Filley (1985) destacan como elementos que caracterizan el valor positivo de los conflictos, los siguientes aspectos a considerar:

- ◆ La difusión de un conflicto más serio: los roces entre las facciones tienden a producir desacuerdos que reducen la probabilidad de disputas de fondo y perturbaciones graves. Nureya Abarca señala que “cierto tipo de conflictos pueden ser beneficiosos si se utilizan como instrumento para realizar un cambio o una innovación o pueden llevar a la ruptura de un grupo”. (Abarca, N., 2004:166)
- ◆ La estimulación de una búsqueda de nuevos hechos o soluciones: el desacuerdo puede conducir a una aclaración de hechos y a facilitar la resolución del conflicto, ya que la tensión que existe en un conflicto estimula la búsqueda de nuevas soluciones. Según Babu y otros, “cuando el conflicto es bien conducido, puede ser el punto de partida de a una situación nueva”. (Babu, A. et al. 2003:38)
- ◆ Aumento en la cohesión y el rendimiento del grupo: durante el conflicto los miembros de cada grupo se encierran y se unen en sus esfuerzos; promueve así la cohesión e integración.

Otros estudios señalan que “los conflictos bien abordados, pueden constituir una oportunidad de crecimiento para las personas y de cambio para los grupos en los que se presentan”. (Mineduc, 2002: 62) Esto puede evidenciarse en el crecimiento personal de las partes involucradas en el conflicto, donde se hace presente una apertura en la mentalidad de las personas, ya que se abren a nuevas posibilidades, a un mejoramiento, a un determinado cambio en sus vidas, pero a su vez si se enfoca desde una perspectiva más bien negativa, ésta se manifiesta por medio de la agresión, dominación y acciones destructivas en general entre las relaciones de los individuos.

- ◆ La medida del poder de la habilidad, es un aspecto relevante que se hace presente en el proceso de conflicto y en su intento de resolverlos y llegar a acuerdos en determinadas problemáticas; se requiere de una igualdad de poder entre las facciones, intentando proporcionar un equilibrio de poder. Si bien durante el proceso de la mediación se intenta igualar el poder entre las partes, lo cual permite que se reconozcan, que definan sus objetivos y expongan sus puntos de vistas, mediante la valoración de su propia persona y la posición en donde se sitúa, respetando a su vez a la otra parte, la real redistribución del poder de manera más equitativa, más allá de la presentación de cada parte, ya que dada la naturaleza del rol del mediador como tercero imparcial y su limitada intervención en la forma en que se toman decisiones y de incidir, no permite una igualdad de poder, existiendo una parte vencedora y perdedora, es por esta razón que se intenta que ambos involucrados tengan en la medida de lo posible soluciones satisfactorias. Por lo tanto, se busca que las partes involucradas encuentren sus puntos en común sobre los cuales lograr alcanzar un acuerdo, donde ambos puedan sentirse lo más satisfechas posibles con los resultados, siendo protagonistas y sujetos activos en la solución de sus problemas, es decir, a través del empoderamiento de las partes.
- ◆ Otro aspecto a considerar como valor positivo del conflicto, es comprenderlo como motor del cambio, tanto en su aspecto político y económico, como social y tecnológico, en donde se evita o reduce la resistencia a la innovación.
- ◆ También, sirve para obtener fines concretos, además de permitir la liberación de tensión que se genera como consecuencia de la interacción, mediante la eliminación de disposiciones hostiles y la expresión conductual.
- ◆ Y por último, fomenta el reconocimiento y legitimidad del otro.

Con respecto a los dos últimos puntos, la mediación al desarrollarse en un ambiente privado, en que las personas pueden expresarse libremente dentro de un marco de confidencialidad, permite que los individuos enfrenten el conflicto de manera directa y activa, mediante el respeto y atención, manifestándose abiertamente gracias a la

presencia y apoyo de un profesional como tercero imparcial, quien facilita la comunicación entre las partes, intentando que los planteamientos y propuestas sean respetados y valorados de igual forma por los participantes, lo que a su vez genera cierto nivel de tranquilidad en la experiencia del proceso de mediación, a pesar del resultado de éste.

Con respecto a los valores negativos del conflicto, se pueden mencionar los siguientes:

- ◆ El conflicto conlleva un alto potencial desintegrador.
- ◆ Casi siempre implica la creación de equilibrios inestables y la coexistencia de valores incompatibles, ya que favorece o perjudica a una de las partes.
- ◆ Es vivida comúnmente como algo negativo, que se quiere resolver, el cual tiene un costo.
- ◆ Obstaculiza los canales de comunicación, estos se reducen o modifican.(Morales, s/a)

#### **4.- Tipos de Conflictos Mediados**

Dentro de diversas clasificaciones del conflicto, hemos seleccionado lo que plantea Suárez (opcit: 81), quien propone una clasificación de los conflictos de acuerdo a ciertos elementos para lograr identificarlos, los cuales son:

- a) Agresividad, se refiere a la existencia de conflictos agresivos y no agresivos, ya que “el conflicto es agresivo cuando hay intención de daño entre las partes, y puede a su vez no serlo cuando el daño no es ni efectivo, ni está en las intenciones de las partes”.(Ibid: 82)
- b) Intereses, cuando se determinan los intereses de las partes involucradas en el conflicto.
- c) Conducción, este elemento da cuenta de la forma en cómo se conduce o maneja el conflicto, la cual puede ser destructiva o constructiva.

Entre las formas destructivas de enfrentar el conflicto está la Dominación, en la cual una de las partes trata de imponer su voluntad; la Capitulación, en que una parte concede la victoria a la otra. La Inacción, donde una parte decide no hacer nada; la Retirada, donde una de los individuos decide no continuar participando en el conflicto; y la Competición, en alusión a que ambas partes se imponen. La condición constructiva de conflictos, implica la supervivencia de las relaciones colaborativas, la cual ha sido y siempre será una respuesta a problemas críticos. (Ibid)

d) El elemento relacionado con las partes intervinientes, corresponde a la manera en que se interviene en el conflicto, “si en un conflicto sólo intervienen las partes, se le llama negociación. Si en un conflicto interviene una tercera parte para buscarle una solución se le llama mediación, arbitraje o judicación, las cuales son tres formas diferentes de intervención” (Ibidem:84)

e) Y por último, el contenido del conflicto, que hace referencia al tema o argumento donde se destaca el qué hacer y cómo intervenir.

Debido a que no cualquier tipo de conflicto es factible de ser mediable, y que el tipo y grado de éstos es diversificado, se puede decir que el procedimiento adversarial o sistema jurídico formal no resulta ser el más adecuado para resolver cierta fracción de las problemáticas que se abordan, generando en quienes se encuentran afectados, frustración y/o nuevos conflictos. Comúnmente, aquellos que se abordan en el ámbito familiar tienen la particularidad de que las partes involucradas están destinadas a relacionarse en forma indefinida, refiriéndose específicamente a las disputas de pareja, donde todos los miembros de la familia se ven afectados en alguna medida, y que este tipo de conflictos mediante la vía de los tribunales muchas veces no permite llegar a acuerdos que sean cooperativos, ya que existe una confrontación donde una de las partes gana, y la otra pierde con la solución que se ha determinado; dejando a una de las partes con la percepción de haber obtenido un beneficio menor con el acuerdo, produciéndose en algunas ocasiones la generación de nuevos conflictos o la intensificación del conflicto inicial.

Es por esto, la importancia de resolver los conflictos a través de acuerdos en forma pacífica, y conocer el cumplimiento de esos acuerdos. Por lo tanto, la vía más adecuada para resolver los conflictos familiares de forma más integradora, cooperativa y tranquila para los miembros de la familia son las vías alternativas, como por ejemplo, la mediación, ya que permite que ambas partes logren un acuerdo a través de un proceso que genera las instancias para que puedan dar a conocer sus distintos planteamientos en relación a la problemática, sus emociones, miedos y expectativas frente a ésta, y sobre una base común pactar un acuerdo o solución lo más beneficiosa y justa para ambos, logrando establecer una nueva dinámica menos confrontacional y más igualitaria de la participación en la toma de decisiones que les afectan.

## **CAPÍTULO II**

### **Breve reseña histórica de la Mediación Familiar**

La mediación familiar es una forma de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial llamado mediador ayuda a las personas a encontrar alternativas de solución, a través de la búsqueda de acuerdos que satisfagan los intereses y necesidades de cada uno de ellos.

Cuando se trata de conflictos de familia, la mediación opera de una forma distinta a la judicial que permite resolver aquellos problemas que surgen luego de la separación de una pareja y que se relacionan con la nueva organización que esa familia debe adoptar. Por ejemplo cuidado y crianza de los hijos, pensión de alimentos, relación entre padres e hijos que viven separados, distribución de bienes, etc.

Existen variadas definiciones acerca del concepto de mediación familiar, a continuación, se presentan las principales definiciones:

Según el diccionario especializado de Trabajo Social la mediación sería un “acto o proceso de intercesión o intervención aplicado usualmente al arreglo de una diferencia; la interposición de una persona u órgano entre otros dos para armonizarlos o reconciliarlos sin el empleo de sanciones directas o indirectas” (Montoya, et al.,2002: 86-87)

Según la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana, que en el Título I, artículo 1 expone: “La mediación familiar es un procedimiento voluntario que persigue la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en su seno, en el cual uno o más profesionales cualificados, imparciales, y sin capacidad para tomar decisiones por las partes asiste

a los miembros de una familia en conflicto con la finalidad de posibilitar vías de diálogo y la búsqueda en común del acuerdo”. (Baixauli E. s/a:34)

Según Sara Cobb “Se trata de un proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidades en términos de diseñar la resolución de su disputa. Es un proceso que otorga una voz a las partes en disputa, que les permite hablar y ser reconocidos por el otro. La mediación, como alternativa informal a la litigación, es notoriamente más económica y permite una resolución de casos mucho más rápida que la de aquellos que son tratados en el fuero judicial.” (Cobb citada en Tommaso,1997:18-19)

Para Moore, “La mediación es la intervención de una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable.” (Citado en Tommaso,1997:19)

Folger y Taylor, definen la mediación como una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de counseling, negociación y arbitraje.” Es el proceso mediante el cual los participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. Tanto la resolución de desavenencias como el manejo de conflictos son metas complementarias y realistas de la mediación”. (Citado en Muñoz H. s/a: 87)

Péronet quien la define como:“una forma alternativa de resolver conflictos derivados de una ruptura familiar, conflictos tales como la custodia y residencia de los hijos, el régimen de visitas del progenitor que no posee la custodia, el pago de los alimentos de los hijos y la pensión compensatoria para el o la cónyuge, que tiene como finalidad reducir la irracionalidad de las partes en conflictos sobre separación, evitando las

recriminaciones personales, centrándose y volviéndose a centrar en temas actuales, explorando soluciones alternativas y haciendo posible a las partes rectificar o hacer concesiones a la otra parte sin perder posiciones ni tener el sentimiento de que se pierde el respeto” (Citado por Labay V., 2004:54)

En tanto Elkin describe a la mediación en materia de Divorcio como: “ un proceso interprofesional dentro del cual las partes implicadas en un divorcio solicitan voluntariamente la ayuda confidencial de una tercera persona, neutral y cualificada, para resolver sus conflictos de una forma recíprocamente aceptable “ (Elkin citado por Labay V.,2004:45)

Por su parte, Milne señala que la mediación “es una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol del cual consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos, ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término”. (Citado por Labay V., 2004:77)

A su vez, Haynes propone mirar a la mediación como: “un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto” (Citado por Labay V., 2004:74)

Por último, la mediación familiar puede definirse “como aquel proceso voluntario, extrajudicial y confidencial del que se pueden valer aquellas parejas, casadas o no, que han decidido separarse o que están ya separadas o divorciadas, para negociar y decidir por sí mismas y con la ayuda de un profesional, neutral, imparcial y cualificado, todos los efectos de la ruptura familiar”. (González M.,2001:58)



## **Antecedentes de la Mediación**

La mediación históricamente ha sido practicada por personas dotadas de entrenamiento informal, y el rol de interventores se ha dado generalmente en el contexto de otras funciones o deberes.

“El conflicto pareciera estar presente en todas las relaciones humanas y en todas las sociedades. Desde los comienzos de los registros de la historia tenemos evidencia de disputas entre esposos, niños, padres e hijos, vecinos, grupos étnicos y raciales, compañeros de trabajo, jefes y subordinados, organizaciones, comunidades, ciudadanos, gobiernos y naciones. A raíz de la penetrante presencia del conflicto y de los costos físicos y emocionales y de recursos que a menudo traen las disputas; las personas siempre han buscado formas de resolver sus diferencias. Es así como la mediación tiene una larga y variada historia en casi todas las culturas del mundo. Judíos, cristianos, islámicos, hindúes, budistas, confucianos y numerosas culturas indígenas tienen una extensa y efectiva tradición en la práctica de la mediación.”

(Tomic-Obrdalj, V., Valenzuela, A. 1998:43)

La mediación es un proceso muy antiguo el cual se extendió considerablemente por el mundo. En el bajo Zaire se encuentran distintas tribus primitivas, en donde los conflictos se experimentan como una crisis de grupo y no como temas personales o individuales. En esas tribus se entienden que los desacuerdos entre personas o clanes son temas de todos puestos que debilitan la solidaridad y solidez de las comunidades.

“A través de asambleas, la tribu participa en la resolución del conflicto. Todos pueden dar a conocer sus puntos de vista. El jefe de la tribu detiene su juicio con el fin de actuar de acuerdo con el criterio común. El acuerdo final, concensuado o impuesto, es ritualizado mediante acciones visibles (comida, fiesta, plegarias, etc.)” (A.Ripol-Millet, 2001: 33-34).

Según Augsburger (1989), las comunidades primitivas nos enseñan a través de sus procesos de resolución de conflictos lo siguiente:

- 1.- *“El proceso es iniciado por una tercera parte neutral o imparcial. El mediador no favorece a una parte sobre la otra, por tanto es neutral.*
- 2.- *El mediador es aceptado inicialmente por todas las partes en litigio aun cuando el nivel de aceptación pueda cambiar a lo largo del proceso.*
- 3.- *El mediador no tiene poder de aplicar sanciones ni ninguna obligación para que las partes acepten o no un acuerdo.*
- 4.- *Los acuerdos no son vinculantes la comunidad puede considerar que los acuerdos, una vez alcanzados, son vinculantes y aplicar sanciones en orden a resolver el conflicto.*
- 5.- *El proceso para llegar a acuerdos no es prescriptivo. Es decir se atiende a las partes para que ellas mismas lleguen a acuerdos que favorezcan a ambos.*
- 6.- *El mediador no es amenazador ya que es elegido por las dos partes.*
- 7.- *El proceso es conclusivo ya que facilita a la existencia de una decisión final.”*  
(Ibid:33-34)

Este modo de resolver los conflictos no es sólo de comunidades primitivas, muchos países occidentales mantienen formas de abordar y resolver los conflictos sin recurrir a instancias formales de justicia.

Históricamente la mediación aparece fundada y aplicada a la base de las distintas comunidades religiosas, que movidas por valores y principios que los sustentaban promovían entre los miembros de su fé, la resolución pacífica de los conflictos que surgían.

Es así, como E.E.UU. es el país pionero en el ámbito de la mediación, ya en el año 1636 existió una comunidad local del sudeste de Boston denominada los Puritanos de Dedman, ellos previeron en su carta constitutiva un sistema informal de solución de

conflictos. También, emigrantes judíos se guiaban por un tribunal religioso fundado en Nueva York en 1920 (en nuestros días subsiste con el nombre de Junta Judía de Conciliación). (Tomasso A., 1997)

Durante los años setenta comenzó a emerger en ese país “la mediación como una nueva institución encaminada a la solución alternativa de conflictos” (Suárez, op cit.:47-48), es así como surgen los Centros de Mediación. La más destacada fue la ciudad de los Ángeles en Florida; su desarrollo fue rápido debido a los positivos resultados que entregaba el sistema de resolución de conflictos, por lo cual se lo incorporó al sistema legal y en algunos estados como California, se la instruyó como instancia obligatoria, previa al juicio.

A fines de la década comienza a propagarse en los países europeos el sistema de la mediación, tal es el caso de Inglaterra la que en sus comienzos fue aplicada por un grupo de abogados independientes, estableciéndose en 1989 la primera compañía británica privada, dedicada a la solución alternativa de disputas, estableciéndose dos tipos de medicación: la del sector voluntario y la del sector público, esta última suple la labor de los Trabajadores Sociales, con el fin de apoyar el trabajo de los tribunales, pero no como una instancia obligatoria, previa a la instancia formal.(Suárez, 1996)

También surgió la preocupación por este nuevo método de resolución de conflictos en Canadá a través del Servicio de Conciliación del Tribunal de Familia de Edmonton en Alberta en el año 1972, fue el primer servicio de mediación que se creó en ese país. En 1981 se crea en Montreal el Servicio de Conciliación para la Familia (S. C. F), el cual se convirtió en un servicio de mediación familiar permanente, público y gratuito. Canadá ha sido el primer país en redactar un código deontológico para mediadores, elaborado por la Asociación para la Mediación Familiar Además, ha sido el país que ha formado la mayor parte de los precursores de la mediación en Europa, principalmente mediadores franceses y belgas. (Ripol-Millet, A., 2001).

También en Francia en el año 1986, la mediación familiar toma forma, producto de los conflictos sociales y territoriales de la Val-de -Marne, lugar donde comienza la

mediación familiar a partir de un equipo de consejeros matrimoniales y terapeutas de familia del grupo APEC 94 (los cuales adquirieron entrenamiento en mediación por parte del Instituto de Mediación Familiar de Montreal). (Ibid)

En el primer Congreso Europeo de mediación realizado en Caen en el año 1990, se aprueba un primer código deontológico de la mediación que establece normas básicas de actuación de los servicios afiliados con el objetivo de entregar a los beneficiarios garantías de profesionalidad y ética”. (Ripol-Millet, A. 2001).

Es importante destacar la importante trascendencia que además tuvo en España a partir del primer servicio de mediación familiar llamado “Servicio de Mediación a la Familia” de Donosti, creado en el año 1988 por una Trabajadora Social y que actualmente se encuentra cerrado, siendo en el año 1990 que empezaron a funcionar de forma simultánea, cuatro servicios de mediación familiar. El primero de ellos, ubicado en Madrid, era el Servicio de Mediación familiar, SMF, de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF). Este servicio proponía “aportar un asesoramiento especializado a aquellas familias que se disponen a afrontar una ruptura matrimonial, ofreciéndoles ayuda eficaz y apropiada para superar las dificultades asociadas a la separación y el divorcio. Luego en Barcelona se crean, meses más tarde que en Madrid, dos servicios de mediación familiar: el Servicio de Mediación Familiar de Barcelona, y el Servicio de Mediación Familiar del Instituto Genus. (Ibid)

Es de suma relevancia destacar la aplicación que la mediación le ha significado al mundo latinoamericano, siendo un ejemplo el caso de Argentina que en el año 1992 declara la institucionalización y el desarrollo de ésta, como un método alternativo para la resolución de las controversias, estableciéndose ese mismo año por el Ministerio de Justicia un Cuerpo de Mediadores pertenecientes la sistema judicial, ello como una experiencia piloto; en la atención de casos derivados de juzgados de la Capital Federal, dado el éxito alcanzado en los acuerdos fue ampliándose el número de causas y juzgados. “Sólo en 1995 se vio sancionada la ley que establece la obligatoriedad de la mediación en los casos patrimoniales, y permite que únicamente

lo Abogados puedan capacitarse en esta materia como mediadores judiciales. Pero la mediación no sólo es aplicable a casos derivados por el sistema judicial. Su ámbito de acción es mucho más amplio". (Suárez, 1996:49-50)

Este panorama general de la mediación en aquel país ha servido como modelo en el proceso y en la aplicación para nuestro país, Chile, gracias al Ministerio de Justicia que en el año 1997, la implementó un proyecto piloto, con el objetivo de ayudar en forma gratuita a resolver conflictos familiares de manera pacífica; y así evitar que las familias pasen a los Tribunales de Justicia. Este proyecto cuenta con un equipo multidisciplinario (Asistente Social, Abogado, Psicólogo) los cuales cumplen un rol de mediador en el conflicto, ayudando a las personas a buscar un acuerdo en un clima de diálogo, participación y respeto. Una vez resuelto el conflicto, se informa de éste por escrito al Tribunal competente, para resguardar su cumplimiento. Generalmente los casos que se presentan con mayor frecuencia son las separaciones y sus problemáticas derivadas, como pensión de alimentos, régimen de visitas, tuición, separación de bienes.

El Programa de Mediación como una experiencia piloto actualmente se ha implementado al entrar en funcionamiento los Tribunales de Familia.

Por último, como señala Tomic-Obrdalj (1998) que recién en el siglo XX la mediación se ha transformado en una organización institucionalizada y desarrollado como un área reconocida donde se enfrentan conflictos relativos a la justicia, educación, trabajo, medioambiente. La práctica de la mediación se ha expandido a través del mundo, especialmente en los últimos 25 años. Este crecimiento se debe al reconocimiento de la dignidad de los derechos humanos individuales, la expansión por la aspiración para una participación democrática en todos los niveles sociales y políticos, la creencia que el individuo tiene el derecho a participar y tener el control de las decisiones que afectan su vida.

## CAPÍTULO III

### Modelos de Mediación

Como una alternativa a la superación de los conflictos por una vía pacífica y democrática, se ha creado un nuevo mecanismo llamado mediación. Diversos autores han aportado sus conocimientos en esta materia creando distintos modelos. Para efectos de nuestra tesis nos centraremos en tres enfoques norteamericanos, los cuales son habitualmente empleados en Latinoamérica.

Cada uno de estos aborda de forma distinta los conflictos en función de su utilidad y pertinencia de acuerdo a la problemática, además de contribuir a delimitar el campo de acción o rol del mediador.

El primer modelo a mencionar es el *Harvard*, creado por los autores Roger Fisher, William Ury y Patton, entre otros destacados como Scout Brown y Danny Artel.

Este modelo nos habla de la Negociación, y se desarrolló principalmente como un proyecto de investigación en la Escuela de Administración de la Universidad de Harvard durante los años setenta, producto de la preocupación existente por resolver conflictos en materia comercial y judicial. Cabe señalar que utiliza “técnicas que se aplican con mayor frecuencia en negociaciones comerciales y en las controversias que se derivan de ese tipo de relación. En ocasiones el conflicto se origina dentro de la misma empresa, por dificultades en la comunicación que llega a tornarse incongruente. En este sentido la tarea del mediador será oír y hacer que las partes se oigan entre sí, de manera tal, que de una incongruencia simultánea puedan lograr una incongruencia sucesiva. Es necesario que cada parte pueda explicitar con claridad sus intereses y el modo de satisfacerlos. Se procura que los involucrados encuentren, detrás de los comportamientos de apariencia contradictoria, algunos intereses compartidos y otros complementarios, que les permitan acercarse al acuerdo final. El tercero puede colaborar para que

cada parte perciba, sin comprometer su propio punto de vista, las intenciones positivas de su oponente”. (Iñigo, D. s/a: 26)

Por lo tanto, la utilización en el contexto de la mediación familiar ha sido, a través, de adaptaciones que se le han otorgado al modelo inicial por parte de los países latinoamericanos, para tener un referente en el manejo de conflictos familiares.

Se puede decir que “este modelo consiste básicamente en un proceso de negociación de las diferencias, colaborativamente, con la asistencia de un tercero neutral, en lugar de hacerlo de manera antagónica y, por ende, destructiva para ambas partes.” (Demichelli, G.2000:141).

El objetivo fundamental de éste es que las partes puedan negociar conjuntamente a fin de resolver el conflicto que los llevó a demandar esa mediación.

Como meta principal busca lograr el acuerdo y disminuir diferencias entre las partes. Cabe señalar que no se otorga demasiada relevancia al contexto en el que cual se manifiestan las relaciones, ya que la idea de este enfoque es obtener satisfacción por medio de la resolución de conflictos, por lo tanto intenta resolver un conflicto mientras satisface las necesidades, haciendo que la gente se sienta mejor temporalmente. (Iñigo.D.;op.cit.)

Por lo tanto podemos señalar que lo importante es *“Resolver el conflicto consiguiendo un acuerdo, en el nivel del contenido, que permita dar satisfacción a los intereses de las partes.”* (Demicheli, G.; opcit: 144)

## **1.1 Fundamentos Teóricos del Modelo Harvard**

Para éste es fundamental la comunicación humana, para lo cual se ajusta a la teoría de la comunicación desarrollada en 1960 por David Berlo; el cual modificó ciertos elementos de la teoría matemática de la comunicación de los ingenieros Shannon y Weaver utilizando el esquema emisor-receptor e instancias intermedias, incorporando dimensiones humanas y psicológicas.

Según está teoría existen principios generales de linealidad en la comunicación, primero las personas se comunicarían por turnos y se asume que mientras no hablen, se escuchan en distintos grados, además existirían distintos factores que pueden bloquear o dificultar la comunicación entre ellas, pero la mayor parte están relacionados con el contenido y su adecuada comprensión y disposición a entenderlos.

Ello explicaría el tipo de comunicación utilizado en este modelo, que es básicamente lineal, donde cada participante en forma alternada, expresa un contenido y el otro escucha, además se realizan preguntas abiertas; evitando los interrogatorios cerrados, ya que limitan la flexibilidad de las respuesta. (Tommaso, A., 1997)

## **1.2 Visualización del Conflicto desde el modelo Harvard**

Según (Demicheli;opcit) en este modelo el conflicto surge como una incompatibilidad en los intereses de las partes, y es visualizado como un proceso lineal, es decir, que tiene una causa u origen (antecedente) y un efecto, que es el estado actual del desacuerdo. Se considera que eliminando la causa, el efecto que es el desacuerdo del conflicto, debería desaparecer o por lo menos disminuir, ya que se considera que es un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades.



Para superar el conflicto se debe hacer a través del contenido de lo que se está tratando, y no en la relación entre las personas, por lo cual es fundamental separar a éstas del problema.

En éste método es preciso intentar la aireación del conflicto "airear todos sus componentes", abrirlo y exhortar a los sujetos enfrentados a que eviten retrotraerse al pasado, a fin de poner especial énfasis en el futuro. Se tiende a desactivar las emociones negativas, revalorizar y reforzar los puntos de acuerdo y superar el caos, para conseguir la restauración o instalación del orden.

(Iñigo, D: 18)

Según Fisher y Ury (1998) el modelo Harvard, es un proceso estructurado pero no rígido, donde las partes pueden concretar una negociación colaborativa, asistida por un tercero que facilita la comunicación para que cada parte logre percibir las intenciones positivas de su oponente, procurando así que resuelvan el conflicto.

### **1.3 Procedimiento**

Se trata de un proceso estructurado aunque no rígido, se utiliza un enfoque intra psíquico para explicar el comportamiento entre las personas y realizar las intervenciones en la mediación, es muy bien aceptado por Abogados en el ámbito judicial.

En lo que respecta al procedimiento en sí mismo, la primera reunión es conjunta, aunque el mediador instruye a los participantes que podrá solicitarles entrevistas separadas, cuando necesite conocer aspectos que las partes al menos inicialmente, no están dispuestas a exteriorizar públicamente, manteniéndose la confidencialidad de lo expuesto en la sesión privada. (Ibid)

En el enfoque lineal, el mediador con un macrofoco se concentra en la situación para hacerse un cuadro del problema y de la dirección posible del procedimiento, comenzando de inmediato a definir y estrechar las cuestiones en disputa.

#### **1.4 Método**

Inicialmente este método se asentaba sobre cuatro pilares:

- 1) Separar las personas del problema.

Significa que se debe tener en cuenta por parte de las personas involucradas, que el conflicto no corresponde a un ataque personal entre ellas, por el contrario, ambas partes deben trabajar conjuntamente, para abordar la situación.

Es importante hacer comprender a las personas que tienen un problema en común al que sí hay que atacar, pero no atacarse entre sí, ya que el no respetar esta regla hace que las personas no perciban las diferencias, siendo la escalada de violencia y agresión entre las personas muy difícil de modificar.

- 2) Intereses: Centrarse en los intereses (no en las posiciones).

A menudo la posición no permite ver lo que realmente la parte quiere. Antes de fijar la atención en posiciones establecidas, se debe fijar el objeto que satisfaga el interés de ambas partes.

Los intereses son los deseos, necesidades que la parte quiere satisfacer, la razón por la cual está en esa posición.

El problema fundamental en una mediación, no es el conflicto entre posiciones, sino el conflicto entre las necesidades, los deseos, preocupaciones y temores de las partes. Estos deseos y preocupaciones son intereses, que motivan a las

personas. La posición es algo que las personas deciden, pero lo que las impulsa a decidir son los intereses.

Para que un conciliador logre un acuerdo que satisfaga los intereses de una parte, es necesario que se encuentre una solución que también sea atractiva desde el punto de vista de los intereses de la otra parte. (Iñigo,D )

Este modelo busca que los participantes encuentren puntos de vista similares que les permitan llegar a un acuerdo, por ello permite que los participantes puedan expresar con claridad sus interés y el modo de satisfacerlos no le interesa el contexto en el cual se desarrolla los Conflictos; sino que pone su énfasis en establecer canales de comunicación y así lograr un acuerdo entre las partes.

( Fisher y Ury,1997)

- 3) Opciones: Antes de intentar ponerse de acuerdo; inventar opciones de beneficio mutuo.

Las posiciones son las opciones u ofertas que una parte establece para arribar a un acuerdo, por lo que se hace necesario inventar opciones para provecho de ambas partes, en la modalidad de negociación cooperativa y desde el esquema "Ganar-Ganar". Se debe inventar una amplia gama de opciones en las que las dos partes ganen. Para ello el brainstorming o lluvia de ideas es una técnica adecuada, donde no se juzgan las ideas sino que se exploran, para evaluar sus consecuencias. La lluvia de ideas tiene como objeto producir tantas ideas como sea posible para solucionar el problema. La regla fundamental consiste en evitar toda crítica y evaluación de las ideas. El grupo se limita a inventar ideas sin detenerse a pensar si son buenas o malas, realistas o no, absurdas o no.

Eliminados esos obstáculos, una idea debe estimular otra idea. Si a las partes no se les ocurre ninguna solución, es bueno que el mediador "tire" sobre la mesa de trabajo "ideas locas", que de antemano se sabe no van a ser aceptadas, pero de

esa manera se obliga a las partes a pensar, reflexionar, y descartando esa "idea loca", encuentran una opción de beneficio mutuo. (Ibid)

- 4) Criterios: Insistir en que el resultado se base en algún tipo de criterio objetivo.

El mediador debe sugerir la aplicación de estándares, los cuales deben ser justos e independientes con respecto a lo que la otra parte quiere. Mientras más criterios de equidad, eficiencia o respaldo científico se puedan aducir, más probable será que logre un acuerdo final que sea prudente o equitativo.

En la actualidad se han ampliado estas bases hasta siete, que son "los siete elementos del modelo tradicional Lineal"( Fisher y Ury ,1997)

1. Alternativas: Valorar qué alternativas se tienen, cuáles son los márgenes de actuación. Es el MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado), este es el punto de inflexión en el que se apoyará el mediador o mediadora para desatascar posibles bloqueos durante el proceso.

Es aquello que la persona hará si no llega a acuerdo con la otra parte. Por ejemplo ¿Qué haré si no logro que usted acepte lo que yo propongo? ¿Promoveré el juicio? ¿Utilizaré la violencia?

La importancia del MAAN es que ofrece una pauta para medir cualquier solución que se proponga. Ninguna parte hará un trato que no sea mejor que su MAAN, sin embargo muchas veces las partes ignoran su MAAN o tienen una visión irreal de éste (subestimada o sobreestimada).

2. Intereses: Profundizar en los intereses, de procedimiento, sustanciales o psicológicos.

Los intereses son el centro en cualquier conflicto, porque son los intereses subyacentes a toda disputa los que dan motivación a los conflictos. Como datos internos se incluyen también en esta categoría los motivos, carencias y deseos.

Los disputantes en general no hablan entre sí de sus intereses, por el contrario, los ocultan o declaran posiciones rígidas, habitualmente no confían en el otro para sacar a la luz estos intereses, temiendo que se utilicen en su contra.

Con la mediación se da la posibilidad de que las partes discutan estos intereses con un tercero, el mediador, en el que confían, y entonces se puede facilitar un proceso de comunicación acerca de los intereses y las opciones que las partes no pudieron lograr hasta ese momento.

3. Opciones: Generar acuerdos en los que todas las partes ganen. Lo cual requiere de trabajo en equipo y de una buena dosis de creatividad.

4. Criterios (legitimidad): Establecer criterios que permitan determinar si las soluciones propuestas son legítimas o no, por ejemplo recurriendo a evaluadores externos expertos en la materia en cuestión. Se busca máxima objetividad.

5. Compromiso: Después de que las opciones hayan sido evaluadas y estudiadas, las aceptadas, pasaran a formar parte del acuerdo.

6. Comunicación: Apoyar y potenciar todos los elementos que faciliten la comunicación entre las partes.

7. Relación: El mediador debe tener como objetivo mixto tratar de forma exitosa los asuntos, pero también mantener una buena relación. (Fisher y Ury, 1997)

## **1.5 Rol del Mediador en el modelo Harvard**

Es alguien se le puede definir como un experto en la materia y guía de un proceso que está estructurado, su rol está centrado en controlar la interacción y la búsqueda de una solución colaborativa para satisfacer los intereses de ambas partes, para así lograr el acuerdo y superar la disputa, operando en un sentido contrario, es decir detectando las semejanzas e intereses comunes, aumentándolas al máximo.

“En su papel es importante que ejerza la neutralidad, ya que las partes expuestas en disputa se encontrarían involucradas emocionalmente con sus respectivos puntos de vista, por tanto no sería factible realizar apreciaciones objetivas de la realidad. Por lo tanto el mediador es un regulador o facilitador de la comunicación e interacción entre las partes con el fin de disminuir las diferencias, alguien que dirige la conversación y establece pautas, para que la instancia de “negociación” no sea un “diálogo de sordos”, es una persona que facilita el diálogo efectivo para que ambas partes se escuchen en sus respectivos planteamientos”. (Ibidem: 23)

“La función del mediador es actuar como agente de la realidad, cuestionando puntos débiles, analizando los riesgos y revisando el MAAN (mejor alternativa al acuerdo negociado) o BATNA en inglés. Los mediadores quieren saber qué hará la gente si no logra una solución por la vía de la colaboración” (Ibid:24)

El mediador trabaja en los siguientes aspectos:

- Proveer espacio para el desahogo emocional de las partes.
- Separar a las personas del problema, dándole un tratamiento distinto a cada parte.
- Evita la negociación basándose en posiciones.
- Busca los intereses que hay tras las posiciones.
- Busca criterios objetivos para el acuerdo final.

## **2. Modelo Transformativo**

Para este modelo desarrollado por Bush y Folger, la mediación es vista como un proceso en el cual no sólo se debe llegar a acuerdos entre las partes, sino principalmente conseguir la transformación de las formas de relación que ellas mantienen y que dieron origen al conflicto, buscando propiciar el crecimiento moral y el desarrollo potencial del cambio, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de cada persona.

Entendiendo que "una parte resulta revalorizada en la mediación cuando: alcanza una comprensión más clara de lo que le importa y por qué, de cuáles son sus metas y sus intereses" (Bush y Folger;1996:28).

Se busca potenciar la revalorización respecto a las metas, a las alternativas, a las habilidades, a los recursos y con respecto a la decisión.

Por lo tanto, se señala que el objetivo de la mediación transformativa no es el acuerdo, sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades al adquirir protagonismo, potenciando sus propios recursos en la modificación de las pautas habituales de relación, interacción y comunicación de sus propias dificultades que condujeron al conflicto.

(Diez y Tapia citado en Muñoz Y. s/a)

Esta posibilidad de transformación se origina en la capacidad de la mediación para generar, según este enfoque, dos efectos importantes:

- 1.- "El empowerment o revalorización que significa la devolución a los individuos en cierto sentido de su propio valor, de su fuerza y su propia capacidad para afrontar los problemas de la vida.
- 2.- El reconocimiento el cual implica que se evoca en los individuos la aceptación y la empatía con respecto a la situación y los problemas de terceros".( Baruch A, 1996:43 ).

Hace referencia a la voluntad de abrirse más, ser más empáticas y sensibles a la situación del otro.

Bush y Folger (opcit) hipotetizan que aprovechando su experiencia en la propia mediación transformadora, las partes pueden traspasar a otras situaciones más capacidad y disposición a relacionarse con otros de modo menos defensivo, más respetuosamente y con más empatía; a mostrar una actitud menos severa frente a otros; a conceder a otros el beneficio de la duda; a hallar elementos de experiencia común y de preocupación común con otros; a mostrarse más tolerante frente a otros que tienen experiencias y preocupaciones diferentes. Como objetivo y como efecto de la mediación, el reconocimiento puede sobrepasar el caso inmediato para extenderse a otros aspectos de la vida.

Cuando ambos procesos ocupan un lugar central en la práctica de la mediación, se ayuda a las partes a utilizar los conflictos como oportunidades de crecimiento moral y se realiza el potencial transformador de la mediación.

Los autores que se inscriben con este modelo señalan que para que la mediación sea una verdadera alternativa a otros procedimientos, no puede perder de vista su meta original: mejorar la calidad de la resolución de disputas y de las relaciones, integrando el potencial de la propia persona con el reconocimiento por los otros.

Por lo tanto se puede señalar que el objetivo fundamental de este es *Transformar la relación entre las partes, más allá de la consecución de un acuerdo o la resolución del conflicto*".(Demichelli, G., opcit :148)

## **2.1 Fundamentos Teóricos del Modelo Transformativo**

Se basa en autores como Watzlawick, Beavin y Jackson, los cuales con sus propuestas produjeron un cambio en la concepción de los procesos de comunicación desarrollados hasta entonces por Berlo en 1971.

Por tanto, la comunicación es entendida como un proceso interaccional, no individual, simultáneo en el tiempo, y circular en su generación y mantención, de



ahí la importancia, de la autodeterminación y autoafirmación, potenciando su propio protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsables de sus acciones.(Tommaso, A., opcit)

## **2.2 Visualización del Conflicto**

Se apoya en la teoría propuesta desde fines de los setenta, en donde según autores como (Girard y Koch, 1997) el conflicto es visto como una condición inherente de las relaciones humanas, y que en sí mismo no es positivo ni negativo, sino más bien es una parte natural de la vida que provee también de una oportunidad para el cambio, el crecimiento y la transformación moral de las personas al descubrir sus propias habilidades. Por lo tanto lo importante es mejorar las relaciones, el acuerdo pasa a ser circunstancial.

El conflicto no se centra en una causa específica, se visualiza como un patrón de relación que establecen las personas involucradas, la causalidad de los conflictos es circular e interactiva y se encuentra en la pauta de relaciones en la cual interactúan esas personas.

“La finalidad principal de los seguidores de la Escuela Transformativa es modificar la relación entre las partes, por lo que no se pone tanto el énfasis en obtener el acuerdo, aunque por supuesto es el objetivo final, pero será una consecuencia de esa nueva situación. El convenio sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos”.

(Iñigo, D. opcit:27)

Esta escuela tiene un fuerte predominio terapéutico y sus postulados son seguidos preferentemente por los mediadores con formación psicoanalítica.

Bush y Folger (opcit:32) a quienes se les atribuye el desarrollo de este marco teórico, buscan "cambiar a la gente, no sólo las situaciones, está es la fuerza de la visión transformadora del conflicto y de la mediación".

Con la utilización de este método se busca que la sociedad vaya cambiando, que se humanice, y que las personas entiendan que el objetivo de la mediación es volver a unir las partes, conciliando sus diferencias para siempre.

### **2.3 Procedimiento**

Para lograr el objetivo se programan reuniones preferentemente conjuntas y/o privadas en donde el equipo mediador intenta introducir una comunicación relacional de causalidad circular. En las entrevistas se procura que cada parte potencie su protagonismo y pueda reconocer su cuota de responsabilidad en el desenvolvimiento de la controversia y la que le corresponde a su oponente. (Iñigo, D; opcit)

En la mediación transformativa se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación.

### **2.4 Técnicas**

Se emplean fundamentalmente dos técnicas: enunciados de apertura que reflejan los objetivos de los transformadores, y un microfoco en los aportes de las partes.

Enunciados de apertura: Se exploran los enunciados de cada parte buscando nuevas posibilidades, intentando que cada una considere la situación del otro.

Las introducciones o enunciados de apertura del mediador deben evitar la afirmación de que la meta primordial de la sesión es llegar a un acuerdo.

El enunciado de apertura del mediador debe formular de un modo simple y claro que la entrega del poder y el reconocimiento son las metas primarias, mientras que el acuerdo es sólo uno de los resultados posibles. Es necesario aclarar que son las partes las que llegan a su propio acuerdo, de modo que alcanzarlo o no son resultados igualmente posibles. La mediación puede explicarse en términos de potenciar poder y reconocimiento : “lo que la mediación hace, y lo que yo

puedo hacer, es ayudarlos a entender mejor la situación, a entenderse mejor entre ustedes y también ayudarlos a decidir cómo manejarse en esto”( Baruch A, 1996:44).

El microfoco en los aportes de las partes: El mediador se concentra en la interacción de las partes, tratando de identificar las oportunidades de la transformación no desatiende el valor del acuerdo, pero comprende que los acuerdos auténticos y equilibrados se producen al aprovechar las oportunidades de crecimiento. Aquí el mediador se centra por completo en los detalles del caso tal como va desplegándose. Cada enunciado, pregunta, relato o desafío, se considera una oportunidad para alentar la transformación. Los mediadores esperan advertir puntos en los que los individuos puedan realizar elecciones claras y reflexivas (poder) y reconocer la perspectiva del otro (reconocimiento). Se llega al final de una sesión cuando estas oportunidades están agotadas. A veces se alcanza el acuerdo, y otras no. Al mediador no le interesa llegar al acuerdo, sino “asegurar que el resultado siga en las manos de las partes”.

### Método

Se busca empoderamiento, co-protagonismo y se usan preguntas circulares.

## **2.5 Rol del Mediador**

Facilita la transformación de la relación, además de observar externamente los patrones reiterativos de la conducta o comportamiento entre las personas, debe visualizar la posibilidad que tiene las partes de modificar dichas pautas previas de relación, para solucionar el problema puntual, y además salir fortalecido de la crisis. Adquiriendo así nuevas destrezas para eventuales conflictos posteriores. (Folger, 1996).

El mediador puede:

- Señalar incongruencias entre las formas verbales y no verbales de comunicación que manifiestan las personas durante las conversaciones.
- Dialectizar las percepciones que cada una de las partes tiene respecto del problema común.
- Mostrar cómo los contenidos, la transmisión de información, modifica la relación y condiciona.
- Realizar preguntas triádicas y circulares que ponen en evidencia los efectos y emociones que los actos comunicativos de cada parte tienen sobre los demás.
- Emplear técnicas de re-encuadre y re-definición de los contenidos y la relación entre las partes.

### **3. Modelo Circular Narrativo**

El nacimiento de este modelo se le atribuye a Sara Cobb y tiene como objetivo fomentar la reflexión, aumentar las diferencias, legitimar a las personas y cambiar los significados a través de la transformación de las historias conflictivas y la narrativa de confrontación que se trae a mediación por una historia alternativa, en un espacio de conversación para así, construir acuerdos y generar nuevas narrativas.

Este modelo que nace del paradigma sistémico por lo que tiene gran importancia la comunicación, especialmente el elemento circular que existe en toda comunicación, está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones.

Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje construimos y deconstruimos la realidad, por lo tanto modificando las narraciones modificamos la percepción de esa realidad. (Suárez,M, 1996).

Por tanto, los acuerdos no son lo importante, importa la adquisición de habilidades de tratamiento de los conflictos.

Este enfoque surge de los aportes de distintas teorías: (general de sistemas, cibernética de primer y segundo orden, teoría del observador, teoría de la Comunicación y teoría de la narrativa entre otras.

### **3.1 Fundamentos teóricos del Modelo Circular Narrativo**

Fue propuesta por Pearce y V. Cronen en 1980, en donde sostiene que existen sistemas humanos de significación y una jerarquía de niveles de significación para la comunicación humana, además de la reflexividad, mecanismo a través del cual esos niveles se activan. Por tanto "Los sistemas de significación y acción, son, más bien, el resultado de construcciones cognitivas que las personas hacen de sus realidades sociales, más que reflejos de realidades externas" (Demicheli, G. opcit: 151).

"La reflexividad" es una condición inherente a ella, que activa y permite los cambios de significados, lo cual hará surgir narrativas no conflictivas. (Ibid)

En cuanto a la comunicación, está es circular, se entiende como un todo, incorporándose los elementos verbales y para- verbales. (Tommaso, A., 1997:27)

Es un proceso complejo que incluye el contenido y la relación: qué se dice, cómo se dice y dentro de qué contexto. Para este modelo "es un contexto de adversidad. Cuando las partes concurren a la mediación ya se han definido a sí mismas como adversarias, por lo tanto esto contribuye a la producción de historias o narraciones de acusación, reproche, justificación y negación. Nuestro self es el resultado de las narrativas, de las historias que nos contamos a nosotros mismos en primera

persona y de las historias que escuchamos y aceptamos (a gusto o a disgusto) de las otras personas sobre nosotros mismos" (Suares, M., 1996: 38).

Por tanto el tema de la comunicación tiene gran importancia, especialmente el elemento circular que existe en ella, orientado, tanto al acuerdo, como a la modificación de las relaciones, ya que la circularidad, se caracteriza por la posibilidad que tienen las secuencias de causas y efectos de volver a su punto de partida inicial, interviniendo procesos de retroalimentación.

Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje construimos y deconstruimos la realidad, por lo tanto modificando las narraciones modificamos la percepción de esa realidad. Este modelo asume que los significados que las personas otorgan a las cosas y hechos, emergen y resultan de su permanente convivir social en el lenguaje. Por tanto, la comunicación es un proceso mediante el cual las personas interactúan, se coordinan y constituyen las realidades sociales en que participan.

### **3.2 Visualización del Conflicto**

En este modelo los conflictos se perciben como una construcción social en el lenguaje, cada persona vive y narra sus historias, incluidos los conflictos, desde su propio o particular punto de vista. Los distintos significados o atribuciones que se asocian al conflicto proviene de una historia de interacciones compartidas, que es necesario traer a la conversación para así, contrastarlas con las narrativas particulares de las partes, ya que veracidad de los hechos no está en el mundo externo, sino en los valores, mitos y creencias que cada persona ha desarrollado como referentes de su propio pensar, sentir y actuar.

“Sostiene que el conflicto no debe necesariamente asociarse a antagonismo y a agresión en las relaciones humanas, sino que puede ser detectado como una

presencia interna y casi continua en cada persona. Es decir, parte del supuesto que el ser humano vive en una permanente pulsión entre el deseo y el deber. Por ello, diferencia entre conflicto y disputa. Esta última es el conflicto generado entre dos o más personas cuando se hace público e inmanejable para ellos". (Iñigo, D. s/a)

### **3.3 Procedimiento**

Se divide cada encuentro en cuatro etapas o reuniones. "Estas cuatro etapas o reuniones se pueden realizar en un solo encuentro de aproximadamente dos horas y media de duración. También, en el caso en que una de las etapas sea muy larga, el desarrollo de las cuatro etapas puede realizarse a lo largo de varios días. Debido a que es preferible que las partes terminen cada encuentro con un acuerdo preliminar, es conveniente tratar de realizar el proceso completo en un día."(Suarez, M opcit:208-209)

#### **3.3 Detalle de procedimiento**

Este método se basa en cuatro etapas, que cada una de ellas puede estar compuesta por varias sesiones de mediación. El eje central es la comunicación y el manejo de ésta.

0. Pre-reunión: Esta etapa no la realiza el mediador que llevará el resto del proceso y se realiza con las partes por separado. Se quiere evitar la interacción y que se produzca una "colonización de las narrativas". Esta reunión es básicamente explicativa de:

1. Primera etapa: reunión conjunta

Encuadrar el proceso

Establecer las reglas (confidencialidad, todos van a hablar, todos tendrán reunión individual, todos tendrán reunión conjunta, no deben interrumpirse, cualquiera, si quiere, puede irse y explicitar las alternativas que tienen)

Aceptado el procedimiento se comienza, normalmente preguntando quién contactó con el servicio de mediación, una vez recogido, se les pregunta quien quiere comenzar con la reunión individual.

## 2. Segunda etapa: reunión individual

Conocer bien el problema

Ver cuáles son los objetivos, recursos, necesidades, peticiones a la otra parte, contribuciones para solucionar el problema

Borrar el discurso de los derechos con el que normalmente argumentan cada una de las partes.

Circularizar, es decir, conocer qué soluciones han intentado y que evidentemente no han funcionado.

## 3. Tercera etapa: reunión interna o del equipo

Reflexionar en el caso

Construir una Historia Alternativa que reúna los siguientes requisitos:

Legitimar a las personas que tiene problemas· Contextualizar el conflicto

Establecer una historia positiva para todas las partes

Predecir las dificultades.

## 4. Cuarta Etapa: Reunión conjunta

Narrar la Historia Alternativa

Construir el acuerdo

Nuevas opciones, ventajas y desventajas de cada una de ellas

Encontrar una solución nueva

Escribir un acuerdo provisional

Para finalizar la autora plantea que “son tantas las variables que entran en juego que es imposible pensar que exista un solo proceso que sea el adecuado para todas ellas, por tanto es necesario generalizar y especificar al mismo tiempo. Generalizar para tener pautas que permitan encuadrar, y especificar, para poder



ser operativos con esa familia concreta, única con la cual estamos trabajando.”  
(Suárez, M.,2002: 244)

### **3.5 Técnicas**

Se utilizan preguntas circulares que son una de varias técnicas desarrolladas por una escuela de terapia familiar que se originó en Milán.

Las preguntas circulares están destinadas a “sacudir” a los disputantes, para sacarlos de las pautas del pensamiento lineal. El facilitador les pide que reflexionen sobre sus relaciones recíprocas de maneras que por lo común ellos no podrían considerar.

Este tipo de preguntas requieren que las partes piensen sobre las relaciones y conexiones. Ya que está forma de interrogatorio puede quebrar los modos habituales de comprender el problema, e interrumpir escaladas cíclicas de inculpación recíproca.

Las preguntas están habitualmente construidas desde la perspectiva de una hipótesis sobre lo que podría estar sucediendo, las que se cambian constantemente para no “cazarse” con ninguna de ellas.

Las preguntas circulares son útiles cuando hay una relación importante en el tiempo. Por ejemplo, en la mediación familiar.

La mediación de esta forma, puede presentarse como una oportunidad para las preguntas circulares en la etapa que sigue a la reunión inicial de información.

En este punto el mediador utiliza la técnica no sólo para entender mejor las interacciones entre los disputantes, sino también para quebrar el ciclo habitual de percepciones y conductas centradas en el propio punto de vista. ( Suárez M, 1996)

### **3.6 Rol del mediador en el modelo circular narrativo**

El método utilizado por el mediador para cooperar con las partes, es aumentar las diferencias que mantienen y, simultáneamente, legitimar a cada una de ellas, con el objeto de cambiar la "historia" que han construido individualmente y que instaló la disputa. Por lo tanto su rol es ayudar a los interesados a elaborar una nueva historia, a partir de la propia revalorización y la del otro, lo que intentará por medio de una comunicación de causalidad circular. En primer lugar, el tercero neutral estimula a las partes a que expresen todos los aspectos del conflicto, para recién entonces comenzar a indagar sobre las soluciones posibles.

Las entrevistas iniciales son individuales en las que se pone énfasis en la reflexión y en la recreación de la relación, sólo después de esta etapa se pasa a las conjuntas, cuando es previsible que las partes se encuentran en condiciones de concretar el acuerdo.

Este modelo apuesta a las conversaciones que el mediador pueda generar como gatillantes de reflexividad que activen los niveles de significación de la gente en conflicto y hagan surgir narrativas no conflictivas. El mediador se concibe como un participante activo, dentro de la mediación.

El énfasis está en la utilización de recursos conversacionales del mediador, propiciando el buscar aproximaciones distintas al problema y de actuar como un catalizador de nuevas conversaciones ampliando siempre las posibilidades en lugar de reducirlas. Por último no se busca modificar las historias que la gente trae, que por lo demás no son modificables, sino de buscar y propiciar nuevos significados que permitan lecturas menos confrontacionales y/o menos dolorosas que las iniciales. El objetivo final de este modelo es: "Generar nuevas narrativas que hagan emerger significados distintos respecto del problema inicial, de manera tal, que la "disolución" más que la "resolución" del problema se hagan posibles a través del diálogo en mediación" (Demichelli, G., 2000: 153)

## CAPÍTULO IV

### Familia y Proceso de Mediación

De todos los grupos sociales, la familia es probablemente el más controvertido. Hablando en sentido metafórico, la familia ha sido pesada, medida y cuantificada por sociólogos y economistas; ha sido fragmentada y analizada microscópicamente por antropólogos, psicólogos y trabajadores sociales; ha sido idealizada y romantizada por clérigos y poetas.

Familia es el nombre con que se ha designado a una organización social tan antigua como la propia humanidad y que, simultáneamente con la evolución histórica, ha experimentado transformaciones que le han permitido adaptarse a las exigencias de cada sociedad y cada época.

La palabra "familia" proviene de la raíz latina *famulus*, que significa sirviente o esclavo doméstico. En un principio, agrupaba al conjunto de esclavos y criados propiedad de un solo hombre. En la estructura original romana la familia era regida por el *pater*, quien condensaba todos los poderes, incluidos el de la vida y la muerte, no sólo sobre sus esclavos sino también sobre sus hijos.

Al paso del tiempo, y con la evolución que ha experimentado el grupo familiar conforme a diferentes enfoques científicos, han ido surgiendo diferentes definiciones, cada una de las cuales tiene diferentes niveles de aplicación, Así por ejemplo la Organización Mundial de la Salud (2000:12) señala que por familia se entiende, *"a los miembros del hogar emparentados entre sí, hasta un grado determinado por sangre. adopción y matrimonio. El grado de parentesco utilizado para determinar los límites de la familia dependerá de los usos a los que se destinen los datos y, por lo tanto, no puede definirse con precisión en escala mundial. "* Esta definición esta orientada fundamentalmente hacia cierto tipo de

estudios demográficos y epidemiológicos, Los censos estadounidense y canadiense la definen con un enfoque similar.

Algunos autores resaltan en su definición la legitimidad y la estabilidad de las relaciones sexuales, dando así importancia a una de sus funciones básicas, la de perpetuar la especie y proveer de nuevos miembros a la sociedad. Así por ejemplo, Bottomore señala que *"la familia es una asociación que se caracteriza por una relación sexual lo suficientemente duradera para la procreación y la crianza de los hijos."* (Bottomore citado en Santacruz; 1993:2). Murdock agrega que las relaciones sexuales que se efectúan entre los cónyuges son "socialmente aceptables." (Murdock citado en Santacruz; 1993:6).

A partir de estas definiciones se reconocen ahora dos elementos básicos que dan un carácter institucional a la familia. El primero porque establece las reglas que gobiernan las relaciones entre marido y mujer, y el segundo porque determina el reconocimiento de los deberes Y los derechos de los padres hacia los hijos. En éste sentido señala Malinowsky; *"el Matrimonio no puede definirse como la legitimación del intercambio sexual sino, más bien, como la legitimación de la filiación."* (Malinowski: 1981;56)

Desde el punto de vista de algunos estudios del comportamiento humano, la vida aparece como una experiencia compartida; en consecuencia, el individuo no puede vivir solo o aislado, pues quienes lo intentan están destinados a desintegrarse como seres humanos, Sin embargo, no obstante que la familia puede considerarse como la mejor opción para vivir en asociación, la experiencia no siempre resulta satisfactoria, Por este motivo Ackerman, al referirse a ella, la define como *"la unidad básica de desarrollo y experiencia, de realización y fracaso. Es también la unidad básica de la enfermedad y la salud."* (Ackerman citado por Pinto; 1989: 48) Minuchin a su vez la define como *"el grupo en el cual el individuo desarrolla sus sentimientos de identidad y de independencia, el primero de ellos fundamentalmente influido por el hecho de sentirse miembro de una familia, y el segundo por el hecho de pertenecer a diferentes subsistemas*

*intrafamiliares y por su participación con grupos extrafamiliares."* (Minuchin citado en Aylwin y Solar; 2002: 12).

Dentro de la literatura psicoanalítica, quien introdujo el término identidad once años después de la muerte de Freud fue Víctor Tausk, en el año 1944. Posteriormente varios autores, especialmente Erik H. Erikson, abordaron el tema desde diferentes ángulos psicoanalíticos y psicosociales. Según estos estudios, es la familia la que en condiciones ordinarias tiene la función más importante en la formación de la identidad. En efecto, es en la familia donde transcurren los primeros años de vida del individuo, y en ella recibe la información y los estímulos más determinantes para su estructuración biológica, y psicológica, así como para su socialización. En el desarrollo del proceso de identidad son muy importantes para el individuo las figuras de la madre y del padre, porque se identifica parcial o totalmente con ellas.

Con lo antes señalado, se deduce que las corrientes que más han contribuido a definir y caracterizar a la familia son la socioantropología, el psicoanálisis y la psicología. Según estas corrientes, se pueden distinguir dos puntos de vista diferentes. Uno de ellos podría denominarse "macrosociológico" estudia la familia tomando como referencia, a la sociedad de manera global. Comparten este punto de vista la mayoría de los antropólogos clásicos, como Morgan, Taylor, Bachoffen y Mein, entre otros, y Freud desde el punto de vista del psicoanálisis, Durkheim desde el punto de vista propiamente sociológico y Engels bajo la perspectiva del materialismo histórico. El otro punto de vista, llamado "microsociológico", que en términos generales se ha desarrollado en el seno de la antropología social británica, sobre todo tras los trabajos de Malinowsky, se refiere básicamente al análisis de hábitos y costumbres familiares en el seno de un mismo grupo social. Aquí también podrían incluirse algunos estudios efectuados en el nuevo mundo por cronistas españoles del siglo XVI, y que constituyen una aportación temprana y excepcional, ya propiamente de tipo etnográfico, sobre diversas instituciones sociales que incluyen a la familia.

En general, podemos señalar que:

- La familia cumple una misión “natural”; se rige por principios emanados de la naturaleza del hombre, incluyendo como elemento principal la “libertad”, vincula al hombre y a la mujer conservando así el género humano.
- Económicamente la familia se ocupa de la mantención de sus miembros obteniendo alimentos y techo para los mismos. Por lo mismo, podríamos decir de ella que se trata de una sociedad doméstica que protege y garantiza su estructura fundamental además de determinar los aspectos concretos no definidos por los principios naturales.
- Cuenta también la familia con una misión “moral”, al ser la encargada de la transmisión, internalización y aprendizaje de valores, normas y conocimientos de una generación a otra, que se comparten de manera recíproca para el cuidado y la educación de los miembros, regula el pensar, sentir y actuar de sus miembros dentro de una cultura específica, “desarrolla la sensibilidad moral a través de la introyección en el tiempo de valores morales y por otra, desarrolla la capacidad de discernimiento en el juicio de conciencia”. (Reyes, et.al1994:6).

La existencia de definiciones que enfatizan distintos aspectos de ella permite que, desde donde se la defina, se incluyan o excluyan miembros, dependiendo de las “concepciones” a partir no solo de los modelos culturales imperantes, sino además, de las experiencias de éxito o dolor que se transmite de generación a generación. Sin embargo, hay ciertos aspectos centrales en los cuales los autores de las diversas disciplinas sociales fijan puntos comunes respecto a características que tienen las familias, logrando ciertas generalizaciones en las que se entendería a la familia como un microcosmo en donde se desarrollan todas las situaciones que el ser humano enfrenta, es un universo representativo del mundo, y a la vez un universo representativo del ser humano; las personas desde que nacemos, vivimos con una subjetivización propia de los significados que le atribuimos a la familia. Es aquí donde a su vez la familia de origen nos entrega significados y pertenencias que, como seres humanos se tiene en esta sociedad. Una triple complejidad entre persona, familia y sociedad que la lleva a detenerse y

reflexionar acerca de los significados y conceptualizaciones que hoy se replican en esta última.

La familia es el “núcleo de organización social donde convergen, por así decir, la naturaleza, y la cultura; aquella como arreglo biológico en el orden de la reproducción de la especie y ésta como arreglo histórico en el orden de la socialización del individuo”. (Brunner; 1994: 110) Esta definición nos refuerza la complejidad que viven las familias hoy en su intento de identificarse y darle sentido a su existencia como tal.

Al revisar los significados que le atribuyen diversas disciplinas desde las ciencias sociales se puede constatar como un factor común y esencial la mantención, la transmisión y proyección de la vida.

En todas las culturas, la familia ha sido la encargada de transmitir las pautas sociales, políticas, económicas y culturales que rigen en la sociedad, es ella quien introduce paulatinamente a sus miembros al mundo que los rodea, esta función es parte natural y esencial de su identidad como tal “la familia se ha constituido en uno de los pocos refugios que van quedando donde el código que rige las relaciones humanas es el amor” (Montenegro, H. 1995).

La familia satisface necesidades diversas entre sus miembros, entre ellas están:

1. **Necesidad de Inclusión**, sentirse aceptado valorado e integrado, reconocido como único, diferente, pero a la vez parte de un grupo.
2. **Necesidad de Control**. Donde cada uno tiene una responsabilidad dependiendo de la jerarquía correspondiente.
3. **Necesidad de Afecto**. Donde cada miembro necesita sentirse irremplazable y querido, ello se satisface a través de la solidaridad familiar y fraternidad que pueda crearse en el núcleo familiar.

Ahondando en la búsqueda de un significado para el concepto de familia, podemos constatar que todos ellos la ven como “el lugar donde convergen las

fuerzas intrínsecas como extrínsecas de los seres humanos”, es el espacio donde convergen las dimensiones sociales, psicológicas y culturales de las personas. Las fuerzas intrínsecas, apuntan a la unidad conservadora del ser, que se organiza en forma particular a partir de pautas que estructuran el funcionamiento de la persona al interior de su núcleo familiar. Toda persona tiende a conservarse como tal a través del reconocimiento de su particularidad y diferenciación de otros, lo cual da origen a la identidad, si bien es cierto existe esta unidad conservadora, también existen fuerzas que provienen del exterior que pueden producir el deterioro del proceso de identidad al no existir por parte del “núcleo interno” pautas valóricas claras.

#### **a. Familia: Un Análisis Estructural**

Al hacer un recorrido por la historia, podemos decir que la familia ha sido estudiada desde épocas antiguas por diversas disciplinas como la teología el derecho y la filosofía. A fines del siglo XIX el interés por su estudio se acentúa debido a los grandes cambios sociales de la época. Sin embargo, el estudio sistemático de la familia se produce en el siglo XX, a partir de la década del cincuenta, en que se inicia la investigación teórica y empírica desde diferentes disciplinas como la historia, la psicología, la sociología, etc. Lo que permite una visión multidimensional y multidisciplinaria de la misma.

**La Familia como Sistema.** La teoría de sistemas nos aporta una manera distinta de ver a la familia, la que nos permite ver su estructura y sus procesos. Su aporte se basa en visualizar al núcleo familiar como una totalidad compuesta de partes, sus miembros, los que se interrelacionan y son interdependientes entre sí. Frente a esta propuesta, la característica principal de la familia estaría dada por su carácter de todo, mas allá de la suma de los miembros que la integran.

La familia como sistema, será afectada de forma vital por cada uno de sus componentes (integrantes del núcleo). Tan estrecha es la relación entre los individuos que componen el sistema y el sistema total que si uno de sus



integrantes o individuos flaquea en su funcionamiento, el conjunto del sistema es el que resiente tal situación. Al contrario, si el sistema familiar como conjunto no funciona de manera óptima, esto podrá repercutir en cualquiera de sus integrantes, fenómeno descrito como “búsqueda del chivo expiatorio” en la literatura acerca de la familia. (Preister, 1981).

Esta perspectiva sitúa el significado y la comprensión en la observación de los patrones de organización que la familia se ha dado a lo largo de su historia y que están presentes en la actualidad. No se trata simplemente de saber en general que los integrantes de la familia son influidos por la familia como un todo, y que la familia es influida y a la vez influye en su contexto. De lo que se trata es de entender cómo esto se produce en el caso particular de cada familia. Se trata de descubrir en cada caso cuáles son las reglas de funcionamiento que esa familia se ha dado en todo el ámbito de sus relaciones (Selvini Palazzoli, 1982).

La familia como sistema es un campo de investigación, de la interacción humana, de sus posibilidades y limitantes. Se habla de ésta como un “aula primordial” donde se tejen los lazos afectivos y primarios, el desarrollo de las diferentes formas de comunicación que ejerce la autoridad, la vivencia del tiempo y del espacio, el sentido de la vida y de la muerte. En síntesis, todas las dimensiones humanas más significativas se plasman y transmiten mínimamente a través de dos generaciones.

La familia presenta adicionalmente otros subsistemas: El de cónyuges-padres y el de los hijos – hermanos; ambos con sus propias diferencias por el carácter de sus roles en mutua interacción. El sistema familiar debe tener una estructura para sobrevivir como para cumplir metas y funciones como en todos los sistemas sociales. La organización de relación y expresiones se da dentro de los sistemas familiares. (Preinstein citado en Brenson: 1994).

Desde la perspectiva sistémica, entendemos las interacciones familiares bajo el ángulo de la estabilidad y el cambio. El cambio está incluido en la naturaleza misma de la familia dados los momentos evolutivos, los ciclos vitales que atraviesan (nacimientos, crecimientos, envejecimiento). Para responder a situaciones nuevas y desafiantes, la familia requiere de la capacidad de una adaptación activa, el reconocimiento de las necesidades propias, generar condiciones nuevas y modificar la realidad inmediata. Cuando no se cuentan con estos recursos aparecen las crisis familiares que se relacionan frecuentemente con la incapacidad del sistema de integrar el cambio, en general por tener reglas muy rígidas. Como toda crisis, además de peligros, éstas encierran también oportunidades para el cambio.

Las transformaciones y configuraciones que atraviesa la familia, las podemos clasificar de la siguiente forma:

- **Familia extensa.**- Denominada como “tradicional”, involucra a todos los relacionados por común ascendencia. Se asocia al espacio rural, fundamentalmente. Caracterizada por la convivencia de varias generaciones (más de tres) en una misma vivienda. Actualmente con algunos matices de cambio en cuanto a su dinámica, control social, funciones y otras que se han alterado menos.
- **Familia nuclear.**- Consta de padres e hijos, vinculados por estrechos lazos emocionales. La familia nuclear se asienta en el matrimonio como base o en las uniones de hecho, llamados concubinatos.

Los cambios en la vida de las sociedades están causando modificaciones y matices a las configuraciones básicas. En consecuencia es importante, sobre todo para quienes trabajamos con familias, profundizar en la identificación de éstas. A continuación presentamos algunos tipos de familia producto de estos cambios:

- **Familias monoparentales.** Está compuesta por padre, madre e hijos. Es una familia frecuente (divorcios, separaciones). Es uno (a), solo (a) quien asume todas las funciones familiares.
  
- **Familias pluriparentales reorganizadas.** Constituida por padres separados, viudos y vueltos a casar, creándose otra familia. Los miembros vienen de vivir una experiencia anterior, no poseen lazos sanguíneos.
  
- **Familias binucleares.** Son representadas por las familias sin hijos (padres solos).
  
- **Familias de acogida.** Integrada por hijos que no viven con su padres biológicos.
  
- **Familias sin núcleo.** Constituida por miembros emparentados entre sí que pertenecen a una misma familia pero que entre ellos no hay una relación paterno-filial o conyugal.
  
- **Familias con tres o más núcleos.-** viven hasta tres generaciones juntas. Podemos hacer referencia también a grupos de familias con “padres de un mismo sexo”. Convivencia de personas que no poseen lazos consanguíneos. Parece darse un eclipse de la autoridad respecto a los hijos. Los roles de socialización y otros son delegados. Los roles masculinos y femeninos se han flexibilizado más; el varón antes rígido e incuestionable, va cediendo. La mujer accede a roles, cuyas madres no los asumían. (Baeza;2000).

Dentro de nuestra profesión, siempre ha existido una conciencia clara respecto del hecho de que, las problemáticas de las personas y las familias en la mayoría de los casos, se relacionan a la forma en que las mismas se organizan en su interior, o a los ideales de vida que los individuos tiene para sí mismos. Pero así como se tiene conciencia de ello, también se sabe que el medio de la familia, ya sea económico, político, educativo o ambiental, y la forma en como sea capaz de

desenvolverse dentro de ellos, tendrán una influencia significativa en el futuro de las familias mismas. **El Enfoque Ecológico** es quien apoya nuestro accionar desde la teoría, cuenta con una relación estrecha con el Enfoque Sistémico, y ha sido una de las influencias principales en su análisis.

Como se puede ver, la perspectiva ecológica enfatiza la relación entre las personas y sus ambientes físicos y sociales, es decir considera las relaciones establecidas con el contexto. Es así como, la ecología se ocupa de este sensible balance que existe entre los seres vivos y sus ambientes y de las maneras en que ese balance puede ser mantenido y mejorado.

Las *ideas fuerza* fundamentales que se proponen dentro de la teoría ecológica tiene que ver principalmente con que, primero que nada, la conducta individual de las personas pueden tener una mejor explicación si tomamos en consideración el contexto o medio ambiente en que la persona se desenvuelve. Segundo, los ambientes humanos son extremadamente complejos e incluyen dimensiones físicas, así como estructuras sociales, económicas y políticas muy elaboradas. Tercero. Los individuos deben mantener una mutualidad adaptativa con sus medios tanto personales como ambientales para poder sobrevivir.

En la actualidad nuestra sociedad hace demandas de distintos tipos, biológicas, sociales, culturales, que muchas veces sobrepasan las capacidades de adaptación de las personas y las familias en general. Se plantea que la sociedad actual hace exigencias que los seres humanos no estamos biológicamente capacitados para cumplir, provocando en las personas una sensación de colapso. Cuando se produce este colapso y las familias perciben ausencia de recursos, ya sea interno o externo para satisfacer estas demandas, se experimenta el stress, que si bien no es necesariamente negativo pues puede llevar a las personas a desarrollar destrezas y habilidades que muchas veces se encuentran ocultas, aumentando así su autoestima y sensación de competencia. En caso contrario, se producirá la reacción inversa, es decir, cuando las personas se ven frente a un

ambiente amenazante al que no pueden hacer frente por no contar con las herramientas, los individuos generan baja autoestima, ansiedad, culpa, agresividad y desesperación.

Vemos así como Teoría sistémica y Enfoque Ecológico, son de mucha utilidad al hacer el análisis de las problemáticas que puedan surgir en los individuos y al interior de las familias, también nos sirven para guiar nuestro accionar al enfrentarnos a todas estas situaciones, y por sobre todo, específicamente en lo que a este trabajo se refiere, nos sirve como marco de apoyo y de consolidación de todo el trabajo a continuación expuesto.

#### **b. La Familia en la sociedad globalizada**

La relación entre familia y sociedad requiere ser analizada en un contexto determinado, éste es el de la modernización. Para muchos, este es un marco de referencia indispensable si queremos comprender la realidad de la familia actual, destacando principalmente el efecto que ha tenido sobre el contexto sociopolítico, socioeconómico y sociocultural del país.

En el plano sociopolítico, la modernidad ha sido asociada directamente con la consolidación del sistema democrático dentro del país, el que si bien ha ido avanzando, sobre todo en lo que a derechos humanos respecta, aun tiene una tarea pendiente, la de generar instancias que posibiliten el acceso de la población a los diversos niveles de participación ciudadana. Todo esto trae como consecuencia la tendencia a la apatía y la falta de participación política de la población, principalmente la juvenil.

Al no contar con canales adecuados de comunicación, sumados al sentimiento de arbitrariedad por parte del estado en la toma de decisiones, la familia se autoexilia, se relega a la vida privada, en la mayoría de los casos perdiendo de vista la

importancia de su papel como formadora de valores en las generaciones siguientes.

En el aspecto socioeconómico, el sistema neoliberal y la globalización de la economía han generado un gran aumento en el intercambio de bienes, servicios y organizaciones con diversos países del mundo. Este proceso ha requerido aumentar la productividad del trabajo, exigir el uso de mayor tecnología, y mayor capacitación que permita el acceso al mundo laboral. El sector informal que queda al margen de este proceso ha ido creciendo, así como la migración del campo a la ciudad que ha ido aumentando la concentración de la población en las urbes. El aumento de la riqueza y de la oferta del consumo de bienes ha ido a la par con el aumento de la desigual distribución de los ingresos, haciendo que la brecha entre ricos y pobres sea cada vez más grande. Toda esta situación ha repercutido en la familia que se ve enfrentada a las necesidades del mundo laboral, al mismo tiempo que la creciente incorporación de la mujer al mundo del trabajo remunerado para muchos ha tenido un impacto profundo en la vida familiar.

En el contexto sociocultural se advierte la aparición de una cultura eminentemente audiovisual, la que se manifiesta en el explosivo desarrollo de los medios de comunicación que traen consigo el aumento de influencias externas que afectan la identidad cultural y la cohesión social. La influencia de la publicidad produce un alto nivel de consumismo en la población así como de endeudamiento; el ritmo de vida en las ciudades se acelera dificultando las relaciones entre las personas.

Rodríguez y Weinstein (1994) afirman que los medios de comunicación han pasado a ser una gran “ventana” al mundo para la familia y la han transformado en muchos aspectos. Además de influir en el uso del tiempo libre, y las necesidades de información, afectan las ocasiones y las formas de comunicación familiar y cambian las dimensiones de lo privado, que pasa a ser espacio privilegiado del consumo cultural. Al complejizarse y aumentar la cantidad de conocimientos y símbolos que reciben a través de los medios de comunicación, las familias se

encuentran frente al desafío de asumir una diversidad de voces socializadoras, que entregan valores y normas muchas veces contradictorias entre si y no coherentes con los valores propios de la cultura de cada familia.

Todas las tendencias señaladas anteriormente tienen como origen un fenómeno común, la tan nombrada globalización. Este nuevo modelo de hegemonía mundial abarca todo orden de cosas, la política, la ciencia, la tecnología y la cultura; dentro de él, cada individuo, mas allá de su raza condición social, nacionalidad o cultura esta conectado a la “aldea global”.

La Globalización, que centra su eje en el modelo neoliberal, y para el que el ámbito económico es un tema fundamental, de una u otra forma margina a quienes no alcanzan los niveles requeridos para la inserción dentro de “la aldea”. Como podemos ver, el mercado entonces es quien adquiere el rol protagónico en la sociedad, sobre todo frente a un Estado que el mismo modelo a hecho decaer, específicamente en términos de poder y autoridad. Ante este panorama, es la familia la que se ve afectada por los efectos deshumanizadores del proceso, con ello nos referimos a que cualquier tema no relacionado con la inserción económica de los países queda subordinado al mismo, es decir, temas como valores culturales y demandas sociales son postergados. Lo mas importante son los ajustes macroeconómicos que afectan negativamente al nivel de vida de los individuos, por ende a la familia.

La familia está en el centro de los cambios producidos en el proceso de modernización y globalización y es afectada fuertemente por los mismos. A pesar de que la familia como institución pertenece prioritariamente al campo cultura, igualmente se encuentra vinculada a la economía y la política. En el ámbito de la economía, la familia es responsable de producir bienes y servicios esenciales para la sociedad, y dentro del plano político, se presenta como el organismo intermediario entre individuos y estado, jugando un rol preponderante en la estabilidad política, en la educación en la democracia y la participación ciudadana.

Frente al tema cultural, la familia es la encargada de generar y transmitir valores a través de su rol como agente socializador.

Como consecuencia de las profundas transformaciones de la sociedad, se ha generado también grandes cambios dentro del núcleo familiar; en su interior, se han modificado la estructura y los procesos, produciendo desadaptaciones y conflictos en los miembros, problemas que inevitablemente repercuten en la sociedad como conjunto.

Uno de los grandes temas de la actualidad dentro del cual la familia también se encuentra presente, es la seguridad. El Informe de Desarrollo Humano en Chile PNUD de 1998, nos indica que sin desmerecer los grandes logros en temas sociales y económicos del país en los últimos años, se siente un gran malestar en la cultura debido a la insuficiente cantidad de mecanismos de seguridad del proceso de modernización, el que produce en las personas un sentimiento de inseguridad colectivo. En relación a la familia, el informe nos indica que a través del estudio de la misma se muestra que *“Todas ellas enfrentan en algún momento dificultades en su tarea de asegurar la reproducción material y de integración social de sus miembros, experimentando problemas específicos de pérdida de trabajo, salud, sociabilidad y educación que generan inseguridad... En este sentido, lo que está en juego en esas situaciones no es solo una pérdida material o simbólica de tipo puntual, sino el debilitamiento de las certezas que permiten a la familia operar como base de la reproducción material de los miembros y de su integración a la sociedad”* (PNUD; 1998: 193).

El gran problema existente dentro de este tema está en que la inseguridad se instala en las familias no solo en relación con la sociedad, sino también en las relaciones que se dan de forma interna. Esto se explica frente al hecho de que los procesos modernizadores le dificultan la mantención de una imagen “unificadora”, un nosotros familiar cohesionado, lo que causa incluso en los padres la sensación



de inseguridad sobre su propia capacidad de convocar en torno a sí al núcleo familiar para luego orientarlo en un proyecto futuro común.

Tomando como referencia a Brunner (1995) diremos que la familia bajo el impacto de la modernidad se ve expuesta a un contexto totalmente nuevo y ajeno que le genera dificultades, obligándola a adaptarse a esas circunstancias, procesos cuyas manifestaciones críticas suelen atribuírsele a la familia, incluso como argumento para “superar” la forma familia. El mismo autor señala, en oposición a este planteamiento que la familia es mas necesaria que nunca frente a la modernidad ya que *“ofrece una combinación única para los arreglos biológicos y culturales que permiten transmitir y mantener la vida, una experiencia de comunidad insustituible, un cause de socialización imprescindible, y una base para la generación de orden en sociedades que, justamente debido a sus propias características de funcionamiento, se encuentran ante la permanente dificultad de crear y reproducir un orden de integración”* (Brunner;1995: 116).

Es frente a este contexto ante el cual la familia debe desenvolverse, ella está al centro del actual proceso de cambios, y no precisamente porque los genere, sino porque los efectos de todos los cambios de la sociedad repercuten directamente en ella y condicionan su funcionamiento. Existe una visión muy amplia que se plantea a la familia como principal generadora de los problemas sociales; podemos decir con seguridad ante este planteamiento que nada mas basta con hacer una mirada un poco mas acabada para darse cuenta que frente a tal cantidad de problemas, la familia no es la responsable, sino una sociedad que presenta una estructura y un funcionamiento que no son fáciles de sobrellevar.

Frente a la afirmación de que en la actualidad la familia se encuentra en crisis, Montenegro (1995) afirma que quienes postulan lo anterior no hacen más que transformar a la familia en un “chivo expiatorio” de una disfunción societal mucho mas grave en la relación entre el macrosistema social y el microsistema familiar. Esta disfunción se genera debido al creciente mayor poder e influencia del

microsistema social y al debilitamiento acelerado del microsistema familiar. Con ello se ha limitado la capacidad de influencia reciproca que existió en otras épocas y con frecuencia creciente, este desequilibrio es fuente de frustración, desesperanza y resentimiento por parte de los individuos que componen la familia en la actualidad, dado que el macrosistema no solo ha dejado de fortalecer a la familia, sino que genera influencias negativas que contribuyen a su desintegración.

En resumen y sin prejuicio de lo anterior, diremos que en la actualidad las funciones sociales significativas que se le reconocen a la familia son las de reproducción o creación de nuevos miembros para la sociedad, la de regulación sexual, la de mantención y cuidado físico de sus miembros, la función afectiva y la de socialización de los hijos.

### **c. Sociedad, Familia y Mediación**

Analizar el surgimiento de la mediación en la sociedad actual implica hacer un breve recorrido que de cuenta de las influencias sociales que la han conformado. Es así como el surgimiento y valorización de la democracia es un elemento que ha marcado de manera positiva el desarrollo de procesos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial. “Las formas alternativas de resolución de conflictos están cada vez mas legitimadas y son promovidas por los actores tradicionales del sistema jurídico” (De Munck, 1991:55).

Los procesos de democratización llevan implícita la creencia en la capacidad de los sujetos de dar forma a su propia historia, asumiendo con ello el valor de las relaciones negociadoras por sobre la imposición de la autoridad. Se ha dado lugar para “libre diálogo para fundar los acuerdos... Se valora la horizontalidad en las relaciones y la autonomía individual” (Cortés- Monroy, 1997:6). “en lugar de intervenir verticalmente, “desde arriba”, el estado tiende cada vez mas a ejercer su control horizontalmente, y a sumergirse en la sociedad civil. El espacio estatal no es claramente separable e identificable en su especificidad” (De Munck;S/A: 35).

Lo anteriormente dicho no refleja solamente reflexiones teóricas o políticas respecto de los procesos democráticos, puesto que a partir de ellas se generan también nuevas formas de organización social, nuevas instituciones y nuevas formas de relación. “El movimiento reflexivo de autoinstitución democrática toma un nuevo cariz desde el momento en que se ponen en cuestión las modalidades concretas de intervención estatal” (De Munck. Op Cit: 6).

Es así como la administración de la justicia y el funcionamiento familiar se transforman en el reflejo de los cambios sociales de carácter democrático. En cuanto a la justicia, se ha ido generando un cambio en la relación de nuestras sociedades con la Ley, el Estado y la Justicia. Dentro del orden democrático tradicional, el juez, figura de la ley cede su lugar a la mediación como forma de “reapropiación del universo normativo por los actores mismos; la norma sería de este modo, mucho mas sensible a los contextos locales que se supone debe regular” (Ibid;6).

Se cuestiona con esto el poder indiscutido del juez, quien intervenía en cada caso como si lo conociera mejor que los mismos involucrados. De forma similar, aparece la tendencia hacia la horizontalización de las relaciones humanas al interior de la familia, la jerarquía y el poder comienzan a flexibilizarse y a adquirir movilidad de acuerdo a las necesidades que a ésta se le presentan. Ello significa que los integrantes de la familia van rotando su influencia y su grado de decisión por medio de negociaciones permanentes para estabilizar las normas familiares.

Las nuevas tendencias en las relaciones sociales a nivel familiar son coherentes con los procesos de democratización a nivel social, teniendo como punto básico de encuentro el carácter dialógico de las relaciones sociales. “Y es que en mediación, en gran medida se apela a una racionalidad comunicativa que se construye entre las partes. Esto nos parece clave, pues las referencias comunes a un otro externo tales como la religión, la ideología o el mismo sistema político institucional que jugaban un papel clave en la constitución de la identidad y por lo tanto, de los contenidos compartidos se han relativizado. Aquí se puede decir con

Habermas, que la identidad colectiva deja de tener un contenido tradicional, como algo objetivo, al cual todos se refieren, y pasan a ser los individuos quienes participan de la configuración y formación de la voluntad de identidad que se realiza en común. Pero este fenómeno social requiere que en la comunicación esté presente el reconocimiento de que la identidad es flexible, ya que todos pueden reconocer y respetar, por lo que la tolerancia y el respeto a los derechos del otro son sustantivos” (Torres;1996:6-7).

#### **d. Crisis y Mediación en el Contexto Familiar**

Al utilizar el término crisis, se ha intentado hacer una definición de la familia moderna contraponiéndola con el modelo tradicional de familia, que se caracteriza por la estabilidad y continuidad de sus formas y elementos constitutivos. La familia en la actualidad atraviesa un proceso de cambios profundos y acelerados, a tal medida que ha producido modificaciones no sólo a sus formas sino a sus elementos estructurales. Es así como desde la mirada de la sociología, deberíamos hablar menos de familia, como modelo único y general, para reemplazarlo por una expresión que aluda a las diversas formas de familias, que han adquirido reconocimiento social, entre ellas las llamadas familias «postnucleares» o «postmodernas». (Meil, G., 1999. del Campo, 1991).

No hay otro momento en la historia humana en que se hayan experimentado tantos cambios en un periodo de tiempo tan corto, cambios que se han producido a un ritmo tan acelerado que han constituido un factor de tensión para el núcleo familiar. En muchas sociedades, las normas relacionadas con la crianza de los hijos y las relaciones entre los cónyuges están siendo reemplazadas por nuevas orientaciones y costumbres en proceso de establecimiento, orientaciones y normas que tienen como consecuencia una fuerte desmotivación y cuestionamiento a las normas generalmente aceptadas.

El conflicto es un fenómeno inherente a las relaciones humanas, donde las familias no son la excepción con sus potencialidades para el crecimiento y para la destrucción. Lo particular del conflicto a nivel familiar en las sociedades actuales se inscribe en el ámbito de la pareja de manera particular, aunque no se reduce a ella, afectando por lo general a la familia de procreación y a las familias de origen. La pareja, casada o no, está en el núcleo de la familia. «*La pareja vino al centro de la vida familiar al mermar el papel económico de la familia y convertirse el amor, o el amor y la atracción sexual, en la base de los lazos matrimoniales*» (Giddens, 2.000: 74) La comunicación, la intimidad y la satisfacción emocional se han convertido en la razón para establecer el vínculo y el motivo principal para legitimar su continuación. Por ello, el conflicto aparece principalmente en los espacios propios de la pareja y es dirimido por la misma, teniendo en cuenta para su solución la satisfacción o insatisfacción de las dimensiones emocionales y afectivas y no tanto otros criterios externos a ella.

Cuando una pareja salda sus conflictos con la separación está tomando una de las decisiones más difíciles que debe afrontar, siendo con frecuencia una experiencia dolorosa, aunque también liberadora. Los conflictos que aparecen dentro del proceso de separación de la pareja se basan principalmente en aspectos emocionales y afectivos, legales y económicos, y a los cuales debe prestárseles una adecuada solución. Estos últimos aspectos, sobre todo en el caso de parejas con hijos, serán siempre cruzados por las relaciones y las emociones. Ello explica en gran medida que el procedimiento contencioso no sea el más adecuado para afrontar disputas de origen relacional y afectivo. La cultura ganador perdedor prima en los escenarios de los conflictos y, en el caso de la separación y el divorcio, hace que el sistema legal, a través de los abogados, sea habitualmente la primera puerta de entrada para la solución, consolidando las diferencias entre quienes han de continuar relacionándose como padres, dejándolos en una situación de enfrentamiento prolongado, que ni el paso del tiempo mitiga.

La mediación, y en su caso la mediación familiar, requiere y a la vez promueve la «cultura del acuerdo», del consenso entre las partes en conflicto, definiendo el conflicto como una dificultad a resolver por las partes, ya que la solución adecuada al mismo está en las manos de éstas y compromete el futuro de ambas partes, que son principalmente los hijos. La mediación familiar se entiende como un método que construye puentes entre partes en conflicto, generando capacidad de consenso. Proporciona a la familia un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas sobre los que sus miembros deben tomar decisiones, tengan o no tengan relevancia legal (custodia, visitas, régimen económico...), integrando de forma armoniosa tales decisiones y las emociones asociadas a éstas.

La mediación familiar ha entrado en las agendas de las políticas sociales de muchos países como un recurso que permite a los potenciales usuarios de las mismas afrontar la separación o la disolución de la pareja y la continuidad en las funciones parentales. La producción literaria sobre la mediación en general, y sobre las técnicas de negociación y de la mediación familiar en particular, constituye un indicador más de la importancia que la mediación está adquiriendo. Galdeano (2000) ha confeccionado una selección parcial, que será completada, de 94 referencias bibliográficas entre manuales y capítulos de libros sólo en lengua española, editados en los últimos años.

Toda familia, en mayor o menor medida, tiene un orden o coherencia interna, arropado por la cultura y la ideología dominante, por el que establece vínculos que soportan las relaciones, distribuye zonas de poder entre sus miembros y establece normas, estatus y roles. De esta forma, la organización familiar realiza funciones especializadas y tareas en su interior, marcando la división y autonomía de sus miembros. Toda separación matrimonial supone en mayor o menor medida un desajuste de esta jerarquía u organización familiar, desfavoreciendo o impidiendo que cada miembro pueda desarrollarse como individuo diferencialmente de los demás. Cuando la organización familiar persiste en mantener el orden en las relaciones familiares, que la ruptura conyugal ha perturbado, se cuestionan las

reglas para el funcionamiento, se entra en un proceso de crisis y se producen escisiones, segregaciones entre sus miembros y sistemas de exclusión.

El objetivo final de la mediación es ayudar a restablecer la organización familiar desde una nueva configuración, ofreciendo una nueva identidad familiar, donde las figuras familiares adquieren nuevos significados, respecto a la configuración familiar anterior. De esta forma se favorece el restablecimiento de las relaciones, aunque ello será desde nuevos significados.

**SEGUNDA PARTE**  
**MARCO REFERENCIAL**



## CAPITULO V

### Las Familias Chilenas de Hoy

#### Desafíos de las Familias en América Latina

Para hacer un completo análisis de la situación de la familia en el Chile actual, la diversidad cultural latinoamericana es un elemento clave. Hay condiciones peculiares entre las diferentes zonas y hay variaciones significativas en un mismo espacio geográfico de una región o país. La cultura latinoamericana procede de la diversidad cultural de americanos nativos, españoles, portugueses, franceses, italianos, africanos, etc., pero con altos porcentajes de mestizaje, donde nuestro país no es la excepción. Todas estas realidades llevan a considerar varios tipos de familia, ya sea por origen étnico o por idiosincrasia cultural.

Los diferentes procesos de modernización que experimentan estas sociedades, como el crecimiento de la población, los cambios en la educación, la vertiginosa expansión de los medios de comunicación de masas, son variables que afectan día a día cada uno de los comportamientos de todos y cada uno de los integrantes de la familia. El núcleo pasa a ser así, una reproducción del modelo cultural en pequeño, con distintas relaciones simétricas o complementarias, jerárquicas o igualitarias, en donde la comunicación es un factor sustantivo.

Actualmente, nuestras sociedades vienen afrontando grandes y frecuentes periodos de cambio, de inestabilidad, generando problemas de diversa índole:

- Las dificultades de las familias son un reflejo de las crisis de sus funciones, prestando mayor importancia a las funciones institucionales en perjuicio de las personales (apoyos formativos).
- Se torna creciente la tasa de familias uniparentales.

- Mayor tendencia a los divorcios y separaciones.
- Violencia intra familiar.
- Problemas de adaptación social por las migraciones.
- Delegación de funciones a otros espacios de socialización (escuela – contexto).
- Medios de comunicación que afectan la vida familiar y orientan las expectativas.
- La demanda y oferta laboral y el mercado de trabajo.

La declaración de 1994 como el *año internacional de la familia* por iniciativa de las Naciones Unidas, fue producto de la constatación y de la preocupación, por los cambios que experimentaron la estructura de los hogares y las relaciones intrafamiliares en las últimas dos décadas. Al mismo tiempo, proporcionó un marco de reconocimiento institucional, desde diversos sectores de la sociedad, a la tarea que, ya en los años 90, habían iniciado científicos sociales de América Latina para describir e interpretar estos profundos cambios, como lo venían haciendo sus colegas en el mundo industrializado desde los 80.

En el marco de estos procesos y transformaciones hay necesidad de propiciar nuevos escenarios con actores o miembros de la familia comprometidos en una agenda cuya prioridad es:

- Ayudar a la mujer en su participación como integrante de la “población económicamente activa”, lo que significa jerarquizar su rol de administradora y mediadora ante distintos sistemas de organización social, educación, salud, religión.

- Que los hombres como padres o como hijos, aumenten la participación en las tareas hogareñas, sin que ello perjudique su propia valía y hombría ante los demás.
- Aumentar la cooperación generacional en los programas recreativos extra domésticos y deportivos.
- Aceptar que, de acuerdo a sus concepciones y creencias, las personas pueden aspirar a vivir nuevamente en familia, como institución deseada, y formar familias reconstruidas o ensambladas.

### **Familia Chilena: Características en la actualidad**

Para la gran mayoría de las personas, la familia es considerada el espacio privilegiado para desarrollarse, para dar y recibir afecto, para transmitir la cultura, para adquirir habilidades sociales y emocionales básicas, para cometer y aprender a enmendar errores, para sentirse seguros o acompañados frente a las dificultades y para aprender sobre un conjunto de valores que tienen que ver con la identidad, la lealtad, la compasión, la tolerancia, la solidaridad, la honestidad, el compartir y el dar y recibir afecto, entre otros. Por lo mismo es importante dar una mirada a algunos de los cambios que la sociedad chilena ha experimentado en los últimos años y que dicen relación con la familia. Junto con afectar sus funciones, el proceso de modernización ha generado dentro del núcleo familiar, cambios tanto funcionales como estructurales, es por esto que nos parece importante hacer una detención a continuación en las principales tendencias de cambio que es posible ver en la familia chilena.

Primero que nada, encontramos una **tendencia a la nuclearización**, es decir, en la actualidad son las familias constituidas por la pareja con o sin hijos, o uno de los miembros de la pareja y los hijos, las que, según el Informe Nacional de la Familia constituyen un 61.3% de las familias del país, superando ampliamente a las extensas que sólo alcanzan el 23.6%. Es así como notamos un cambio

significativo si consideramos que en la década del 70 las cifras eran inversas, siendo las familias extensas las que contaban con un mayor porcentaje. Este fenómeno encontraría explicación por un lado en el proceso de urbanización y está reflejado en las políticas sociales de vivienda al tiempo que es reforzada por las mismas.

**Disminución del número de hijos.** Mientras en los años 60 al 65 la tasa global de fecundidad era de 5.3 hijos, en la actualidad esta cifra se ha reducido a 2.7. Este fenómeno se produce como consecuencia de la disminución de la fecundidad de las mujeres, el que reduce el tamaño de las familias, hecho que se observa en todo el país en los distintos estratos socioeconómicos.

**Aumento de los hijos nacidos fuera del matrimonio.** Los niños nacidos fuera del matrimonio se han duplicado desde los años setenta, alcanzando ya para 1990 un 34.3% de los nacidos vivos, cifra que esta compuesta en un 61% aproximadamente por mujeres de menos de veinte años. En Informe de la Comisión Nacional de la Familia nos señala que dentro de este grupo de niños, el 44.6% son ilegítimos en 1990, que nos llevaría a inferir que casi la mitad de las mujeres del país inicia su maternidad siendo soltera.

**Aumento del embarazo adolescente.** Según la Encuesta CASEN 1998, el 15% de los menores nacidos en los tres meses previos a la encuesta, corresponderían a alumbramientos de madres de entre 12 y 19 años, tramo que da cuenta del embarazo adolescente y la maternidad precoz.

**Creciente participación laboral de las mujeres.** Hoy en día según la encuesta CASEN existe una creciente participación laboral de las mujeres, la que alcanza un 38.8% de la población con participación económica. De este gran grupo, a lo menos el 50% de las mujeres tienen sobre sus hombros la responsabilidad de la familia, lo que les dificulta considerablemente combinar las tareas del hogar con

las tareas externas. Esto conduce a la mujer a tener una doble carga de trabajo, tanto dentro y fuera del hogar.

**Indicios de cambios en el rol tradicional del hombre en la familia**, sobre todo en las familias jóvenes, situación que queda de manifiesto en hechos como la realización de las tareas domésticas y el cuidado de los hijos de forma compartida. El concepto de rol atribuye al individuo su calidad de actor dentro del sistema familiar y su influencia en él. Se piensa que cada individuo busca y negocia su lugar en la jerarquía familiar de manera que su personalidad pueda ser confirmada y reforzada por la familia. Como actor, lo que interesa son las acciones sociales o papeles que desempeña al interior de la familia, es decir, sus actos y cómo son sus intercambios cara a cara y cómo estos se combinan con los de los demás miembros.

**Aumento de la jefatura de hogar femenina**, la que según la Encuesta CASEN 98 asciende al 22.8% del total de hogares del país, de éstos, el 42.3% son hogares familiares extensos.

**Envejecimiento de la población** como consecuencia de las mayores expectativas de vida, siendo las mujeres quienes sobre los 60 años representan un porcentaje más alto de la población con un 56.7%.

**Creciente impacto de los medios de comunicación de masas**, particularmente de la televisión, en la vida cotidiana de las familias.

**Aumento de la diversidad de las familias** generado por las distintas alternativas que utilizan las familias para sobrellevar temas como la separación el divorcio, familias reconstituidas, etc.

**Creciente conciencia de la dignidad de los niños y de sus derechos en la sociedad**, situación que al interior de la familia genera tensión de los padres

debido al poco conocimiento de la forma de cambiar los patrones educativos autoritarios sin perder la autoridad paterna en términos de reglas.

Como cualquier sistema de interacción, las familias tienen normas y reglas por las cuales deben guiarse. La mayoría de los hechos y acontecimientos que se suceden dentro del núcleo familiar está regulado ya sea implícita o explícitamente. Aun así, independiente de cuán explícitamente estas formuladas, los integrantes de la familia saben cuáles son las reglas a las cuales deben someterse. Esta situación no excluye a los niños, sin embargo, por encontrarse ellos en una constante actitud de conocimiento y reconocimiento del medio en el que se encuentran, viven constantemente poniendo a prueba los límites y por ende, también las reglas familiares como una forma de conocer sus límites internos y también los de los demás integrantes de su núcleo de origen.

En así como en resumen decimos que, la menor tasa de nupcialidad, la postergación de la opción matrimonial, el incremento de las separaciones y de las nulidades, el aumento de los hijos nacidos fuera del matrimonio, el embarazo adolescente en jóvenes solteras y la diversidad de familias son características presentes en las “nuevas familias Chilenas”. La estructura básica de la familia sigue siendo aquella constituida por ambos padres e hijos, si bien ha cambiado su peso en la sociedad, su tamaño aparece acompañado, crecientemente en el tiempo, de nuevas formas y tipos de familia. En la actualidad, los núcleos familiares biparentales (con ambos cónyuges) representan el 55% del total de las familias.

En segundo lugar, con un 28.6%, están las familias extensas, es decir, aquellas constituidas por dos o más hogares, las más de las veces por razones económicas, situación que lleva a compartir bajo un mismo techo a núcleos de distinto tipo, biparentales y monoparentales (con solo el padre o la madre, si bien en su mayoría son mujeres jefas de hogar). De modo que, las familias extensas se

dan con mayor frecuencia en los estratos socioeconómicos más pobres y, en mayor proporción, se encuentran allí las mujeres solas a cargo de sus hijos.

En tercer término, podemos reconocer la existencia de las familias monoparentales, con un 8.4% del total de las familias, porcentaje similar al de los núcleos unipersonales (con un solo adulto sin hijos) que, si bien puede ser alguno de los dos padres que vive solo, en su mayoría está integrado por adultos mayores, especialmente mujeres. Así como las familias extensas son más frecuentes en los hogares pobres, también lo son las monoparentales (con predominio de mujeres jefas de hogar), mientras que las unipersonales son más frecuentes en los estratos de mayores ingresos.

#### ***Tipos de Familia***

	<b>1992</b>	<b>1996</b>	<b>1998</b>
<b><i>Biparental</i></b>	50.0	57.1	55.0
<b><i>Extensa</i></b>	4.1	27.0	28.6
<b><i>Monoparental</i></b>	8.8	8.4	8.4
<b><i>Unipersonal</i></b>	8.1	7.6	7.6

**Fuente: MIDEPLAN 1998 e INE, Anuario 2000**

Una tendencia general que se advierte en todas las familias es a la disminución de su tamaño, por menor número de hijos que, en promedio en los últimos 10 años, ha disminuido de 4 a 2 hijos por núcleo, si bien ello tiene una distribución distinta según los niveles socioeconómicos. En efecto, se concentra un mayor número de hijos en los estratos de menores y mayores ingresos, así como el menor número

de hijos se encuentra en los estratos socioeconómicos medios. Desde el punto de vista de su constitución, la mayor parte de las familias están relacionadas por vínculos matrimoniales, si bien tiende a aumentar la convivencia, así como las separaciones en los últimos 20 años.

<b>Estado civil</b>	<b>Sexo</b>		
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
<b>Casado (a)</b>	8.3	79.2	63.1
<b>Conviviente</b>	4.0	11.7	9.9
<b>Anulado (a)</b>	1.0	0.1	0.3
<b>Separado (a)</b>	25.3	2.2	7.5
<b>Viudo (a)</b>	39.3	2.7	11.0
<b>Soltero (a)</b>	22.1	4.1	8.2

**Fuente: MIDEPLAN 1998**

Las disparidades que se observan en los tipos de familia según la jefatura masculina o femenina, se explica en la creciente inserción económica de la mujer y, por lo mismo, en la mayor autonomía femenina para tomar decisiones sobre sus relaciones de pareja, recurriendo a las separaciones (de facto, no legales, con todos los inconvenientes que ello supone para las responsabilidades económicas de los padres con los hijos) con mayor frecuencia que en el pasado. Y esta tendencia tenderá a acentuarse, si observamos los avances progresivos de la participación de las mujeres en la vida económica del país.



La menor tasa de nupcialidad se asocia, además, a una postergación de la opción matrimonial, en que aumenta la edad de los contrayentes. Según informaciones de las mismas fuentes, entre 1980 y 2000 se ha elevado la edad promedio para casarse en varones (de los 27 a los 30 años) y en mujeres (de 23 a 27 años).

Finalmente, entre los fenómenos nuevos que acompañan estos cambios está el incremento de los hijos nacidos fuera del matrimonio y la situación de las adolescentes embarazadas que cada vez recurren menos al matrimonio para dar a luz a sus hijos.

Según los datos del Registro Civil, en el año 1999 la cantidad de hijos nacidos dentro del matrimonio son 130.801, representando el 52.4%, mientras que los hijos nacidos fuera del matrimonio ascienden a 118.606, representando el 47.6% del total de nacimientos. La disminución de matrimonios en general, pero su especial baja en las edades inferiores a los 20 años es consistente con el hecho de que la maternidad deja de ser una condición que presiona, como en el pasado, a casarse obligadamente y emerge con mayor magnitud el fenómeno de las adolescentes embarazadas solteras. Del total de nacimientos en 1999, al menos el 15% proviene de mujeres jóvenes entre los 15 y los 19 años que son solteras.

En nuestro país la familia es considerada por un 60% de los chilenos mayores de 18 años como el área más importante de la vida (Comisión Nacional de la Familia. Encuesta Nacional 1993). Perciben a la familia principalmente como fuente de cariño y afecto, como otorgadora de un sentido a la vida, ya que ella ofrece la oportunidad de trabajar para alguien y sentir que la vida personal es importante. Esta evaluación positiva, se da preferentemente en los estratos socioeconómicos altos y medios. En los estratos socioeconómico bajo, se da con mayor frecuencia una evaluación negativa de la calidad de las relaciones familiares; todo ellos nos llevan a inferir que son los modelos experienciales vividos los que determinarán finalmente el significado que cada individuo le atribuya.

Este panorama complejo de cambios nos ayuda a comprender las distintas tensiones a las cuales se ven enfrentadas las familias Chilenas. Ellas experimentan los cambios y se adecuan a los mismos en la medida de sus posibilidades, pero muchas veces carecen de recursos para enfrentar adecuadamente este proceso. Este plantea dilemas a las familias y a los profesionales e instituciones que se ocupan de atenderlas.

### **La Familia Chilena en Cifras**

Como ya anteriormente hemos mencionado, la familia es en cada una de nuestras sociedades y culturas la unidad fundamental en donde el ser humano alcanza su desarrollo. Específicamente en nuestro país, esto ha dado cabida para que diferentes organismos, tanto privados como estatales tomen cada día mayor conciencia de la importancia de su estudio y medición. Es así como a nivel gubernamental, y a través de instrumentos de medición como el censo o la encuesta CASEN, se logra obtener cifras concretas referentes a la situación de la Familia en Chile, como una forma de contribuir al mejoramiento y desarrollo de las políticas públicas relacionadas con la familia.

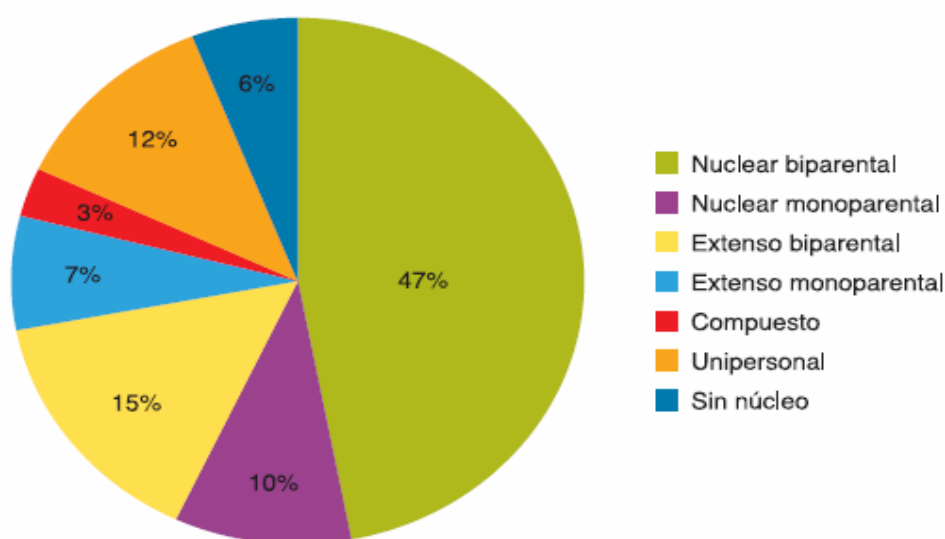
A continuación conoceremos algunos de los datos más relevantes entregados por estos instrumentos de medición, que nos darán una visión más general de la situación actual de la familia Chilena.

**CUADRO 1**  
**Número de hogares y tamaño de la población, según los Censos 1992 y 2002**

	<b>Censo de 1992</b>	<b>Censo de 2002</b>
Número de hogares particulares	3.293.779	4.141.427
Población de hogares particulares	13.094.923	14.800.126
Personas por hogar	4,0	3,6

Como el gráfico anterior nos indica, el número de hogares particulares creció, entre 1992 y 2002, a una tasa promedio anual de 2.3%. La población de esos hogares lo hizo a una tasa de 1.2%. Como resultado de ambas tendencias, el promedio de personas por hogar particular bajó de 4.0 a 3.6. Durante la década analizada se han producido transformaciones en la forma de organización de los hogares y especialmente en la jefatura por sexo de los hogares.

**Tipo de hogares. Censo 2002**



### **Tipo de hogar**

Entre los principales cambios observados en la distribución por tipo de hogares, se pueden destacar:

- Los hogares nucleares biparentales, es decir, los que se organizan alrededor de una pareja con o sin hijos, se mantienen como la principal forma de organización familiar, pero su importancia relativa disminuye en tres puntos porcentuales (50% a 47%).
- Aumenta de manera significativa la proporción de hogares unipersonales, desde 8% a 12%.
- Los hogares nucleares monoparentales aumentan su participación de 9% a 10%.

- En las restantes formas de organización de los hogares, se observa una disminución leve en la proporción de los hogares extensos con ambos miembros de la pareja.

## CUADRO 2

**Jefatura femenina por tipo de hogar. Censos 1992-2002**  
(En porcentaje del total de hogares en la categoría correspondiente)

Tipo de hogar	Censo 1992	Censo 2002
<b>HOGARES FAMILIARES</b>		
Nuclear biparental	5	11
– sin hijos	6	13
– con hijos y cónyuge inactiva	7	9
– con hijos y cónyuge activa	4	15
Nuclear monoparental	85	85
Extenso biparental	8	15
– cónyuge inactiva	7	13
– cónyuge activa	12	22
Extenso monoparental	82	82
Compuesta	31	35
<b>HOGARES NO FAMILIARES</b>		
Unipersonal	44	45
Sin núcleo familiar	56	56
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>32</b>

■ % de hogares, en la categoría correspondiente, en las cuales la jefatura es "femenina".

### Tipo de hogar por sexo del jefe

Las pautas tradicionales de las relaciones de género condicionan la declaración de jefatura femenina a los hogares monoparentales, es decir, cuando no hay una pareja presente en el hogar. Entre 1992 y 2002 se produce un significativo

aumento de la jefatura de hogar femenina, pasando de 25% a 32%. Este aumento se produce fundamentalmente en los hogares biparentales, ya sea nuclear o extenso, es decir, en hogares donde el cónyuge está presente y dentro de éstos donde la mujer cónyuge es económicamente activa. Cuadro 2.

El aumento de la jefatura femenina en hogares biparentales, puede ser considerado como indicador de relaciones de género más igualitarias en la pareja y del reconocimiento del aporte que hace la mujer al ingreso del hogar.

### CUADRO 3

**Distribución de los hogares y de las personas por tipo de hogar y sexo del jefe.  
Censo 2002 (En porcentaje)**

Tipo de hogar	Hogares			Personas		
	Total	Sexo del jefe		Total	Sexo del jefe	
		Mujer	Hombre		Mujer	Hombre
I. HOGARES FAMILIARES	<b>82,1</b>	<b>72,1</b>	<b>86,7</b>	<b>91,7</b>	<b>85,2</b>	<b>94,4</b>
1. Nuclear biparental	47,3	17,2	61,2	48,0	18,9	59,8
2. Nuclear monoparental	9,7	26,1	2,1	7,4	22,3	1,5
3. Extenso biparental	14,9	7,2	18,5	22,2	12,0	26,3
5. Extenso monoparental	7,0	18,1	1,9	9,3	26,3	2,4
8. Compuesta	3,2	3,5	3,0	4,8	5,8	4,4
II. HOGARES NO FAMILIARES	<b>17,9</b>	<b>27,9</b>	<b>13,3</b>	<b>8,3</b>	<b>14,8</b>	<b>5,6</b>
1. Unipersonales	11,6	16,6	9,3	3,3	5,1	2,5
2. Sin núcleo	6,3	11,2	4,0	5,0	9,7	3,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

La gran mayoría de los chilenos vive en hogares familiares, es decir, donde el jefe está acompañado de parientes directos, otros parientes y/o no parientes. Según los resultados del Censo 2002, los hogares familiares son el 82.1% del total de hogares y concentran el 91.7% de la población nacional.

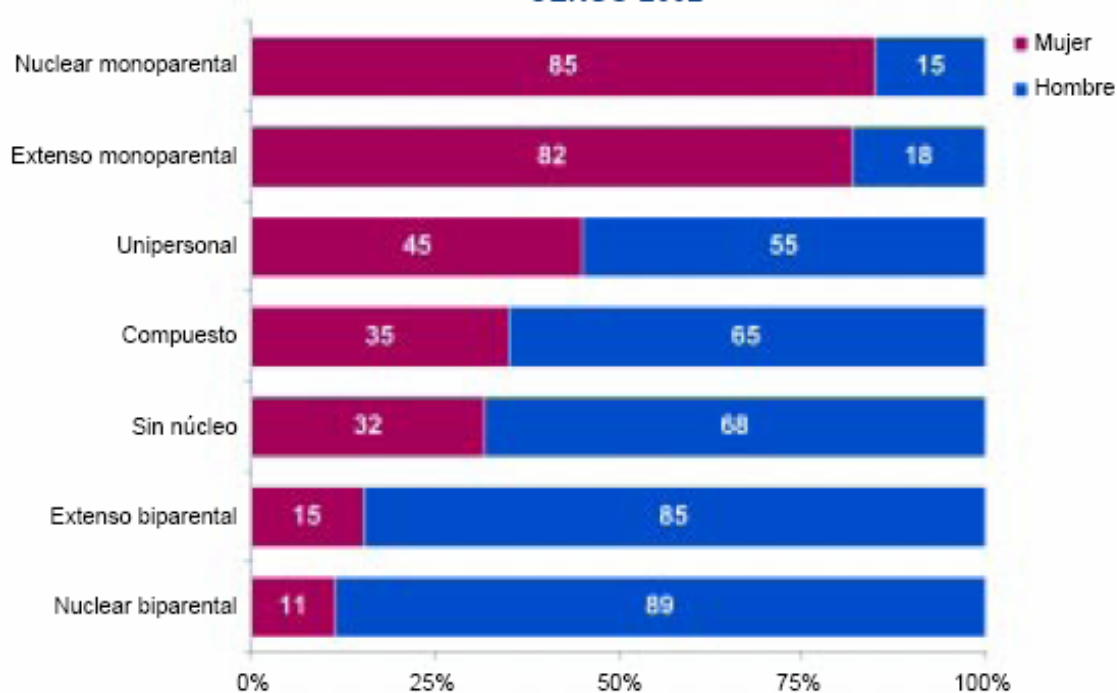
Por razones de género, que definen el papel social que deben jugar las personas según el sexo, el perfil de los hogares es muy diferente según el sexo del jefe.

Las diferencias, que en la organización de los hogares, imprime el sexo del jefe se reflejan en:

- Menor concentración de jefatura femenina en hogares familiares, un 72.1% comparado con el 86% de los hombres. Ello resulta de una proporción alta de mujeres en hogares unipersonales, es decir que viven solas, las que en número absoluto alcanzan a 217.3 miles de mujeres.

- En los hogares familiares, las jefas se concentran especialmente en los monoparentales (44.2%), aún cuando la proporción de éstas en hogares biparentales (24.4%) puede ser evaluada como alta según las pautas tradicionales con que se suele identificar la jefatura. Los jefes hombres se concentran en forma mayoritaria en los hogares biparentales (79.7%). La distribución de los hogares por sexo del jefe se manifiesta en la incidencia de la jefatura femenina en cada tipo de hogar. La jefatura femenina promedio, 32%, es muy variable según el tipo de hogar. Como se observa en el gráfico anterior, que ordena de manera decreciente la proporción de hogares con jefatura femenina, ésta varía entre 85% en hogares nucleares monoparentales y 11% en hogares nucleares biparentales. Los resultados confirman la existencia de bajos niveles de jefatura de las mujeres en hogares donde está presente una pareja. La distribución de los hogares monoparentales por sexo del jefe muestra a la vez que las mujeres, con mucha mayor frecuencia que los hombres, forman hogares donde viven sin pareja solas con sus hijos.

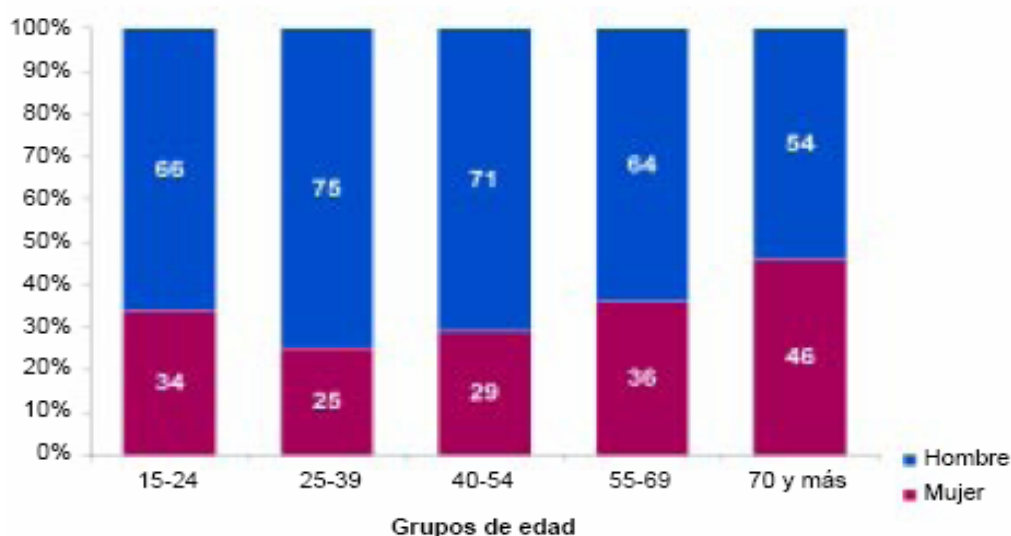
### TIPO DE HOGAR SEGÚN SEXO DEL JEFE. CENSO 2002



El tamaño del hogar también varía según el tipo de que se trate y, en consecuencia, la distribución de la población.

### Edad de los jefes de hogar

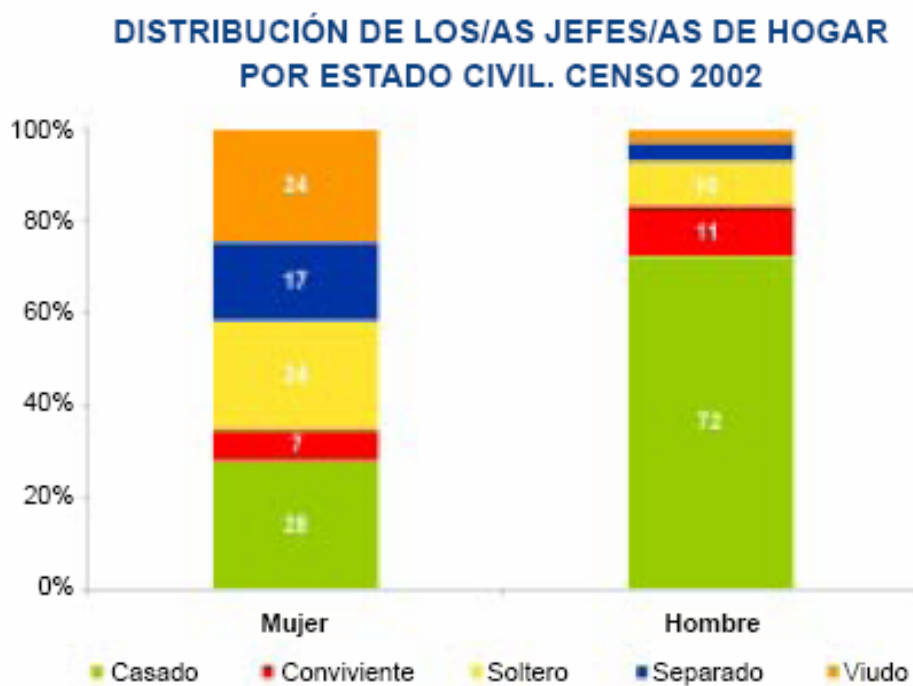
#### DISTRIBUCIÓN POR SEXO DE LOS/AS JEFES/AS DE HOGAR EN LOS GRUPOS DE EDAD. CENSO 2002



Al analizar la distribución por sexo de los jefes al interior de los grupos de edad, se observa que las mujeres se concentran en proporciones crecientes a partir de los 25 años (25%), hasta alcanzar un máximo de 46% en los mayores de 69 años.

La edad de los/as jefes/as es diferente según el tipo de hogar. Las mayores diferencias se observan en los hogares con alta concentración de jefatura femenina: los monoparentales nuclear (85%) y extenso (82%) y los unipersonales (45%).

### Estado civil o conyugal de los/as jefes/as de hogar



También por razones de género, el perfil de la jefatura de hogar por estado civil es muy diferente por sexo. Las mujeres se concentran mayoritariamente en las formas de estado civil o conyugal que significan ausencia de pareja, es decir, solteras, separadas y viudas (65% en total), en oposición a los hombres (17%), quienes con mayor frecuencia viven en pareja como casados o convivientes.



La proporción de mujeres con pareja –35% (casadas y convivientes)– resulta elevada si se la compara con la jefatura femenina en hogares donde la pareja está presente, es decir, los hogares biparentales nucleares y extensos. En éstos la jefatura femenina promedio alcanza un valor alrededor del 11%.

El estado civil de los jefes es variable según la edad y el sexo. Los jefes hombres mantienen su elevada condición de unidos –casados y convivientes– en todos los grupos de edad, con excepción de los más jóvenes, entre los cuales los solteros tienen una mayor representación.

En resumen, a través de las cifras que aquí se presentan, podemos hacernos con mayor claridad la imagen de lo que es la familia chilena actual. Cada uno de los cuadros y gráficos aquí expuestos nos entregan datos concretos, que serán muy útiles en nuestro intento por lograr una caracterización de una parte de nuestra realidad.

## **CAPITULO VI**

### **Marco Jurídico en Chile**

La familia ha ido experimentado cambios como respuesta al impacto que le ha provocado la modernidad. El resultado de esos cambios conlleva a un aumento de las tareas de la familia moderna y por lo tanto a modificaciones en su modo de operar y de relacionarse. Por otra parte, los programas sociales, las intervenciones estatales y leyes deben responder a la necesidad y a la condiciones de ésta. La ley antigua de Matrimonio Civil tenía más de 100 años, y ya no correspondía a la realidad de las familias en Chile. Se generó una serie de innovaciones en el sistema judicial, la cual se inicio a través de la reforma procesal penal y luego con la conformación de los Tribunales de Familias. La Nueva Ley de Matrimonio Civil, los Tribunales de familias y la mediación aparecen entonces como un encadenamiento de estrategias lógicas frente a la realidad chilena.

#### **Tribunales de Familia**

El proyecto original que crea los juzgados de familias fue presentado en noviembre del 1997 por el Ejecutivo. Con fecha 30 de mayo del 2001, el Presidente de la República presentó una indicación sustitutiva al proyecto de ley para enriquecer algunos aspectos como la implementación del nuevo procedimiento, la integración del consejo técnico a la estructura judicial y la regulación del sistema de mediación.

Fue aprobado por la Cámara de Diputados en primer trámite constitucional el 11 de junio de 2003 y publicado en el Diario Oficial el 30 de agosto de 2004.

El proyecto, que estipula la transformación de los actuales tribunales de Menores en Tribunales de Familia, implicó una inversión de aproximadamente 40 mil millones de pesos. La mitad de estos recursos fueron dedicados a infraestructura y para la operación del sistema

El objetivo principal en la implementación de esos juzgados, fue la necesidad de concentrar los asuntos de familia en una jurisdicción única con equipo profesionales multidisciplinarios y especializados, promoviendo soluciones pacíficas y consensuadas entre las partes. Por una parte, otorgando mayor rapidez y eficacia a la justicia de familia y también mejorando el acceso aumentando la oferta de justicia.

Se creó entonces, 60 juzgados especializados en conflictos de Familia e Infancia, con un total de 258 jueces. A ellos se sumaron 77 jueces de Letras con competencia en asuntos de Familia. Los juzgados son compuestos por un número variable de jueces -de uno a doce- que ejercen su función jurisdiccional de manera unipersonal. Cuentan además con un administrador, un Consejo Técnico y una planta de empleados, que cumplen las funciones de atención a público, servicios, administración de causas, sala y derivación a mediación.

Los Tribunales de Familias se caracterizan por aplicar un procedimiento oral, concentrado y desformalizado. Asimismo, la inmediación del procedimiento, la participación de un Consejo técnico y la introducción de la mediación como instancia de resolución de conflictos aparecen como principios fundamentales en el funcionamiento de estos juzgados.

La Mediación, por lo tanto, se institucionaliza y se regulariza como instancia válida en la resolución de conflictos. Se aplica en distintas modalidades, considerando la diversidad de los casos. Además, es obligatoria en los casos de alimentos, tuición y visitas, y facultativa para las demás asuntos. Por otra parte, se determina las materias que pueden ser mediadas como:

- Relaciones mutuas entre los cónyuges.
- Pensión alimenticia para los hijos/as.
- Pensión compensatoria para el cónyuge que la solicita.
- Cuidado personal de los hijos/as.

- Relación directa y regular que mantendrá con los hijos/as aquél de los padres que no los tuviere bajo su cuidado.
- Materias vinculadas al régimen de bienes del matrimonio.
- Los aspectos educativos en la crianza de los hijos/as.

Y las materias que no se pueden mediar.

- No se pueden someter a mediación los asuntos relativos al estado civil de las personas, por ejemplo, las causales de divorcio o de separación judicial.
- Pero sí pueden ser mediados los efectos de la separación judicial o el divorcio.
- Tampoco se puede mediar en las solicitudes que sirven para que una persona sea declarada interdicta.
- En las causas sobre maltrato de niños, niñas o adolescentes y en los procedimientos sobre adopción.

En los casos de violencia intrafamiliar se contempla distintos tipos de respuesta en atención, especialmente, a la gravedad de los hechos. Se elimina la conciliación, mecanismo por el cual se archivaban el 92 % de los procesos judiciales, que contemplaba el seguimiento de la relación entre agresor y víctima. Además, se fortalece las medidas de protección.

Se autoriza a cualquier tribunal de familia, penal o que ejerza jurisdicción en asuntos de familia que tome conocimiento de un acto de violencia intrafamiliar que adopte de inmediato las medidas de protección que correspondan, aún cuando pudiera ser incompetente. Se incorpora como nueva medida cautelar la prohibición para portar y tener armas de fuego a fin de precaver hechos de extrema gravedad.

Se fortalecen las atribuciones de Carabineros e Investigaciones. Con ello, las efectivas podrán ingresar a lugares cerrados; detener al agresor, si se trata de

lesiones leves o amenazas con armas; incautar armas y otros objetos; identificar al agresor si quien ha denunciado lo desconoce su identidad.

A través de la institucionalización de la mediación como sistema alternativa en la resolución de los conflictos, se busca establecer un procedimiento que fortalezca la autoestima y la validación social de los participantes, por medio del dialogo y en un entorno pacífico. La mediación se convierte en el sello distintivo de los nuevos Tribunales de Familia

### **Beneficios para las familias**

Las mujeres son las principales demandantes en materias familiares. En los servicios públicos de asistencia jurídica, prácticamente el 50% de las consultas corresponden precisamente a familia y el 71% de quienes consultan son mujeres.

Más de un tercio de las demandas que ingresan a los juzgados de menores son relativas al derecho de alimentos y en un 98% de los casos son mujeres quienes los piden para sus hijos. Anualmente, 27.000 niños sólo son reconocidos por la madre. Y en un año también, los tribunales reciben alrededor de 75.000 denuncias por Violencia Intrafamiliar, es decir, tres veces de las denuncias por Robo con Violencia recibidas por la Policía.

Los Tribunales de Familias facilitarán el acceso y la rapidez de los asuntos familiares a través de un juicio oral, transparente e imparcial en el cual no habrá intermediario entre el juez y las partes, posibilitando a la vez la resolución del conflicto por vía de la mediación.

## **Nueva Ley de Matrimonio Civil.**

### **Antecedentes del proyecto:**

Tras ser aprobado y despachado en 1997 por la Cámara de Diputados y ser despachado a la Cámara Alta, el Ejecutivo presentó en octubre de 2001 una serie de indicaciones al proyecto: Uno de los objetivos de la nueva Ley era la necesidad de abordar el debate de la regulación de la disolución del vínculo matrimonial.

En mayo de 2002, la Comisión aprobó el divorcio como causal de término del vínculo. El 13 de agosto de 2003, la Sala del Senado aprobó en segundo trámite la idea de legislar sobre el proyecto de matrimonio civil. El 22 de enero de 2004 el proyecto fue despachado a la Cámara de Diputados. Fue promulgado con fecha 07 de mayo de 2004 y con fecha 17 de mayo del mismo año se publicó el Diario Oficial, la Ley 19.947 "Ley de Matrimonio Civil"

### **Principales aspectos de la ley de matrimonio civil:**

La nueva ley, en general, no innova propiamente en los efectos del matrimonio. Esto es lógico si se tiene presente que los efectos se encuentran regulados en el Código Civil. La ley de Matrimonio Civil regula los requisitos para contraer matrimonio, la forma de su celebración, la separación de los cónyuges, la declaración de nulidad matrimonial, la disolución del vínculo y los medios para paliar las rupturas entre los cónyuges y sus efectos. La antigua Ley de Matrimonio Civil no contemplaba la posibilidad de divorciarse y volverse a casar. En esta ley, se suprime el divorcio vincular por la separación, dentro de la cual se distingue entre separación de hecho y judicial. Por otra parte, se establece que las partes puedan llegar a acuerdos amistosos a través de la conciliación y la mediación.

Principales aspectos relativos a la separación:

La nueva ley, establece la separación judicial, que podrá ser invocada por un cónyuge en caso que el otro incumpla gravemente los deberes y obligaciones que impone el matrimonio y los deberes y obligaciones para con los hijos. También podrá ser solicitada al tribunal por cualquiera de los cónyuges o por ambos cuando haya cesado la vida en común.

Estas personas -previa sentencia judicial- adquirirán el estado civil de separado, lo que no los habilita para volver a contraer matrimonio, esta condición será inscrita en el Registro Civil. Previo a este paso, el juez debe resolver los efectos patrimoniales y jurídicos de la pareja, con especial resguardo del interés superior de los hijos, si éstos existen. Con la separación judicial terminan los deberes de cohabitación y fidelidad, que se suspenden.

Por otra parte, la nueva ley opta, por regular la separación mirando a la forma de su establecimiento:

a) Separación de hecho: Implica el cese de la vida en común. Se acredita mediante escritura pública. Si no es de acuerdo mutuo, uno de los cónyuges puede pedirla ante el tribunal, al que debe concurrir con testigos o algún medio de prueba que acredite la separación. Sirve como paso previo al divorcio.

b) Separación judicial: Debe ser decretada por un juez y termina con el régimen patrimonial del matrimonio. Así, pueden adquirir bienes en forma individual. Si existen hijos menores se acuerda la pensión de alimentos, régimen de visitas y otros. La regulación legal se traduce en reconocer valor al acuerdo extrajudicial celebrado entre los cónyuges. Esta condición se suscribe al margen de la partida de matrimonio.

Aspecto relacionado a la disolución del vínculo o divorcio:

Respecto de la disolución del vínculo o divorcio, la nueva Ley de Matrimonio Civil estableció tres categorías para ser invocado:

1.- Sobre la base de causales o por incumplimiento grave de los deberes y obligaciones respecto del matrimonio como de los hijos.

Esas causales son:

- a) Atentado contra la vida o malos tratamientos graves contra la integridad física o psíquica del cónyuge o de alguno de los hijos;
- b) Trasgresión grave y reiterada de los deberes de convivencia, socorro y fidelidad propios del matrimonio. El abandono continuo o reiterado del hogar común, es una forma de trasgresión grave de los deberes del matrimonio;
- c) Condena ejecutoriada por la comisión de alguno de los crímenes o simples delitos contra el orden de las familias y contra la moralidad de las familias y contra la moralidad pública
- d) Conducta homosexual;
- e) Alcoholismo o drogadicción;
- f) Tentativa para prostituir al otro cónyuge o a los hijos.

2.- Por mutuo acuerdo de las partes;

Respecto del divorcio por mutuo consentimiento, se estableció que los cónyuges, de común acuerdo, podrán solicitarlo cuando haya transcurrido 1 año desde el término de la vida en común.

3.- Por voluntad unilateral (lo solicita uno de los cónyuges).

El divorcio por voluntad unilateral establece que uno de los cónyuges, aunque el otro no esté de acuerdo, podrá solicitar la disolución del vínculo cuando, desde el término de la vida en común o el quiebre de la relación, hayan transcurrido tres años.



### Efectos del divorcio:

Pone fin a las obligaciones y derechos de carácter patrimonial, como los derechos sucesorios recíprocos y el derecho de alimentos; y desde la subinscripción los cónyuges adquieren el estado civil de divorciados.

### Conciliación y mediación:

Este punto destaca la importancia de los mecanismos de conciliación y mediación puesto que se establecen para solucionar los conflictos y rupturas.

Respecto al primer mecanismo, una vez solicitada la separación o el divorcio el juez citará a las partes a una audiencia especial de conciliación para ver la disposición de las partes a mantener el vínculo o, cuando proceda, para acordar las medidas que regularán lo concerniente a los alimentos y la relación de los padres con los hijos, cuidado personal de éstos, y el ejercicio de la patria potestad.

Si las partes no alcanzan acuerdo o si éste no es completo, el juez les hará saber la posibilidad de someterse voluntariamente al procedimiento de mediación. Si ambos cónyuges aceptan la mediación, el juez ordenará el inicio de ésta. El proceso no podrá durar más de 60 días pudiendo -a solicitud de la pareja- ampliarse por otros 60 días. Para este efecto, el proyecto establece la creación de un Registro de Mediadores que mantendrá el Ministerio de Justicia. Los servicios de mediación serán gratuitos para quienes no posean recursos.

### Matrimonios celebrados con anterioridad a la nueva ley:

La iniciativa establece que los matrimonios celebrados con anterioridad a la vigencia de la nueva ley podrán acceder al divorcio y se regirán por esta ley en todo lo concerniente a la separación judicial, divorcio y nulidad.

Las solemnidades cuya omisión en el matrimonio acarrea la nulidad se regirán por la ley antigua, con la salvedad que no podrá invocarse la incompetencia del oficial del Registro Civil.

En tanto, para los matrimonios celebrados con anterioridad a la vigencia de esta ley no regirán las limitaciones para comprobar la fecha del cese de la vida en común entre los cónyuges, sin embargo, al juez podrá considerar no acreditada el fin de la convivencia cuando la prueba no le permita formarse plena convicción.

Asimismo, los juicios de nulidad ya iniciados continuarán sustanciándose conforme a la ley anterior, salvo que las partes soliciten regirse por la nueva ley.

### **Tipos de Acuerdos**

#### *Tipos de Acuerdo según su forma y modalidad.*

En la práctica del Centro de Mediación, el acuerdo es un resultado esperado y posible de la mediación. En términos generales, consiste en la transcripción por escrito de los puntos acordados por los participantes que expresan su interés de solucionar el conflicto y el compromiso de realizar determinados comportamientos y la forma específica de cómo lo harán.

El acuerdo constituye una expresión de logro en el proceso de mediación. En este ámbito, el acuerdo responde lo más exactamente posible a la particularidad de cada mediación considerando la voluntad de las partes, el tipo de conflicto, condiciones socioeconómicas, tiempo disponible, etc. Ello ha implicado un desafío a fin de lograr un equilibrio entre la eficacia y el respeto a la autonomía de los participantes.

Así, en el Centro de Mediación el acuerdo puede tener diversas formas dependiendo de ciertos factores presentes en la práctica.

#### Acuerdo privado:

El acuerdo privado es *“un texto escrito que contiene una breve relación del conflicto y de los compromisos que asumen los participantes, pero sin más formalidades que la firma de estos y el mediado”* *El proceso de Mediación de Leonor Alliende, Jorge Burgos, Editorial Jurídica de Chile, Santiago abril 2002”*.

Existen dos criterios de utilización: la voluntad de los involucrados, es decir cuando ellos no quieren que sus acuerdos sean formalizados ante otra instancia distinta del Centro de Mediación y la materia, donde este tipo de acuerdo se utiliza con mayor frecuencia en asuntos netamente relacionales.

#### Acuerdo solemne

El acuerdo solemne es *“el acuerdo que está dotado de alguna formalidad que dice relación con un mayor poder de exigencia en caso de incumplimiento”*. En este ámbito, lo más frecuente es la aprobación del acuerdo de mediación ante los tribunales de justicia o la celebración de transacciones u otros actos jurídicos por escritura pública. Este tipo de acuerdos tiene en la práctica especial importancia para aquellos casos en que los compromisos de las partes requieren ser materializados en actos jurídicos distintos del acuerdo mismo (separación de bienes, particiones, compra-venta).

#### Acuerdos globales o parciales

El acuerdo global *“es aquel que asume la totalidad de los asuntos que tienen que ver en el conflicto”*. Se aplica cuando las partes han llegado a acuerdo; por la naturaleza del conflicto y por el contexto en que ocurre es posible abarcar todas las materias. Puede utilizarse en cualquier materia. Expresa uno de los aspectos más valiosos en la mediación: cual es la integralidad en el abordaje del conflicto.

El acuerdo parcial es el acuerdo, que por razones del proceso y en razón al respeto de las partes, se refiere únicamente a una parte del conflicto. Permite contar con acuerdo de aquello que es factible o conveniente.

#### Acuerdos permanentes y temporales

El acuerdo temporal es aquel concebido para que se cumpla durante un período determinado y relativamente breve, siendo lo más frecuente alrededor de 3 a 6 meses. Obedece a la situación o naturaleza del conflicto. Se aplica cuando la solución del conflicto requiere solo acciones en un período determinado o cuando el conflicto es de gran magnitud y tiene muchas variables que abordar; el acuerdo es posible para un primer período, en espera de un acuerdo más permanente. Su importancia radica en que es factible realizar mediaciones haciéndose cargo de situaciones excepcionales, como separaciones recientes, juicios pendientes y otras. Sin embargo, presenta el inconveniente de que las personas más adelante pueden no estar dispuestas a trabajar nuevamente el conflicto para hacer acuerdo con carácter permanente. Al igual que todos los acuerdos, puede ser privado o solemne, pero por su naturaleza se suele privilegiar el privado.

## **CAPÍTULO VII**

### **Los Centros de Mediación**

Para nuestra investigación, recurrimos a los Centros de Mediación pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial, específicamente el Centro de Mediación Familiar Poniente – Cerrillos y el Centro de Mediación Familiar – Agustinas, con el objetivo de tener acceso a las familias que habían experimentado el proceso de mediación y que habían logrado acuerdos en el transcurso del año 2004 y 2005.

Estas dos instituciones son de carácter público y forman parte de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de la Región Metropolitana, dependiente de la Zona Centro, cuyo financiamiento se encuentra dentro del presupuesto anual de dicha Corporación. La C.A.J. se financia por aportes fiscales transferidos por el Ministerio de Justicia, ingresos provenientes de convenios con Municipios, costas judiciales y convenios de colaboración celebrados con otros organismos. (Universidades, institutos profesionales, etc.)

La C.A.J. R.M, es un servicio público, descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio y sin fines de lucro. Fue creada por Ley N° 17.995 de 1981, asumiendo como misión institucional el mandato establecido en la Constitución Política de la República de Chile, artículo 19 inciso 3º, que señala la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, indicando que toda persona tiene derecho a defensa jurídica y que la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos.

Dentro de éstos aparece en el año 1996 el primer Centro de Mediación ( Centro de mediación Agustinas) conformado por un equipo interdisciplinario, cuyo objetivo fue absorber una serie de materias que podían ser resueltas de manera extrajudicial, y eran intervenidas a través de procesos de mediación. Posteriormente, el día 15 de enero del año 2003, el Centro de Mediación Poniente nace como un proyecto que intenta dar respuesta a los lineamientos del sector judicial en el ámbito de la resolución de conflictos, por la vía no adversarial, en ese entonces la institución se denominaba Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

En sus inicios el centro de mediación de Cerrillos se constituyó como multimateria, es decir, enfocaba su área de acción en problemáticas familiares, civiles, laborales y comunitarias y en su intervención se utilizaron tres tipos de metodologías: Mediación, Negociación y Conciliación.

Con motivo de la nueva Ley de Matrimonio Civil y la Ley de Tribunales de Familia (Noviembre 2004), la Corporación de Asistencia Judicial solicitó a la institución reorientar su ámbito de acción, es decir, el enfoque de las problemáticas y metodologías utilizadas, por lo cual, el Centro modificó su nombre, y orientó la intervención en problemáticas familiares, utilizando sólo el procedimiento de Mediación. A su vez, su cobertura se amplió, ya que se recepcionan derivaciones de la Región Metropolitana, sin discriminar comuna de procedencia del caso, debido a que actualmente sólo tres centros de Mediación se encuentran en funcionamiento en dicha región.

El área de acción de esas dos instituciones es la familia, para lo cual atiende problemáticas, tales como:

- Alimentos Menores y Mayores: Las pensiones de alimentos son prestaciones de carácter económico que determinadas personas están obligadas a dar a otras, para que el beneficiario de ellas pueda satisfacer las necesidades de su vida, tales como: alimentación, vestuario, vivienda, educación, salud, etc. Según, la ley

Art.321 Código Civil, se debe alimentos al cónyuge, descendientes (hijos – nietos), ascendientes (padres), y hermanos.

- Tuición: El derecho – deber de los padres de tener a sus hijos y de vivir en su compañía, y toca a ambos padres en forma conjunta el cuidado personal de la crianza y educación de sus hijos. Si estos viven separados, a la madre toca el cuidado personal de los hijos, sin necesidad de juicio declarativo que lo señale. (art. 225 Código Civil.)

- Régimen Comunicacional: Según la ley Art. 229 C° Civil, el padre o madre que no tenga el cuidado personal del hijo, no será privado del derecho no quedará exento del deber, que consiste en mantener con él una relación directa y regular, la que ejercerá con la frecuencia y libertad acordada con quien tiene a su cargo, o, en su defecto, con las que el juez estimare conveniente para el hijo.

- Acción de Divorcio (Compensación económica, Liquidación de Sociedad Conyugal, pensiones de alimentos, otros.)

- Reconocimiento y Reclamación de Paternidad

- Conflictos hereditarios

- Conflictos familiares en general.

En sus inicios, el Centro de Mediación de Cerrillos atendían familias que vivían o trabajaban en comunas de la Zona Poniente de la Región Metropolitana, correspondientes a: Maipú, Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo y Estación Central. Recientemente, la cobertura se ha ampliado, ya que se atienden casos derivados de la Corporación de Asistencia Judicial R.M., de tal forma que el Centro abarca la totalidad de la Región Metropolitana.

El Centro de Mediación de Agustinas atiende a usuarios de todas las comunas de la región metropolitana sin restricción según nivel económica o otros.

Las prestaciones del servicio son de carácter gratuito, previa calificación socioeconómica, tomando en cuenta que la mayoría de las familias poseen una situación socioeconómica que dificulta el acceso a servicios particulares en materia de defensa legal.

Los Centros de Mediación de Agustinas y de Cerrillos tienen como objetivo entregar a la comunidad la facultad de resolución de sus conflictos, potenciando con esto la responsabilidad y el empoderamiento frente a las problemáticas que los aquejen; incorporando así la idea de relaciones no confrontacionales y una cultura de diálogo como primera alternativa de convivencia.

La institución de Cerrillos cuenta con un equipo de profesionales conformado por una Abogada, que cumple el rol de coordinadora del Centro, una Psicóloga y dos Asistentes Sociales, las cuales cumplen el rol de mediadoras; una Secretaria, encargada del funcionamiento administrativo del Centro de Mediación, quien se encarga de recepcionar los casos y realizar los contactos, y por último una Auxiliar de Aseo. Mientras que el Centro de Agustinas cuenta con 1 Abogado, 2 Asistentes Sociales, 1 Psicólogo y la asesoría de 3 estudiantes en Derecho. Cada integrante del equipo profesional cumple el rol de mediador.

Vinculaciones Externas:

Las redes que utiliza la institución son las siguientes:

- ❖ Municipalidades pertenecientes a Región Metropolitana
- ❖ Consultorios de Salud
- ❖ COSAM (Centro de Orientación de Salud Mental)
- ❖ Redes de violencia Intrafamiliar de las comunas de Maipú y Cerrillos.
- ❖ Universidades: Pontificia Universidad Católica y Universidad Academia Humanismo Cristiano. (vía alumnos en práctica).



Actualmente, en el Centro de Mediación Poniente se encuentran desempeñando su labor dos Trabajadoras Sociales, especializadas en Mediación. Su función en este ámbito es cumplir el rol de tercero facilitador en la resolución del conflicto, apoyando a las partes en conflicto hacia la búsqueda de soluciones equitativas para ambos; siendo su objetivo “contribuir a restablecer la comunicación, visualizar el conflicto, develar desde una perspectiva metodológica la realidad de cada sujeto involucrado, y potenciar las propuestas de alternativas de solución.

El trabajo de las profesionales se desarrolla a partir de un enfoque multidisciplinario, retroalimentando su quehacer con las otras disciplinas que integran el equipo de trabajo del Centro. A su vez, las Asistentes Sociales llevan a cabo charlas a la comunidad relacionadas con las temáticas que aborda la institución, trabajo de grupo y atención de público, principalmente primeras atenciones (fase pre – mediación). Eventualmente, realizan calificaciones socioeconómicas de los casos. La mediadora debe presentar y desarrollar características y condiciones personales, entre las que se encuentran capacitación especializada en materia de mediación, ya que cada una de las profesionales cuenta con Diplomados y cursos de perfeccionamiento en la materia. Además, se requiere como características profesionales un énfasis en la objetividad para abordar diversas situaciones conflictivas, sensibilidad social (percibir, comprender y relacionar las causas, manifestaciones y efectos de los problemas sociales que afectan a los usuarios como consecuencia de las condiciones socioeconómicas y culturales en las que se están insertos cotidianamente), flexibilidad en el proceso de intervención, empatía, creatividad, y asertividad. En relación a lo señalado, las Trabajadoras Sociales deben desempeñar principalmente las siguientes funciones: conducción del proceso de mediación, información y orientación de materias sociales, legales y judiciales, gestión de destrezas y habilidades de comunicación (guiarla hacia un sentido, no dirigirla para convencer, rebatir o imponer al otro, sino que, entender puntos de vista), proposición de vías de solución, y formalización del acuerdo.

**TERCERA PARTE**

**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## **CAPITULO VIII**

### **Mediación Familiar: Conociendo a sus Protagonistas**

La mediación en el ámbito familiar, como un estadio de interacción en el marco del proyecto de ley de Tribunales de Familia, apareció como una iniciativa –que si bien se realiza en una etapa anterior de manera profesional y seria– al adquirir un estatuto legal que la sitúa como una alternativa al proceso judicial, permite a muchas familias evitar situaciones de tensión y conflicto propias de todo juicio, en que el énfasis está en obtener el máximo de beneficios en perjuicio de la otra parte.

¿Quiénes son los individuos usuarios de este proceso?, ¿Presentan características similares o no existe un patrón común? ¿Qué ocurre con el cumplimiento de los acuerdos pactados en el proceso?. Con la reciente puesta en marcha de la Nueva Ley de Tribunales de Familia, son respuestas que nos interesa conocer como una forma de poder contribuir a un mejor desarrollo del proceso, a partir del mayor conocimiento de sus usuarios.

El presente capítulo pretende exponer los resultados de nuestro estudio relacionados con la descripción de las familias que han experimentado el proceso de mediación, mediante el análisis de las respuestas obtenidas de los instrumentos utilizados con los sujetos participantes del proceso en los Centros de Mediación Familiar Poniente-Cerrillos y Agustinas, durante el año 2004 y 2005, ambos pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

Es importante señalar que de las 80 personas correspondientes a la muestra, se entrevistó a 70, ya que las 10 personas restantes se rehusaron a ser entrevistadas o se encontraban inubicables.

## Caracterización de las familias, situación interaccional y conflictos mediados

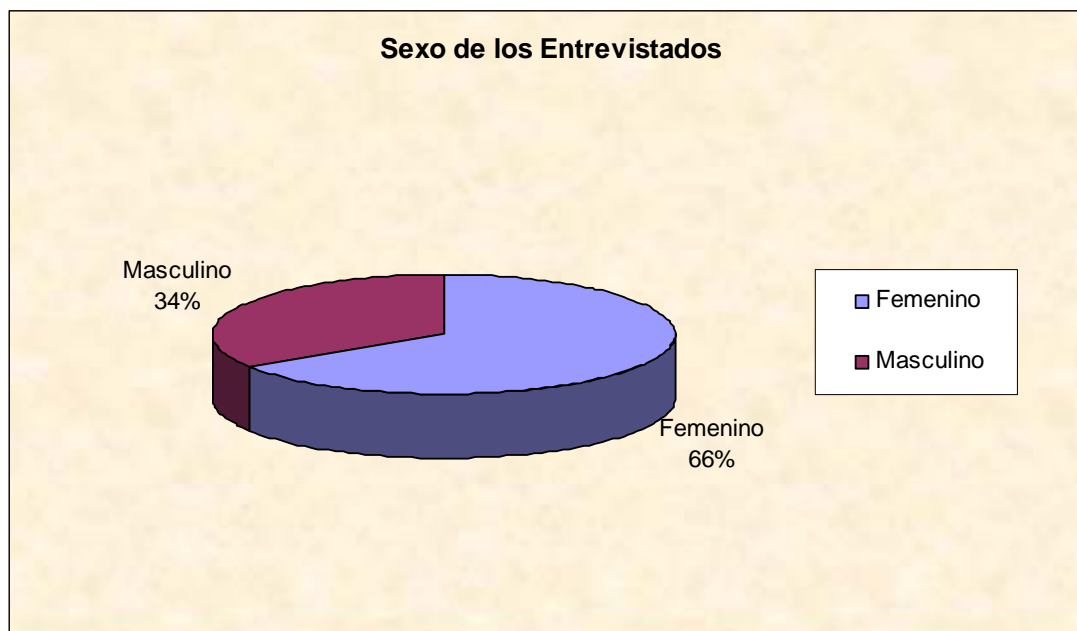
- *Caracterización de los Entrevistados*

Dentro de este ítem damos a conocer las principales características individuales de los sujetos dentro de las cuales se considerarán: Sexo, Edad, Estado Civil, Nivel Educativo, Ocupación e Ingreso, lo que permitirá determinar el perfil de los participantes del proceso de mediación y contextualizar la situación familiar en la cual se encuentran inmersos.

**Cuadro N° 1**  
**Sexo de Entrevistados**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	46	66%
Masculino	24	34%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

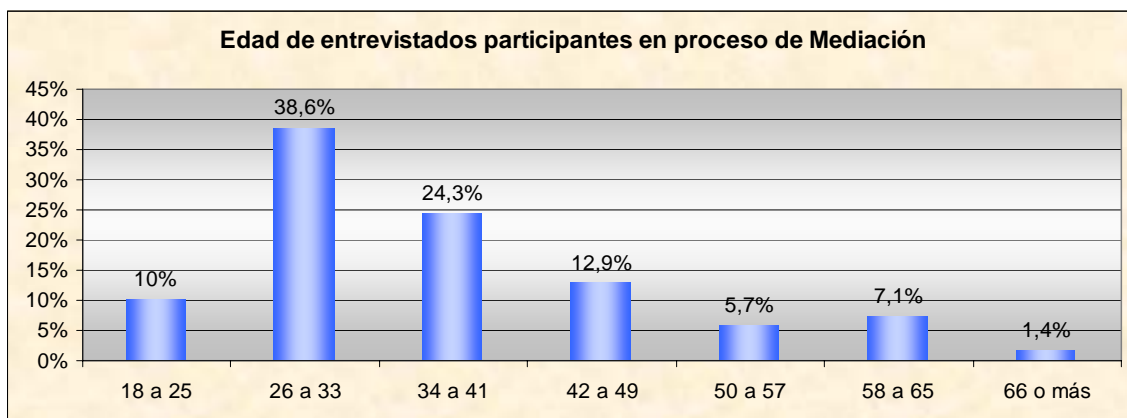
**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Investigación directa

En las familias entrevistadas continúa predominando el rol del hombre como principal proveedor y sostenedor del grupo familiar dentro de la economía doméstica, lo que repercute en el desempeño del rol de la mujer en la crianza y cuidado de los hijos, lo cual al momento de la separación es quién asume en forma exclusiva dicha responsabilidad, y por ende es quien acude a instituciones a solicitar ayuda económica en su mayoría, lo que se expresa en el alto porcentaje de mujeres entrevistadas.

**GRÁFICO Nº 2**



Fuente: Investigación Directa

Respecto a la edad de los solicitantes se observa que el 38,6% de las personas se encuentran en un rango de edad entre 26 a 33 años, por lo tanto, la mayoría de las personas que acuden al centro de mediación son adultos jóvenes. Se observa que la mayor concentración de personas que han pasado por el proceso de mediación se encuentra en el tramo 26 a 41 años, abarcando el 62,9% del total.

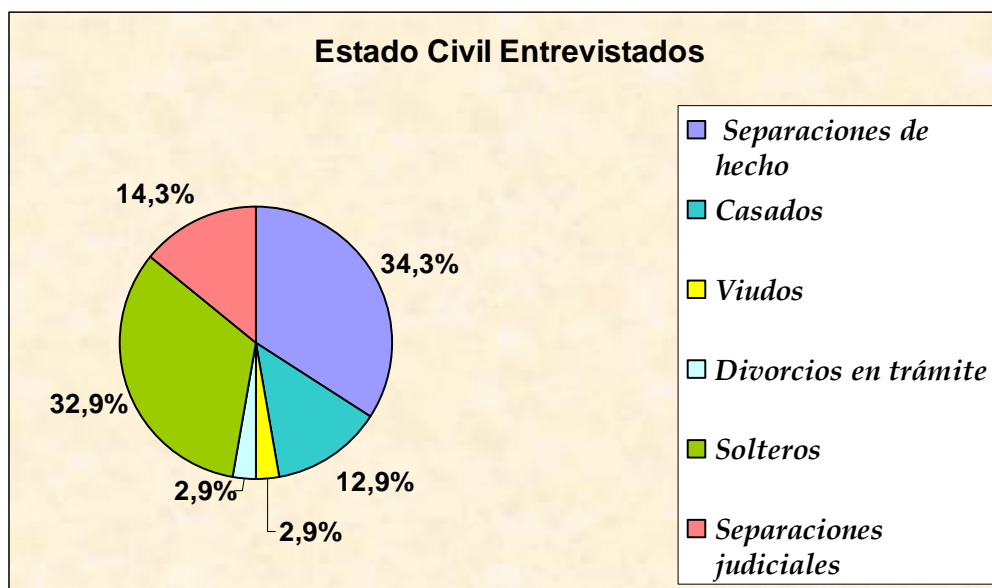
Al realizar una comparación entre la edad de los entrevistados y su estado civil, se puede deducir que la mayoría de ellos se encuentran en el ciclo vital de familia con niños pequeños, situación que es reafirmada posteriormente, al analizar los gráficos de tipo de conflictos mediados.

**Cuadro N° 2**  
**Estado Civil Entrevistados**

<i><b>Estado Civil</b></i>	<i><b>Frecuencia</b></i>	<i><b>Porcentaje</b></i>
Separaciones de hecho	24	34,3%
Casados	9	12,9%
Viudos	2	2,9%
Divorcios en trámite	2	2,9%
Solteros	23	32,9%
Separaciones judiciales	10	14,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

**GRÁFICO N° 3**



Fuente: Investigación Directa

Mediante los datos recopilados observamos que un alto porcentaje de quienes acceden a la mediación, son principalmente separados de hecho, lo que evidencia un número considerable de rupturas matrimoniales informales, es decir, que si bien existe un cese de la convivencia entre las partes, éstas no le atribuyen mayor relevancia a formalizar la separación a nivel judicial. Observamos también a través del gráfico un muy bajo porcentaje de divorcios entre los entrevistados, cifra que

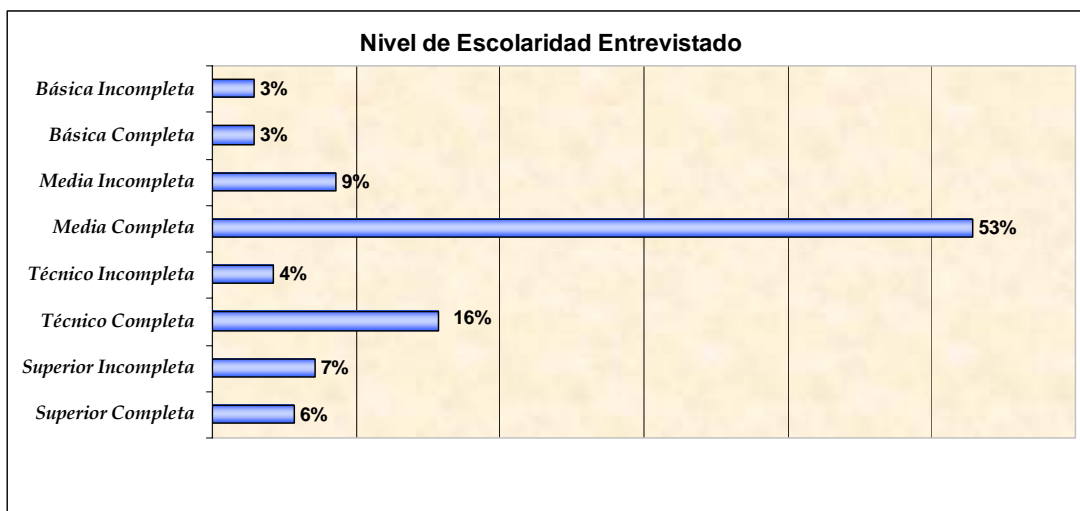
refleja principalmente una “marcha blanca” de la Nueva Ley de Matrimonio Civil, y que, probablemente aumente con el tiempo y el mayor conocimiento de los sujetos respecto del funcionamiento del trámite. Además, el gráfico nos muestra un alto porcentaje de entrevistados solteros, apoyado por las opiniones de los mismos entrevistados nos lleva a la conclusión de que en la actualidad, se privilegia la convivencia informal entre las parejas más que el matrimonio como institución, vemos con ésto un cambio en la mentalidad de las nuevas generaciones. (Cortez-Monroy; 2000:14) señala que “actualmente, las sociedades están inmersas en un modelo cultural identitario que descansa sobre los principios de la autonomía y la autorrealización personal. Una dinámica que mueve el eje social de lo colectivo a lo individual. Algunos consideran positivo este modelo, desde la perspectiva “progresista” que acaba con la familia tradicional, “burguesa” y “normal” y abre las posibilidades a todo tipo de conjuntos familiares, mientras que otros lo ven como el fin de la institución familiar y la introducción de formas “decadentes” de familia”.

Por una parte, la capacidad de garantizar a cada miembro del grupo familiar un espacio donde vivir, y desde el cual desarrollar su autonomía individual, añade cierta inestabilidad a la “institución” del matrimonio. Ya no se considera el matrimonio formalmente como “para toda la vida”, sino que ahora es posible, si las expectativas de felicidad y desarrollo personal se ven decepcionadas, poner fin al acuerdo y a la relación.

Por lo tanto, la formación de una familia con todas las características que ello conlleva, ya no necesariamente pasa por una institucionalidad pública (el matrimonio civil), sino que esa decisión aparece como un asunto de libre elección en torno a las decisiones de “pareja” y no de “familia”.

En consecuencia, el alto porcentaje de individuos que están separados y acudieron a los Centros de mediación responden de cierta forma con esa lógica.

**GRÁFICO Nº 4**



Fuente: Investigación Directa

Con relación a los niveles educacionales, las personas entrevistadas mayoritariamente tienen un nivel educacional medio o superior. El 53% tiene la enseñanza media completa, el 16% tiene una enseñanza técnica profesional completa, siendo estos porcentajes las mayorías observadas.

Poseer el nivel educacional registrado no significa que tengan un mejor empleo, pero sí que manejan un nivel más complejo de relación con los demás, que les hace cuidar las relaciones interpersonales y optar por lo colaborativo. La solución de los conflictos es parte de la socialización de las personas. Por lo tanto, el nivel educacional del individuo se relaciona directamente con la forma de enfrentar el conflicto ya que tendrá un abanico de alternativas mayor en la resolución de estos.

Es importante considerar que la solución de los conflictos es parte de la socialización de las personas y por consiguiente de las prácticas sociales creadas y desarrolladas dentro de cada contexto cultural. A su vez, si la forma jurídica de la mediación es visto como un generador del cambio cultural por su nueva perspectiva de resolución del conflicto, las normas y valores que se reproduzcan a través de esas prácticas sociales tienen relación con los valores de la mediación: El respeto a la auto-determinación de las personas, la imparcialidad, la



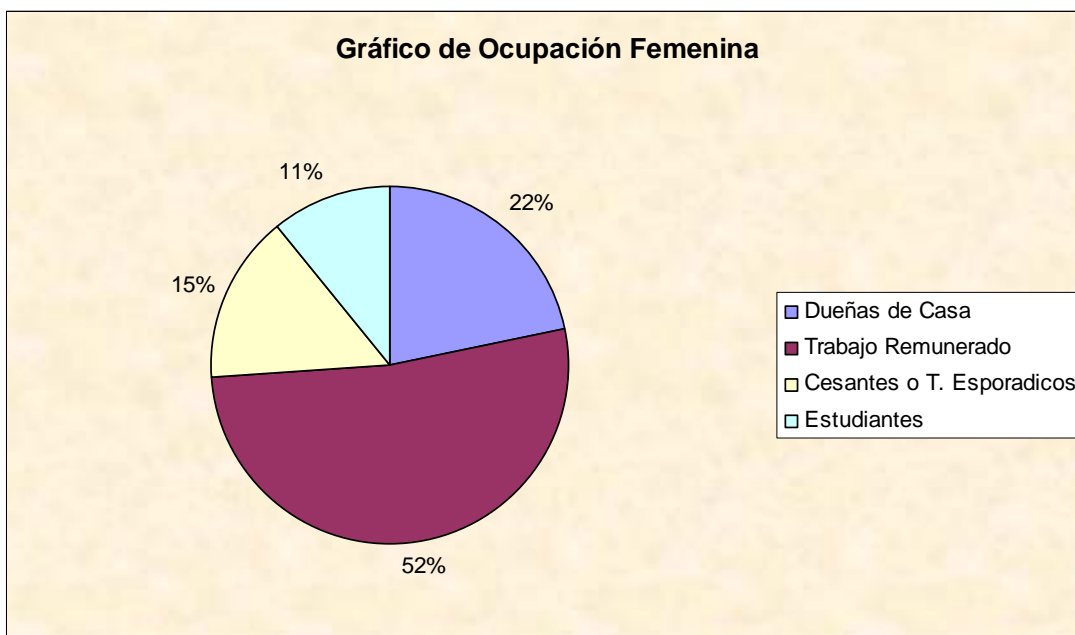
confidencialidad son principios que tienen que estar tematizados dentro de la cultura, y ser consonantes con la educación. Es por este motivo, la interrelación de los valores de la mediación con los valores de la cultura que la propone genera de cierta forma un profundo cambio cultural.( Burgos, 2002)

Esto es un proceso lento cuyos valores son mencionados, discutidos, reclamados, respetados por las personas, y finalmente aceptada para regir las interacciones de la vida cotidiana.

**Cuadro N° 3**  
**Ocupación Femenina Entrevistados**

<b>Ocupación Femenina</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Dueñas de Casa	10	22%
Trabajo Remunerado	24	52%
Cesantes o T. Esporadicos	7	15%
Estudiantes	5	11%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: Investigación Directa

Si bien la incorporación de la mujer al mundo laboral, su desarrollo profesional e independencia económica va en aumento, persiste la diferenciación de las oportunidades laborales y remuneraciones, como resultado de una sociedad conservadora, que repercute en la calidad de vida, provocando un desgaste y una carga de responsabilidades generalmente no compartidas en su totalidad, y que incide en la decisión de demandar.

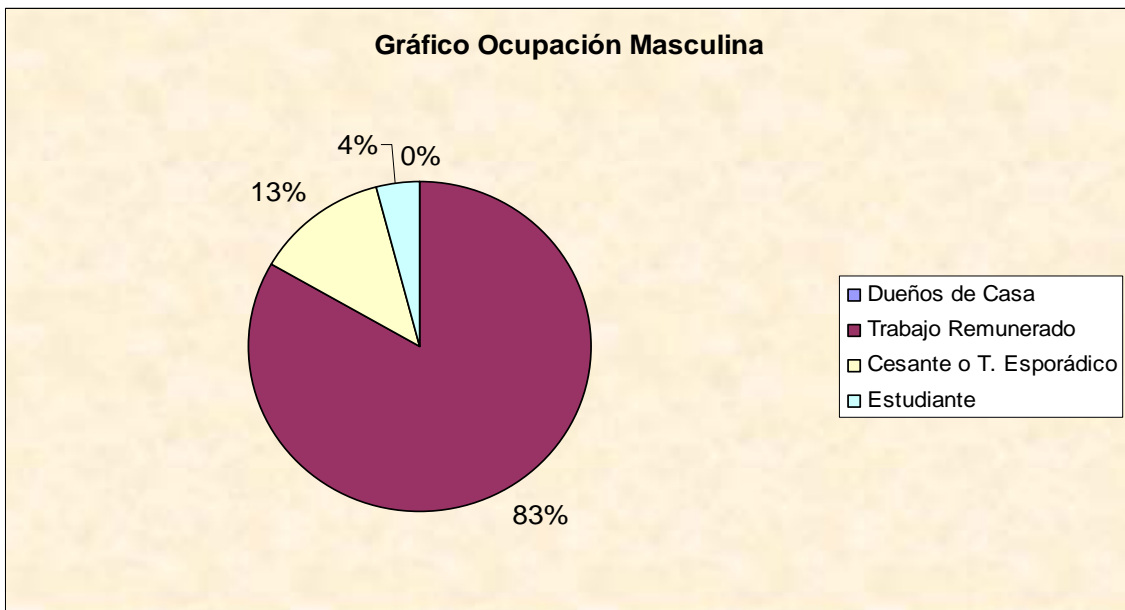
A su vez, se puede observar la existencia de un segundo grupo con alta representación en el gráfico, donde las mujeres realizan en forma exclusiva una labor doméstica expresada en un 22% de la muestra, la cual no es reconocida ni validada como un trabajo.

También, se debe señalar que las mujeres han comenzado a exigir el respeto por sus derechos, y de los hijos, como también las obligaciones correspondiente a los roles parentales.

**Cuadro Nº 4**  
**Ocupación Masculina Entrevistados**

<b><i>Ocupación Masculina</i></b>	<b><i>Frecuencia</i></b>	<b><i>Porcentaje</i></b>
Dueños de Casa	0	0%
Trabajo Remunerado	20	83%
Cesante o T. Esporádico	3	13%
Estudiante	1	4%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

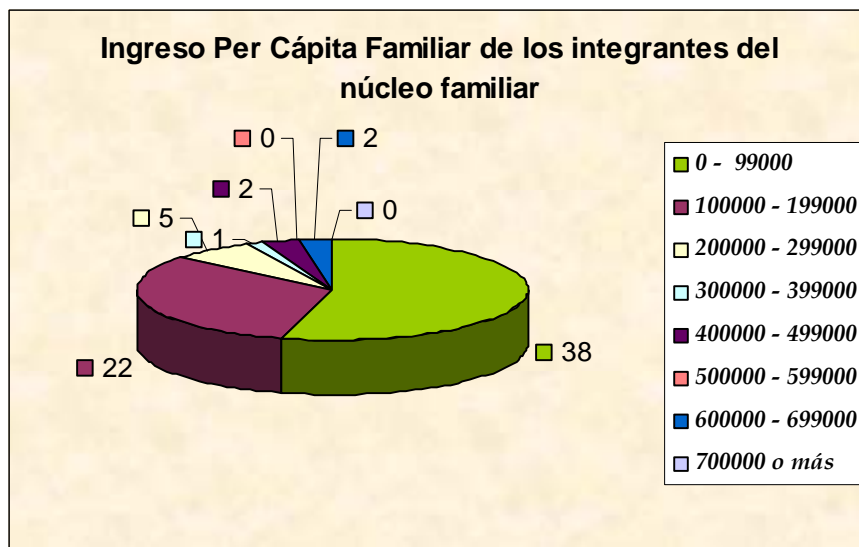
## GRÁFICO Nº 6



Fuente: Investigación Directa

En este gráfico se destaca un porcentaje predominante de hombres que poseen un trabajo remunerado estable, representado por un 83% de los entrevistados mientras que solamente un 13% está en situación laboral precaria.

## GRÁFICO Nº 7



Fuente: Investigación Directa

Con respecto al ámbito de la situación socioeconómica de los entrevistados, podemos analizar que la mayoría posee un ingreso igual o inferior al sueldo mínimo, lo cual puede tener directa relación con la forma en que los sujetos accedieron al proceso, ya que se debe recordar que la mayoría son casos derivados de la Corporación de Asistencia Judicial y reciben una atención gratuita. Para tener noción del contexto en que se desarrollan los conflictos entre las partes, es pertinente conocer quiénes se ven involucrados en los mismos y en torno a qué problemáticas puntuales se llevaron a cabo los acuerdos, es decir, el origen del conflicto y su fuente, referida al contenido del problema abordado, determinándose así el tipo de conflicto mediado.

**Cuadro N° 5**  
**Origen del Conflicto**

<i><b>Origen</b></i>	<i><b>Frecuencia</b></i>	<i><b>Porcentaje</b></i>
Conyugal	41	58,57
Fraternal	6	8,57
Intersubstema	11	15,71
Parental	12	17,14
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Investigación Directa

**GRÁFICO N ° 8**



Fuente: Investigación Directa

Es relevante señalar que las partes involucradas en el conflicto se encuentran principalmente en el subsistema conyugal con un 58,6%. Cifra significativa puesto que muestra cómo el quiebre del vínculo conyugal desencadena una reorganización de la familia en todas las dimensiones de su vida cotidiana.

La separación de la pareja conlleva a una separación emocional, conyugal, parental, social, económica, patrimonial y jurídica. Mientras que el sistema judicial tradicional interviene sobre todo en las dimensiones jurídica y económica, la mediación familiar tiene en cuenta las interacciones entre los miembros de la familia e intenta favorecer la adaptación de ésta en la reorganización de sus relaciones interpersonales.

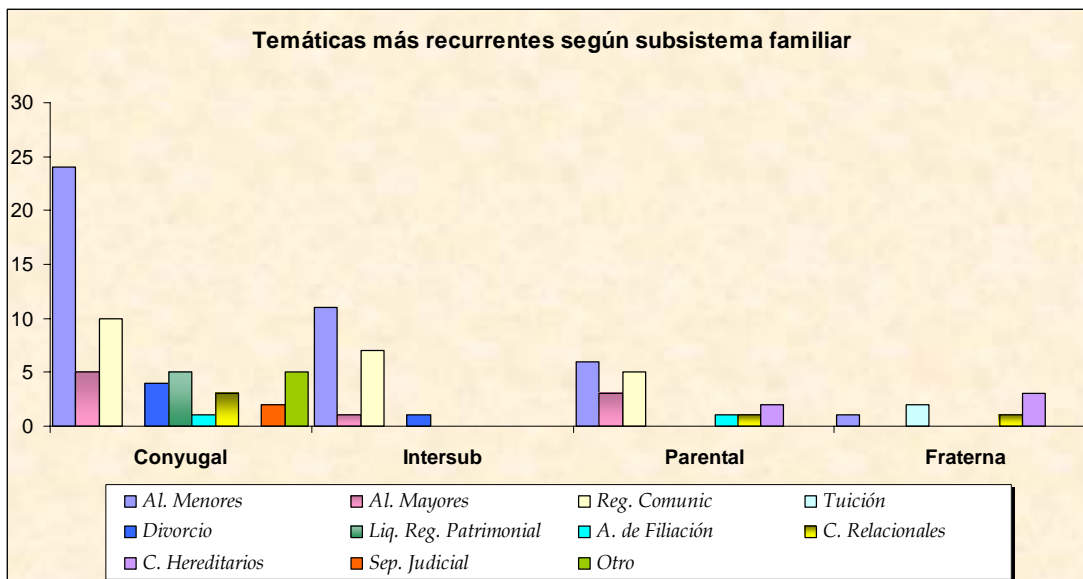
Inicialmente la mediación familiar se concibe como una forma alternativa de disolución del vínculo de pareja. Cuando la pareja no tiene hijos e hijas, las claves se sitúan en frenar la escalada del conflicto y en los beneficios psicológicos para las partes, a saber, el control sobre el proceso propicia una mejor elaboración del duelo, menor sentimiento de fracaso, mejor autoestima, etc. Cuando la pareja tiene hijos e hijas se trabaja para fomentar la co-parentalidad además de los beneficios anteriormente citados. (Babu A, 2000)

**Cuadro N° 6**  
**Tipo de conflicto**

	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Alimentos Menores	42	40%
Alimentos Mayores	9	9%
Régimen Comunicacional	22	21%
Tuición	2	1,9%
Divorcio	5	5%
Liquidación Régimen Patrimonial	5	5%
Acciones de Filiación	2	2%
Conflictos Relacionales	5	5%
Conflictos Hereditarios	5	5%
Separación Judicial	2	2%
Otro	5	4,8%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

**GRÁFICO N° 9**



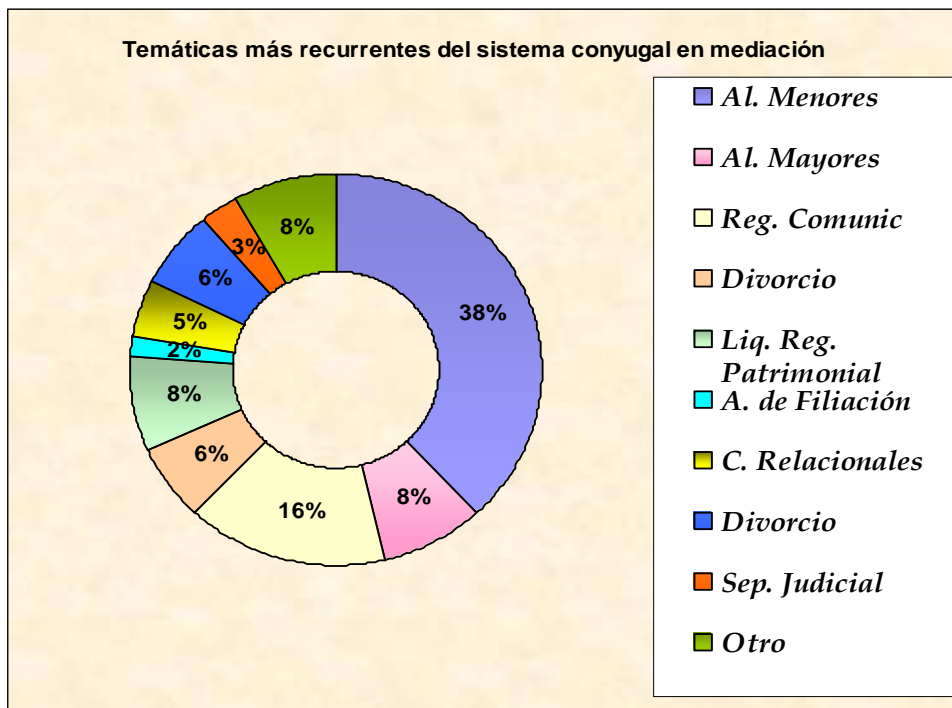
Fuente: Investigación Directa

A través del gráfico observamos que la mayoría de las personas recurren a los Centros de Mediación para abordar la temática de Pensión de Alimentos Menores, que asciende a un total del 40%. Esto se debe al quiebre producido entre las partes,

lo que genera la formalización de la pensión, y por ende de los acuerdos, como una forma de resguardar los derechos fundamentales de los hijos y a su vez evitar el desajuste económico del sistema familia, brindándole cierta estabilidad económica.

Por otra parte el 21% corresponde a la temática de régimen comunicacional. Si bien es un procedimiento que va generalmente ligado al de pensión alimenticia, observamos un porcentaje menor en la solicitud. El régimen comunicacional tiene directa relación con el vínculo afectivo y emocional que se desarrollará entre padre e hijo post- separación del subsistema conyugal.

**GRÁFICO Nº 10**



Fuente: Investigación Directa

La mediación familiar centra su accionar en la importancia de la existencia de vínculos afectivos y relaciones permanentes en el tiempo, en este caso, principalmente en parejas separadas, en proceso de separación, u otros miembros de la familia en conflicto, enfocando así sus objetivos en forma explicita en la

reorganización familiar, relación padres e hijos, presupuesto, entre otros., velando siempre por la protección de las relaciones familiares mas allá del acuerdo. "La mediación familiar es una forma de poner fin al matrimonio sin convertir a los miembros de la pareja en adversarios. Este marco de trabajo ofrece la oportunidad de negociar su propio acuerdo de separación o divorcio, presuponiendo que la decisión de separarse o divorciarse ya ha sido tomada" (Haynes, J., 1995).

Por lo tanto, la mediación orienta la comunicación y la responsabilidad personal en la perspectiva de reequilibrar las posiciones y evolucionar hacia otra forma de familia que resguarde las garantías, derechos y deberes con los demás miembros del núcleo, primordialmente los hijos. Todo ello, queda manifestado en los porcentajes referentes a las temáticas más recurrentes del sistema conyugal. Alimentos Menores (38%) y Régimen Comunicacional (16%) son los motivos de consulta mas frecuentes y donde se sitúan de manera cotidiana los conflictos en las familias.



## CAPITULO IX

### Influencia del Proceso de Mediación. “Un análisis desde la experiencia”

Las personas al concurrir a la mediación, se sitúan desde la perspectiva de lo que tendrá que hacer la otra parte involucrada en el conflicto para lograr un acuerdo satisfactorio entre ambos. Sin embargo, una minoría reflexiona en relación al propio rol que deberán cumplir. Uno de los objetivos principales de la mediación, es conciliar las visiones e intereses originarios que poseen las partes en conflicto, para generar diversos cambios en las relaciones al momento de abordar las problemáticas, permitiendo así facilitar el diálogo y orientar el proceso a una resolución de mayor equidad y conformidad para ambos. Por lo cual, es importante determinar qué opinan los participantes del proceso y si éste ha producido cambios en sus vidas.

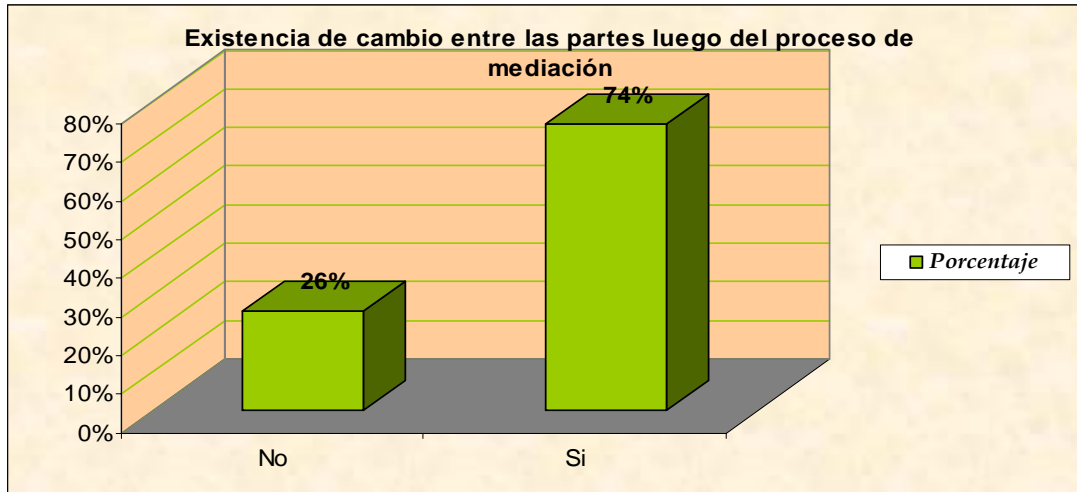
#### CUADRO N° 7

##### Generación de cambio entre las partes

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ausencia de cambio	18	26%
Presencia de cambio	52	74%
<b>Total</b>	70	100%

Fuente: Investigación Directa

**GRAFICO Nº 11**



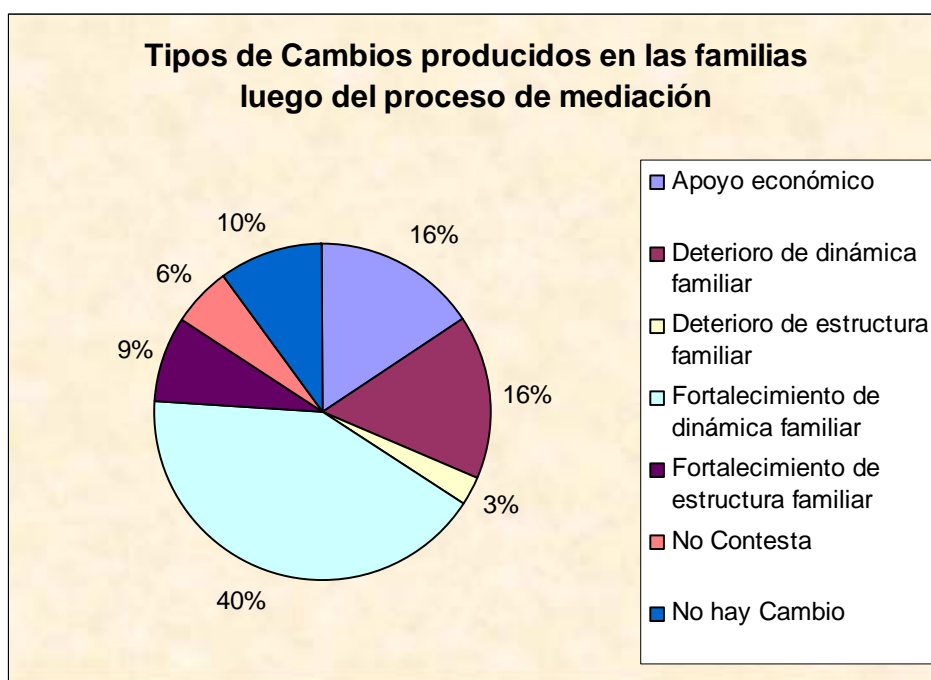
Fuente: Investigación Directa

El 74% de los entrevistados opinaron que existió un cambio entre las partes involucradas luego del proceso de mediación, mientras que un 26% opinaron lo contrario. (Narisna; 2000:33) señala “que el proceso de cambio tiene dos dimensiones: el cambio y sus consecuencias. Ambas son dinamizadoras para quienes desean el cambio, pero amenazantes y generadoras de tensión para los que se resisten a él”.

Los que desean el cambio pueden estar motivados por el estímulo del proceso. Por lo tanto, para esas personas, el cambio es un medio para lograr un fin, y el conflicto es simplemente algo que hay que superar de la manera más rápida y menos costosa posible. Por otra parte, las personas que acuden a los Centros de mediación se encuentran en una situación de incertidumbre; el terminar con la incertidumbre puede provocar un conflicto con los demás. El cambio es una amenaza al control, por lo tanto, el impulso inmediato es hacer algo para recuperarlo y uno de los elementos de ese proceso puede ser entrar en conflicto con otros.

El cambio amenaza nuestra necesidad de certidumbre, de control y de tener valores inmutables que den estabilidad a nuestra vida. El cambio puede generar conflictos, simplemente porque es un cambio, independientemente de lo que se esté modificando en realidad. Consecuentemente, éste puede ser favorable o desfavorable, dependiendo de las diferentes percepciones respecto de la propia existencia, por lo tanto, y como señala Constantino: “El conflicto es como el agua: si existe demasiado, provoca inundación, si no existe hay sequía, lo que no permite que nada nuevo nazca”. (2002:16)

**GRAFICO Nº 12**

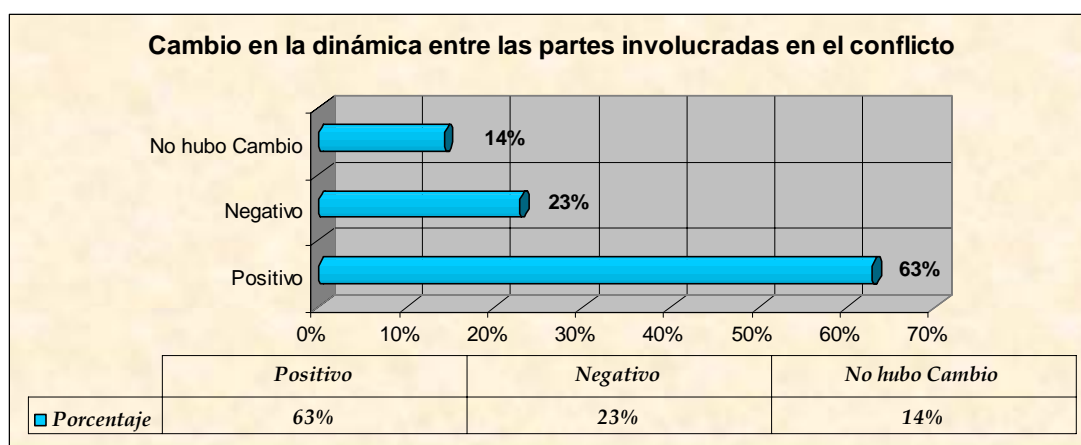


Fuente: Investigación Directa

Observamos que los cambios producidos a través del proceso de mediación pueden ser calificados como positivos o negativos por las personas. El 40% manifiesta un cambio positivo puesto que generó un fortalecimiento en la dinámica familiar, como por ejemplo restablecimiento de vínculos, mejoramiento de comunicación entre los

integrantes, entre otros. Otro dato relevante es el apoyo económico (16%), que se presenta en igual porcentaje que el deterioro de la estructura familiar en una gran cantidad de casos, es decir, llegan a un acuerdo, se consigue un beneficio, pero hay disolución de la convivencia entre las partes, afectando al resto de la familia, siendo mayormente afectados los hijos.

**GRAFICO N° 13**



Fuente: Investigación Directa

El 63% de las personas manifiesta un cambio positivo entre las partes en la dinámica familiar, lo cual se evidencia en la restitución de vínculos afectivos principalmente padre/ hijo(a), apertura de canales de comunicación entre las partes en disputa, regularización del sistema de visitas y formalización de apoyo económico.

... *“se mejoran las relaciones y puedo ver a mi hijo, mejoró la relación, conversamos más”*.

Usuario N° 10

*... “los cambios entre nosotros fueron super positivos, porque ahora hay comunicación y aceptamos los principios que tiene cada uno; ahora estamos en la misma sintonía”.*

Usuario N° 12

*... “es buena, no peleamos porque ya no hay problemas con la plata”*

Usuario N° 42

Mientras que un 23% de usuarios opinaron que se produjo un cambio negativo, lo cual se traduce a través de quiebres en las relaciones y distanciamiento total entre los integrantes de la familia.

En cierto número de casos durante el proceso de mediación, la parte invitada se siente cuestionada e intimidada en su actuar, viéndose amenazada aún más la dinámica familiar que ya viene en crisis. Como consecuencia de lo anterior, existen familias donde los hijos reciben el apoyo económico de los padres, pero a su vez se pierde o deteriora el vínculo afectivo. No todos los involucrados ganan en el proceso.

*...“distanciamiento y enojo de las partes, fue peor, se cortó la relación con la familia paterna”.*

Usuario N° 64

*... “negativo, la relación empeoró en abril de 2005. Mi ex pareja y mi hijo no se visitan, ni se hablan; la comunicación es mínima, pero sí he recibido el dinero en forma constante”.*

Usuario N° 33

Lo anterior, nos lleva a decir que los procesos conflictivos se construyen entre las partes, y la solución debe ser un proceso asociativo, sin roles predefinidos de víctima

y victimario que hacen perder de vista el tipo de relación y la parte del conflicto que cada cual aportó a construir.

**GRAFICO N° 14**



Fuente: Investigación Directa

El 56% de los entrevistados manifestaron que solamente una parte de sus conflictos habían sido resueltos a través del proceso de mediación. A pesar que anteriormente 63% opinaron un cambio positivo entre las partes involucradas, la mayoría expresaron la dificultad de restablecer una comunicación y relación interpersonal adecuada con la otra parte.

*...“se pudo conversar, llegar a un acuerdo, y recibir ayuda. Mantener una buena relación como padres”.*

Usuario N° 62

*...“sólo da dinero, pero no ve a sus hijas”*

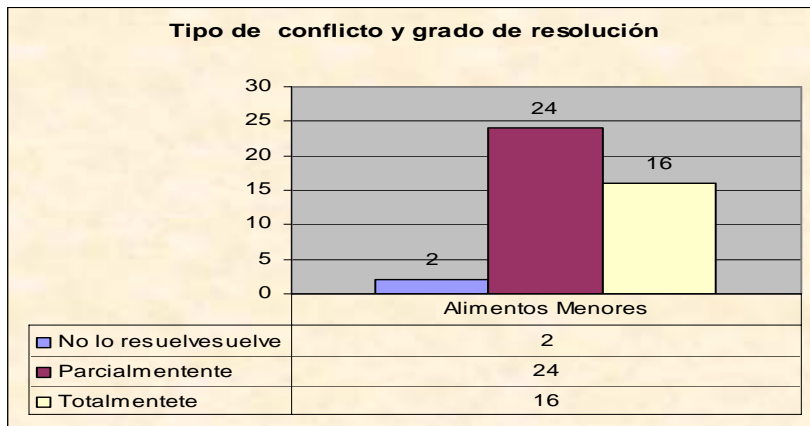
Usuario N° 18

*...“porque no cumplió con el acuerdo, porque no se ejerció presión sobre él”.*

Usuario N°59

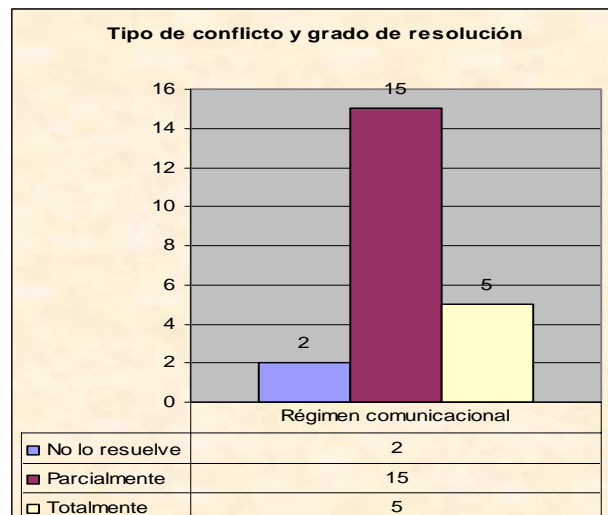
Estos tres planteamientos dejan en evidencia las posturas de los entrevistados frente al grado de resolución de sus conflictos. Se puede detectar que el proceso de mediación se ve enfrentado a una doble dificultad. Por una parte, debido a que aún existe desinformación del proceso, se generan altas expectativas de las personas, ya que su creencia se basa en mecanismos de presión en el intento de llegar a una solución y en el cumplimiento de los acuerdos a futuro; esto a raíz de que la mediación es un proceso voluntario.

**GRAFICO Nº 15**



Fuente: Investigación Directa

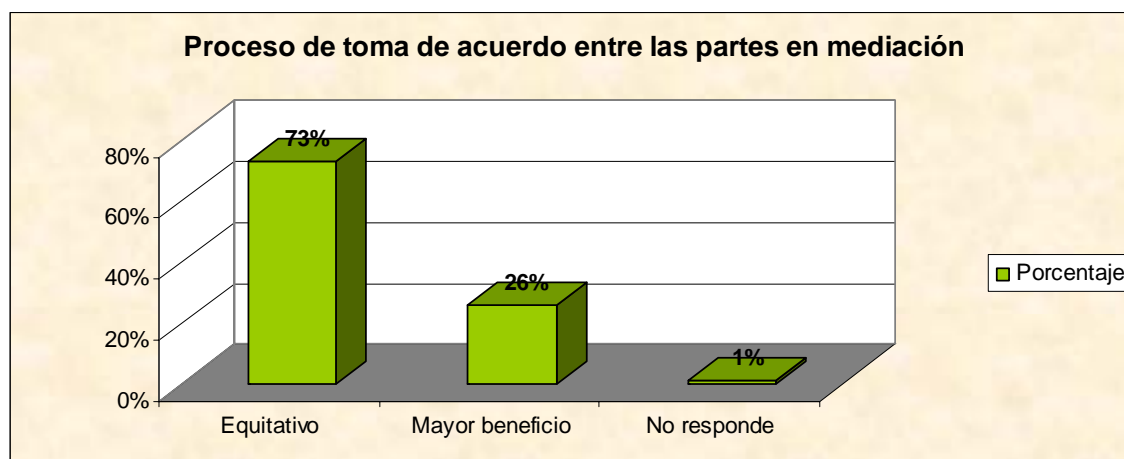
**GRAFICO Nº 16**



Fuente: Investigación Directa

Los gráficos que analizamos en estos momentos nos indican las dos temáticas más recurrentes dentro de la mediación y su grado de resolución. Ambas, según la percepción de los entrevistados se resuelven en su mayoría de forma parcial, por lo que podemos inferir que tanto la situación económica, como la relacional dentro de las familias luego del proceso, siguen hasta cierto punto siendo inciertas, lo que agrega un componente de inestabilidad, y por ende de tensión al núcleo familiar. Haciendo una comparación entre las temáticas, se puede observar que el ítem de alimentos menores, indica mayor porcentaje de resolución total, según la experiencia de los sujetos entrevistados. Esto nos lleva a inferir que luego de la separación entre las partes, se prioriza el bienestar económico de los hijos, sin considerar mayormente la necesidad de mantención del vínculo afectivo con el padre o madre que abandona el hogar.

**GRAFICO Nº 17**



Fuente: Investigación Directa

Se puede señalar que los acuerdos y soluciones se basan en los intereses particulares y especiales de cada uno de los involucrados, desarrollándose mediante un proceso tranquilo, no confrontacional y de respeto por cada una de las propuestas, enfocándose en los puntos comunes y en el bienestar por los integrantes de la familia, principalmente menores. Como señalamos anteriormente, el mediador no toma decisiones por las partes, sino que escucha, pregunta, sondea, intercambia



ideas en forma creativa, con el fin de ayudar a que elaboren un plan integrador. Si bien el rol del mediador, es de ser un tercero imparcial, e igualar posiciones de las partes, y hacer un proceso equitativo.

*...“porque creo que a cada uno le tocó lo que le correspondía”*

Usuario N° 68

*... “yo encuentro que fue equitativo para ambos, yo creo que el más beneficiado fue nuestro niño que no vio pelear más a sus padres”*

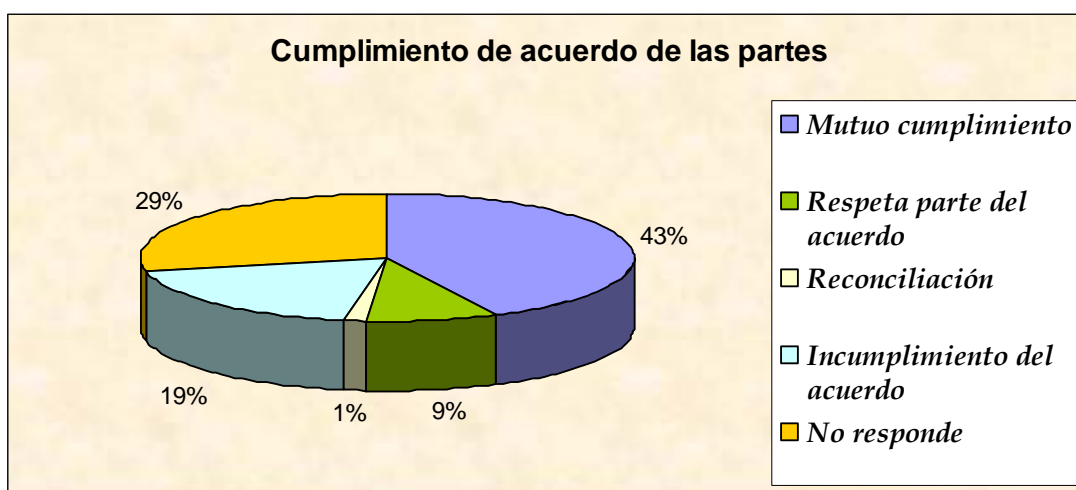
Usuario N° 8

Los entrevistados manifiestan que en su mayoría el acuerdo se llevó a cabo en forma equitativa, cuyo porcentaje fue de 73%, no obstante, un 26% estima que la contraparte obtuvo un beneficio mayor, con respecto al resultado final del acuerdo.

*... “no fue equitativo, él tuvo mayores beneficios porque ahora está cómodo, no tiene una presión, por lo tanto, no cumple con lo estipulado ni en el tribunal, ni en la mediación”*

Usuario N° 50

**GRAFICO N °18**



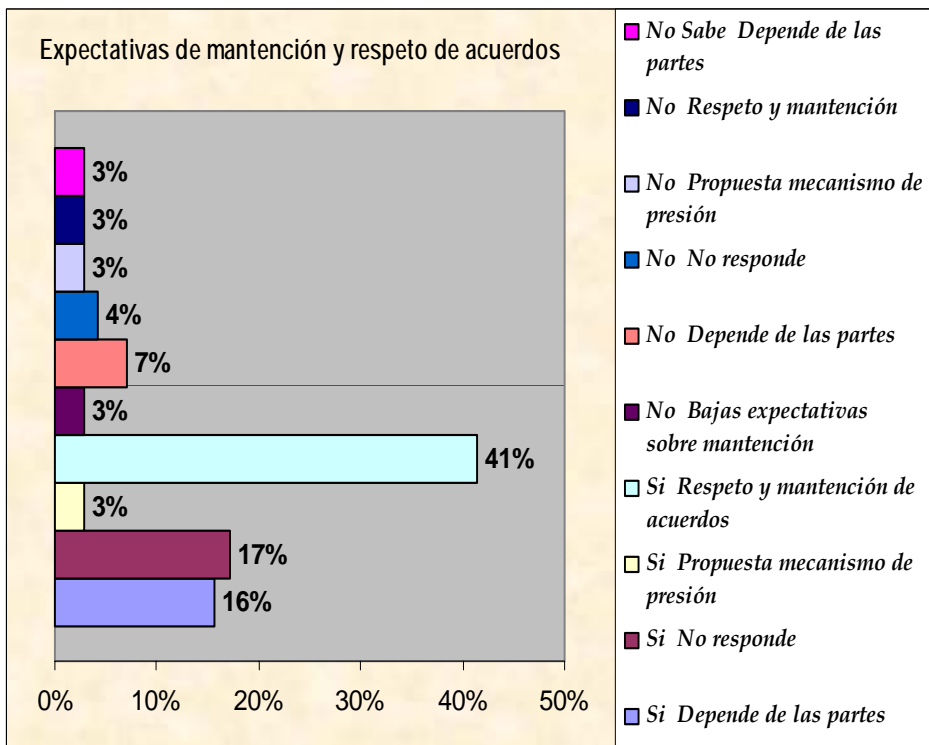
Fuente: Investigación Directa

Respecto al cumplimiento de los acuerdos, es interesante señalar que un 29% de los entrevistados no contestó la pregunta, debido a que existe incertidumbre respecto del tema y su cumplimiento a lo largo del tiempo.

*“Es que yo no podría responder eso con seguridad, porque yo sé que mi ex ahora quiere ayudarnos, pero no sé lo que pueda pasar mas adelante”*

Usuario N° 19

**GRAFICO N° 19**



Fuente: Investigación Directa

El siguiente gráfico nos muestra que un 41% de los entrevistados piensan positivamente que los acuerdos logran ser respetados y mantenidos a través del tiempo. El 26% de los usuarios opinan que la mantención de los acuerdos está directamente relacionado con el grado de responsabilidad de cada parte: “depende de las partes”, ya que no le atribuyen el cumplimiento al proceso de mediación, sino

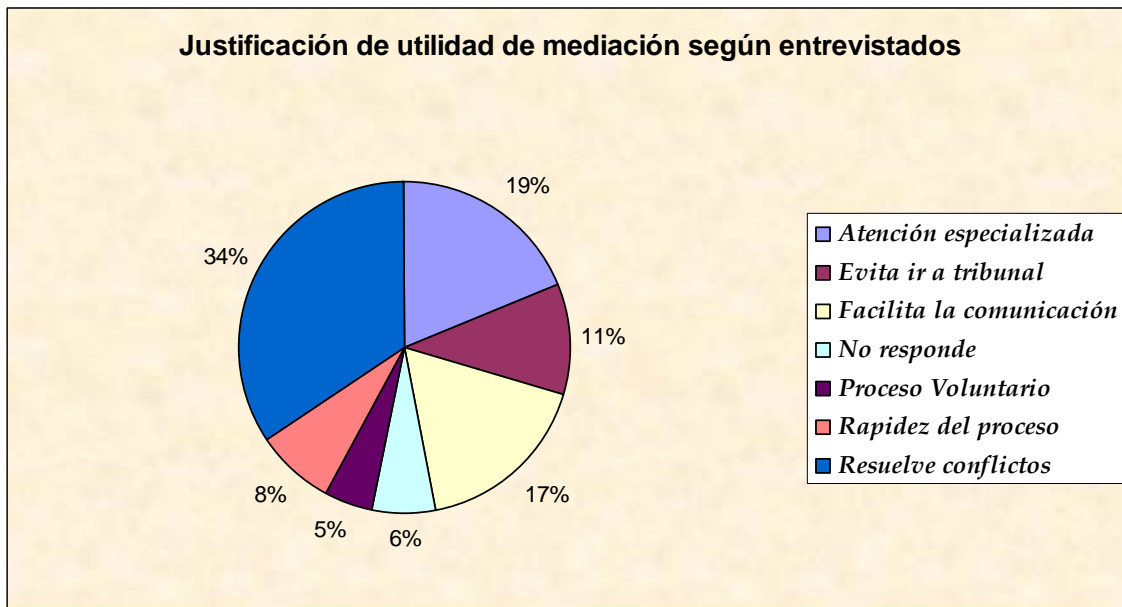
más bien a cada uno de los involucrados. Mientras que solamente un 3% tienen baja expectativas sobre la mantención de los acuerdos.

Si bien anteriormente se señaló la importancia de las expectativas con respecto al proceso, surge la contradicción de los entrevistados, quienes manifiestan la necesidad de un sistema de coerción y a su vez reconocen que la efectividad del proceso depende de la voluntad de las partes.

*“Yo ya he venido varias veces a tratar de conversar con mi marido, logramos un acuerdo, que al final él no cumple... a veces creo que sería mejor ir a un tribunal, porque así el se sentiría obligado a ayudar”*

Usuario N° 22

**GRAFICO N° 20**



Fuente: Investigación Directa

El 90% de los usuarios piensan que la mediación es una intervención útil en la resolución de sus conflictos. Mientras que un 10% opinan lo contrario.

*...” yo creo que la mediación a nosotros nos sirvió para ayudarnos a comunicar mejor, pero si hablamos de resolver el conflicto de verdad, creo que es mejor lo judicial porque esto no nos sirvió”*

Usuario N° 11

*...“La recomendaría a otras personas, hay solución al problema y gente muy competente”.*

Usuario N° 9

*... “porque hay respeto y compromiso de ayuda, y se trata de hacer las cosas en forma equitativa”.*

Usuario N° 24

*... “es más rápido, efectivo, y buen trato por parte de los profesionales, mejor que pasar por tribunales”.*

Usuario N° 16

*... “a mi no me aportó nada”.*

Usuario N° 11

Las personas que participan en una mediación viven un proceso “con el otro”. Este encuentro tiene para las personas el restablecimiento de su valorización y de su confianza. Por esto, el rol del mediador es ser un facilitador de la comunicación entre las partes, generando un espacio para el desahogo emocional.

Por otra parte, es necesario señalar tal como se ha implementado el sistema de mediación, se ha puesto especial cuidado en las condiciones físicas del lugar (muy diferentes a los espacios de los anteriores "juzgados de menores") y en el "clima" que se empeña en crear el mediador, de escucha y respeto mutuo.

En consecuencia, el trabajo que desarrollan los equipos profesionales a través de la orientación legal, trabajo personalizado y el trato profesional, asumió un significado positivo para los entrevistados.

La mediación es un proceso voluntario, en que las partes deben estar de acuerdo y aceptar mediar el conflicto, siendo así agentes activos en la construcción de las soluciones satisfactorias para ambas, por lo tanto, el acuerdo surge de éstas y no es impuesto por un tercero, conformando un proceso colaborativo en la búsqueda de alternativas de solución.

Los acuerdos que se firman en una mediación, tienen todas las características de un contrato, es decir, que tienen toda la fuerza legal necesaria para exigir su cumplimiento, resaltando el valor legal o judicial, el cual se materializa en la escritura de una transacción, y como se trata de un proceso voluntario, se realiza si las partes así lo deciden, siendo la base principal la voluntad de las partes y los compromisos asumidos por éstas.

A su vez, en los casos de pensión alimenticia, es interesante destacar que los acuerdos son trabajados sobre realidades concretas: precariedad laboral o desocupación, falta de cobertura social, etc., que limitan las posibilidades de brindar alimentos a los hijos. En el tratamiento de las visitas surge más claramente el tema del poder: la madre que está dispuesta o no a "dejar" que el padre vea a sus hijos, y éste que teme que se los "quiten".

En muchas ocasiones se advierte una fuerte desinformación con respecto al derecho de familia por parte de ambos, que la revierten apelando a citadas representaciones del imaginario social.

La mediación posibilita un espacio de diálogo que quizás la pareja no había encontrado –o buscado- y que puede ser el comienzo de un replanteo de las relaciones.

## CAPÍTULO X

### Realidad del proceso: La mirada de los mediados

Las relaciones interpersonales que se establecen en una familia en crisis, se caracterizan por tener algún grado de alteración, lo cual repercute principalmente en la comunicación entre las partes, y cambios en la estructura familiar. Determinar el tipo de relación que se desarrolla durante el proceso de mediación, nos conlleva a ingresar en el ámbito privado de la familia, es decir, en el campo emocional, con el fin de conocer el abanico de sentimientos involucrados que vivencia el individuo, previo al proceso y una vez resuelto el conflicto mediante un análisis de las experiencias.

En el estudio la totalidad de la muestra se refirió a la relación interpersonal que mantenían con la contraparte, más específicamente, el tipo de comunicación que se generaba entre ellas. Como plantea Moore (2000) existen dos tipos de conflictos: los que se encuentra en los problemas de comunicación y percepción; y los conflictos genuinos, los que surgen de diferencias.

A partir de las respuestas entregadas por los entrevistados, podemos señalar que la comunicación se presenta de tres formas:

La primera, cuando la relación interpersonal estaba calificada como buena, al mismo tiempo se señalaba la existencia de una muy buena comunicación entre las partes, sin discusiones, y basada en una relación de apoyo, la cual en general se prolonga en el tiempo.

*... “Mi cuñado y yo decidimos que mediar el tema de éste terreno era lo mejor para que no hubiesen peleas entre los familiares, por lo mismo llegamos a un rápido acuerdo ... lamentablemente él falleció y yo quedé a medias con mi trámite”.*

Usuario N° 57

En general, las personas que acuden a los centros de mediación teniendo una buena relación con la otra parte, buscan solucionar conflictos de manera pacífica, rápida y justa, a fin de evitar deteriorar las relaciones.

La segunda, la cual califica la relación como regular enfatizando que no existía ningún tipo de comunicación, que no había contacto entre las partes o que la relación era distante. Se observó que algunos usuarios contestaron que mantenían un mínimo de comunicación con la otra parte a través de los hijos y por lo tanto, la calificaban como regular.

*... “yo cumplo con depositar la plata todos los meses, ella cumple con dejarme ver a mis hijos cuando los voy a buscar, esa es nuestra única relación”*

Usuario N° 46

Como dice Lafortune (1984) el conflicto se manifiesta verbalmente o no verbalmente. Los indicadores que muestran la presencia de un conflicto pueden ser más o menos explícitos. Se debe reconocer rápidamente y tomar las medidas necesarias para evitar su aumento y su empeoramiento. Por esto, la no comunicación entre las partes calificada por lo entrevistados como relación regular muestra un conflicto latente no resuelto.

La tercera forma es de quienes estimaron que su relación interpersonal con la otra parte era mala, y una gran parte de la muestra opinó que su relación antes del proceso de mediación era “pésima”. Se puede observar en general una comunicación agresiva y conflictiva, en la cual cada uno de los involucrados estaba muy alterado y se expresaban mediante discusiones fuertes y peleas, sin respeto hacia el otro.

*...” Cada vez que hablamos con mi pareja es para pelear, hay insultos, garabatos, hasta estando los niños presentes, yo no tengo mucha fe en que esto funcione”*

Usuario 53

Se debe tomar en cuenta que la mayoría de las personas que calificada su relación como mala eran las que concurrían a los Centros de Mediación por conflictos generados entre los subsistemas conyugal y parental.

Se puede destacar en este punto que la comunicación calificada como regular o mala, conllevaba al uso de los menores como intermediarios en el vínculo comunicativo entre los padres separados. Por otra parte, la necesidad de acudir a los Centros de mediación en esos casos era restablecer un vínculo comunicativo quebrado entre las partes cuya necesidad fundamental está representada en la imagen del mediador como un tercer neutral y restaurador de ese vínculo, siendo una minoría la que intenta restablecer de manera manifiesta vínculos afectivos, enfocándose sólo en la resolución del conflicto puntual, sin expresar la intención latente, de retomar lazos familiares con el otro.

*...”Muchas veces la plata no nos alcanza y mando a mi hijo a que llame a su papá para decirle lo que nos falta, porque si se lo pido yo las cosas nunca van a llegar.”*

Usuario 51

Con respecto a la generación de conflictos, gran parte de los entrevistados (un 98% de la muestra) opina que no se generan otras problemáticas, y en el caso de surgir situaciones conflictivas pueden resolverlas sin llegar a una instancia contenciosa; frente a un 2% que manifiesta la necesidad de recurrir nuevamente al proceso.

Otros se refirieron nuevamente al grave problema de comunicación con la otra parte, generalmente una comunicación distorsionada, muy conflictiva, que empeoraba el problema. También, se hizo referencia a los problemas económicos, lo cual generaba un conflicto más dentro de la dinámica familiar.

Es importante señalar que la pobreza, la falta de apoyo, el debilitamiento de las redes comunitarias, la dificultad de adaptación a un entorno cambiante que impacta la



estructura familiar minan las fuerzas de muchas familias y las hacen más vulnerables (Ribeiro, 2000).

Esos diversos factores pueden comprometer el equilibrio de las familias y afectar sus capacidades de cumplir sus funciones satisfactoriamente. Por lo tanto, los problemas económicos que acarreaban esas familias agudizan de cierta manera el otro conflicto mediado.

Es interesante mencionar la presencia de problemas afectivos detectados por los usuarios, como la infidelidad, celos, y deterioro general de la relación psico emocional entre las partes.

Finalmente, unos entrevistados expresaron tener conflictos relacionales con la familia o amistad de la otra parte.

***...”La relación con mi papa es muy mala, el se caso de nuevo y ocupa la casa de mi madre, su mujer no tiene porque vivir ahí”***

*Usuario 32*

Asimismo, el proceso de mediación y su influencia en el grupo familiar o las partes protagonistas del conflicto, queda de manifiesto en los cambios producidos dentro de la dinámica familiar. Dentro de este, se observó que algunos de los entrevistados opinaron que no hubo cambio, no se estableció un mejor canal de comunicación entre las partes en conflictos a pesar de haber llegado a un acuerdo.

La mayor parte calificó el cambio producido dentro de la dinámica familiar como positivos, traducido en el apoyo de la ex pareja a hijo, mejorando así las relaciones, comunicación, y el bienestar de los miembros.

Los participantes ponen especial énfasis en los cambios producidos en los hijos, tanto positivos como negativos los cuales repercuten en su desarrollo, independientemente

de si estos cohabitan o no con sus padres, ya sea restableciendo el contacto padre/hijo(a), o mediante un apoyo económico, lo cual modifica la cotidianidad del menor.

Cuando la trayectoria familiar se desvía hacia la separación de la pareja este cambio imprevisto perturba todo el sistema familiar y conlleva a un periodo de transición familiar no planificada. El hombre y la mujer que se habían unido en un proyecto común deben encontrar otra respuesta a sus necesidades sexuales, afectivas y materiales. Sin embargo, esas dos personas siguen siendo responsables de sus niños. ¿Cómo ser padre cuando ya no se es una pareja? Esta es la pregunta que genera la separación de la pareja y lleva a una transformación profunda e irreversible de la familia. Bérubé (2003)

Durante algunos años muchas familias viven un periodo caracterizados por ser monoparental. Antes de tomar el riesgo de una nueva pareja, y de formar una nueva familia o una familia reconstituida. Ahora que la antigua familia ya no existe y que la nueva relación no está todavía formada la familia vive un periodo de inestabilidad. La mediación familiar interviene generalmente en el transcurso de este periodo de turbulencia. Otras personas, la minoría, opinaron negativamente acerca de la influencia del proceso de mediación producida en la dinámica familiar. Estos entrevistados a pesar de haber llegado a un acuerdo, no lograron concretizarlo perdiendo contacto con la otra parte.

- ***Compartiendo Experiencias, Impresiones en Profundidad***

La Mediación Familiar es un tema complejo, en primer lugar por la relevancia que adquiere en la actualidad, al ser incorporada a partir de este año en la nueva Ley de Tribunales de Familia, como una vía alternativa de resolución de conflictos. En segundo lugar, por que al tratarse de situaciones que en la mayoría de los casos implican “conflictos” de relación a nivel familiar, existen un gran número de elementos que se deben considerar, tales como estructura de la familia, su dinámica, aspectos económicos, entre otros.

Esta gran diversidad de elementos requiere de un análisis de mayor especificidad respecto de la experiencia vivida por cada uno de los entrevistados que participó el proceso de mediación.

A continuación, se realizará una descripción del desarrollo del grupo focal realizado en las dependencias de la Corporación de Asistencia Judicial R.M, y un análisis de los resultados obtenidos, que esperamos puedan contribuir al mejor entendimiento de la temática en estudio.

La convocatoria se realiza a 60 personas (diferentes a las que entrevistamos), pertenecientes a las distintas comunas de Santiago, que habían experimentado el proceso de mediación, y a su vez, habían logrado acuerdos en el transcurso del año 2004 y 2005 en los Centros de Mediación Familiar de Agustinas y Cerrillos. El objetivo principal de la aplicación de esta técnica, fue conocer la influencia del proceso de mediación en las familias que habían participado de éste, contemplando dentro del mismo, la forma en que funcionaron los acuerdos entre las partes. De un total de 20 personas confirmadas telefónicamente, sólo 5 asisten finalmente al encuentro. Los asistentes al focus group fueron de ambos sexos, sus edades fluctuaron entre 28 y 63 años y provenían de las comunas de Cerrillos, Maipú y Santiago Centro. Es importante resaltar que cada uno de los asistentes presentaba distintos tipos de conflictos que los llevaron a utilizar la mediación, los cuales fueron: Pensión de Alimentos, Régimen Comunicacional y Separación de bienes.

A continuación se expondrán los resultados obtenidos dentro del focus group en base a los ejes orientadores que son los siguientes: *Desarrollo del proceso de mediación, Acuerdos pactados y Opinión General del proceso.*

- **Desarrollo del Proceso de Mediación.**

¿Por qué optaron las familias por la instancia de mediación para resolver sus conflictos?, y ¿de qué forma los participantes toman conocimiento de la existencia de

los Centros de mediación?. En relación a estos cuestionamientos, los entrevistados manifiestan que optaron por esta alternativa con el fin de resolver sus problemas familiares en forma pacífica; algunos de los participantes acudieron en forma directa, otros por medio de premediación e invitación. Es importante establecer que parte de los entrevistados participaron en el proceso en un primer momento en forma no voluntaria, debido a un desconocimiento del funcionamiento de esta instancia.

*“Mi señora pidió la hora y a mi sólo me llegó la invitación y pensé que era una citación y me asusté...pensé que me estaban obligando..., pero una vez que tuve la primera reunión, entendí un poco mejor de qué se trataba”.*

Usuario 1

Se pudo determinar que las personas llegaban a los centros con un conocimiento muy básico respecto de su funcionamiento, datos que eran obtenidos principalmente a través de familiares y amistades. Esta información era referida básicamente a la convocatoria de las partes para resolver los problemas de forma pacífica; sólo uno de los participantes desconocía totalmente el proceso.

Podemos ver que, en ese momento, no se contaba con canales adecuados de comunicación. Como dicen los autores Rodríguez y Weinstein (1994) *“los medios de comunicación han pasado hacer una gran ventana al mundo de la familia.”* Ventana que por tratarse de un tema aun no masificado, no era utilizada, por lo tanto, la información no era de fácil acceso a través de los medios, en contraste con la situación actual, donde la Nueva Ley de Tribunales de Familia ha abierto las puertas para la adecuada difusión de esta vía de resolución de conflictos.

*... “Que me llegue ahora una invitación a la casa para reuniones por el tema de la mediación ya no es tan raro, porque ahora se le hace mucha propaganda, pero hace un año atrás que me citaran para algo así me extrañaba”.*

Usuario 1

Frente a las expectativas que los participantes tuvieron sobre el proceso, en su mayoría manifestaron que éstas fueron cumplidas en un cien por ciento, puesto que todos quedaron conformes con los acuerdos, sin embargo, existió posteriormente una desilusión, ya que no todos los acuerdos se mantuvieron en el tiempo.

*“ Al principio para nosotros todo resulto muy bien, con mi cuñado llegamos al acuerdo de dividir el terreno en partes iguales ... lamentablemente mi cuñado falleció y ahora todo vuelve a foja cero ... luego de eso nadie me ha vuelto a ayudar con el tema, no sé que hacer ...”*

Usuaría 2.

Al hablar de la participación en el proceso de toma de decisiones, todos señalaron que ambas partes plantearon sus propuestas, lo cual agilizó el establecimiento de un acuerdo común, destacando todos ellos la rapidez del proceso en comparación a la resolución del conflicto por vía judicial.

*“Llegue rápido a un acuerdo por la pensión de mi hijo, no me demoré más de un mes y medio”*

Usuaría 3

- **Acuerdos Pactados**

La percepción general de los participantes frente a los acuerdos la podríamos calificar como positiva, pues los mismos consideran que efectivamente se logran resultados óptimos por mantenerse los acuerdos en el tiempo, propiciando así una mayor responsabilidad de las partes frente al desempeño de los roles parentales, salvo un caso específico en el cual la contraparte dejó de cumplir recientemente el acuerdo estipulado, repercutiendo en forma negativa en la dinámica relacional, específicamente en el ámbito afectivo y económico de los integrantes.

*...”Al principio todo funciona bien, pero desde hace dos meses el no está cumpliendo, es una situación difícil porque por un lado no tengo mucha plata y por otro mi hijo me pregunta por su papa que hace mucho tiempo no ve.”*

Usuario 38

La percepción del grupo acerca de los acuerdos pactados al momento de la mediación, fue calificada como equitativa. Se manifestó nuevamente que debido a que los acuerdos fueron elaborados en conjunto por las partes, no hubo mayor beneficio a nivel personal para ninguno. Es así como podemos ver que inclusive en los casos en donde existían hijos, siempre se buscaba llegar a un acuerdo, tomando en consideración el bienestar de estos últimos. Por otra parte, la mayoría señaló que las temáticas por las cuales asistieron fueron resueltas completamente. Cabe destacar que la mayoría de las personas que conformaba el grupo, asistieron a mediación por temática de pensión alimenticia, por lo cual todos opinaron que su cumplimiento tenía directa relación con el grado de responsabilidad de cada uno. Si bien el vínculo conyugal dejó de existir entre las partes, persiste el vínculo parental.

*“Yo visito todos los meses el banco para depositarle la plata a mi hija, porque me ayudaron a tomar conciencia de la importancia de mi responsabilidad como papá, igual yo siempre he ayudado en lo que puedo, pero ahora lo hago mas formalmente, además así queda un registro que me sirve para comprobar que si le doy ayuda”*

Usuario 4

Todos señalaron que a través de los acuerdos pactados no se habían generados otros conflictos, así como tampoco se intensificaron los conflictos ya existentes.

El acuerdo pactado implica una forma de solución que las personas involucradas encontraron a su problema, así como también un compromiso de cumplir determinadas responsabilidades en relación a la participación, colaboración y empatía de las partes. El único aspecto negativo mencionado durante la sesión en profundidad fue lo frágil de mantener esos acuerdos en el tiempo.

## **Opinión General del Proceso de Mediación**

En relación a la pregunta respecto de la efectividad del proceso, los entrevistados señalaron que lo consideraban efectivo y positivo, debido a que la mediación permitía resolver los conflictos, su formalidad brinda confianza a los usuarios, haciendo énfasis en el buen trato de parte del equipo profesional, a través de la entrega de orientación legal, preocupación por confirmar asistencia de las partes, lo cual fue percibido por las personas como elementos significativos en la valoración y consideración de éstas, brindando un trabajo personalizado. Como a su vez, el ambiente acogedor en donde se desarrolla la instancia de mediación, haciendo la comparación con los tribunales.

*“A pesar de que los temas que tratábamos con mi pareja no eran muy gratos, el ambiente era bueno y nos permitió relajarnos un poco mas y conversar mas tranquilos ... nunca me sentí sola porque siempre hubo preocupación, incluso de llamar para avisarme los días y las horas en que me tenia que presentar ... son buenos profesionales”.*

Usuario 3

En este punto destacan el rol del mediador como facilitador de la comunicación entre las partes, ya que genera un espacio para el desahogo emocional, estableciendo criterios objetivos para el acuerdo final. También, se debe tener en cuenta de acuerdo a Baruch y Folger (1994), que la mediación permite el empoderamiento personal proporcionando un medio de autorreflexión y conexiones en relación al conflicto vivido y al enfrentamiento con la otra parte. Por lo tanto los elementos significativos señalados anteriormente por el grupo son parte de la intervención habitualmente empleado por los Centros de Mediación.

Los entrevistados expresaron su satisfacción en el proceso de mediación, ya que lo perciben como una intervención rápida que permite solucionar sus problemas entregando un respaldo legal dentro de un ambiente pacifico, por lo que favorece la

propia deliberación, apelando a la voluntad de las personas, al deseo y necesidad de resolver sus propios conflictos, generando un interés en participar, en encontrarse frente a frente con la persona con quién se abordará el conflicto, en escuchar y ser escuchado, en comprender los planteamientos del otro, abordándolo de la manera más constructiva, a través de la comunicación y del dialogo. Como señala Armengol (1996;18), “el proceso de mediación respeta a las personas, confía en su capacidad de decidir lograr la elaboración autónoma de sus acuerdos y el compromiso con ello”.

Respecto de si utilizarían nuevamente la mediación como alternativa para solucionar sus conflictos, los usuarios manifestaron su preferencia de pasar por mediación en vez de ir a tribunales, principalmente porque lo consideran más rápido, justo e imparcial, por lo que la recomienda a otras personas.

*“... tendremos eso si que ir nuevamente a mediación creo yo, porque quiero mas flexibilidad en las visitas porque vivo lejos, o sea que así como yo he cumplido también que me dejen estar mas presente en la crianza de mi hija y que ella pueda compartir mas con mi familia también”*

Usuario 4

Las personas plantean la necesidad de contar con un sistema de seguimiento de los casos a través del tiempo, para así determinar el estado de cumplimiento de los acuerdos (si se sigue cumpliendo, no se cumple o se cumple a medias). Otros sugirieron generar un mayor mecanismo de presión por parte de la institución para el cumplimiento de los mismos.

*“En los primeros meses él cumplió los acuerdos pagando la pensión de mi hija, pero ya hace tres meses que no me da nada ... ya me cansé de firmar tantas veces órdenes de arresto sin conseguir nada ... me gustaría que esto de la mediación tuviera un mayor peso, que tuviera alguna medida de presión que a él lo obligara a cumplir*



*con su parte del trato ... a pesar de que a mi no me resulto tan bien, igual la volvería a usar y también ya la he recomendado”*

Usuaría 3

En conclusión podemos decir que, en general y de forma ideal la mediación busca generar un canal de comunicación entre las dos partes, donde cada uno pueda comprender y escuchar al otro, restableciendo un vínculo parental que muchas veces se había quebrado de forma paralela al quiebre del vínculo conyugal. Al restablecer el vínculo parental se mantienen los roles de cada miembro de la familia, y de esta forma se perpetúa el vínculo entre padres e hijos. Por medio de este proceso, se busca que cada familia tenga un lugar de encuentro donde puedan abordar en forma pacífica sus problemáticas, con el apoyo de un profesional, como un tercero imparcial.

En relación a los aspectos negativos del proceso, creemos que existe una falta de compromiso de las partes para el cumplimiento de los acuerdos, atribuyendo el cumplimiento no al proceso mismo de mediación, sino a la responsabilidad de cada una de las partes de respetar los acuerdos.

## CONCLUSIONES

La familia constituye la unidad básica de la sociedad, puesto que es a través de ésta que el individuo se integra a su medio. Es considerada como la institución social más importante y, sin embargo, se observa cada día más problemas dentro de ella.

La familia no es un concepto único y estático, sino que dinámico. Coexisten tantos modelos familiares en nuestras sociedades que tanto la estructura, como la organización de ésta, se determina en tiempo y espacio articulando a sus miembros según género y generación: divorcios, separaciones, nuevas familias; los roles tradicionales dejan paso a otros y la vida en pareja se diversifica (parejas del mismo sexo, culturalmente diferentes, etc.).

Tomando en cuenta una de las hipótesis planteadas al inicio de la investigación podemos mencionar que las familias que participan del proceso de mediación, no responden a una tipología en particular, existe diversidad, además de una tendencia relacionada con las temáticas tales como Alimentos Menores, lo cual alude a una familia con niños en edad escolar, según su ciclo vital.

Los cambios que sufre la sociedad desde hace ya varias décadas han impactado fuertemente a la familia, provocando con ello modificaciones sustanciales en sus formas de organización: en su dinámica interna y en sus patrones de interacción.

La familia está en el centro de los cambios producidos en el proceso de modernización y globalización. Esos cambios repercutieron en la forma de pensar, en los valores, en las condiciones socioeconómicas y en el ámbito de lo legal, lo cual conllevó a una transformación del Modelo Familiar Tradicional.

En general, este estudio arroja que, la mayoría de los cambios generados a partir de los acuerdos han sido favorables en la dinámica familiar, establecimiento de vínculos, principalmente en el sistema parental, vivan o no juntos. Es decir, y para completar

nuestra idea, siempre se generarán cambios dentro de la dinámica familiar, estos podrán ser de carácter negativo o positivo, pero cuando la mediación se utiliza como instrumento para generar estos cambios dentro del sistema familiar, más que del proceso mismo, y tomando la opinión de los participantes, el cambio favorable de la situación, dependerá principalmente de la voluntad de las partes para mantener y respetar los acuerdos durante el tiempo. Por ende, la dinámica familiar dependerá en un alto grado de las prácticas sociales de los integrantes que la conforman, las que se determinan generalmente por la transformación de las costumbres y de la problemática social, es decir, de la manera en que las situaciones y los problemas familiares se vuelven en objeto de intervenciones sociales. De esta manera, la concepción de la familia está estrechamente relacionada con las posturas políticas y sociales de cada época.

La familia se ha transformado radicalmente a lo largo del presente siglo, pero las políticas sociales no han estado a la altura de esos cambios. Por tal motivo, los programas y acciones orientados hacia el bienestar familiar deben considerar el entorno siempre cambiante en el que se desenvuelve.

Toda esta situación queda de manifiesto cuando vemos que, en la última década el Estado Chileno se da cuenta de esta necesidad, y da inicio a un importante proceso de cambio en sus políticas públicas, destinadas a la modernización y adecuación del sistema judicial considerando los principios de un Estado de Derecho. Es por esta razón por la cual en este momento nos vemos situados frente a políticas públicas que tienen como objetivo incorporar los derechos humanos y los estándares internacionales sobre esta materia a los sistemas de administración de justicia de nuestra sociedad. En efecto, la Reforma Procesal Penal, la nueva ley de Matrimonio Civil, Los Tribunales de Familias y el sistema de Mediación tienen por objeto concretar dichos ideales, satisfaciendo las necesidades de la sociedad chilena.

Actualmente, a través de los Tribunales de Familias han surgido los métodos alternativos de resolución de conflictos los cuales implican un enfoque distinto del derecho al avanzar en la construcción de las posibles soluciones con la participación de los mismos afectados. Es así, como la mediación dentro de los tribunales se encuentra inmersa dentro del proceso judicial, debido a que las causas son derivadas previa realización de una demanda, y dependiendo del resultado, si las partes llegan o no a acuerdo, continúa el juicio. Es decir, la mediación en este espacio se encuentra judicializada.

A diferencia del juicio, donde se da a conocer una sentencia, en la mediación las partes actúan en forma conjunta, manteniendo el control del procedimiento, acordando una decisión, en la cual cada uno se beneficia de la solución encontrada del conflicto, ya que las decisiones se basan en sus propios intereses.

Es importante señalar que los casos atendidos en los centros de mediación donde se llevó a cabo la investigación, provienen de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. El estudio nos muestra que, en su mayoría, fueron causas derivadas sin demanda de por medio, lo que incide en la visión de este proceso como voluntario, y hace suponer que existe una menor coerción en la invitación a la parte demandada, ya que no existe la presión explícita y amenazadora de una demanda judicial, a pesar de que si bien la negación a participar podría eventualmente conllevar a la generación de un futuro proceso judicial.

El estudio nos muestra que, las personas que acudían a los Centros de Mediación principalmente habían sufrido un quiebre en su relación conyugal y buscaban alternativas de solución en la continuidad del lazo parental. Si fracasa la sociedad conyugal, no debe provocar necesariamente el fracaso de la parental. En esa instancia, y a través de la mediación familiar, se buscará plasmar una nueva sociedad parental para una nueva etapa de la familia. Después de la separación o divorcio, si la pareja tiene hijos, aunque dejen de convivir, deberán compartir muchos momentos en su condición de padres. Ese futuro común da sentido a la mediación.

Esto tiene directa relación con la necesaria identificación de roles que no deben confundirse: lo familiar, lo conyugal y lo parental. Aunque la pareja decida poner fin a su convivencia matrimonial, la familia debe seguir funcionando. Allí, la mediación permite la negociación de roles y responsabilidades en procesos conflictivos de mutación de una estructura familiar a otra.

Después de la separación, la pareja tiene que tomar decisiones respecto a su nueva organización familiar, lo que frecuentemente es una tarea difícil y conflictiva. En algunos casos, las personas encuentran soluciones efectivas por sí mismas, sin embargo, cuando esto no es posible, cualquier asunto a tratar se transforma en fuente de un nuevo conflicto entre la pareja tornando el proceso en una separación destructiva. Lo anterior, es la razón principal por la cual las partes acuden al apoyo de un tercero imparcial: el mediador.

Del mismo modo, la autodeterminación y la responsabilidad personal en la búsqueda de acuerdos, rescatando para sí la capacidad de decidir sobre el futuro familiar, en lugar que lo hagan los tribunales. Esa es la gran oportunidad que la mediación ofrece a las parejas en conflicto: el desacuerdo afecta a la relación conyugal, pero no a la familia. Ésta, se modifica en su gestión, pero no se acaba.

Como lo dijimos anteriormente, ya no se considera el matrimonio formalmente como "para toda la vida", sino que ahora es posible, si las expectativas de felicidad y desarrollo personal se ven decepcionadas, poner fin al acuerdo y a la relación. Por lo tanto, esa decisión aparece como un asunto de libre elección en torno a las decisiones de "pareja" y no de "familia".

Es por esto, que la mediación debe potenciar la actitud proactiva de las personas en conflicto familiar asumiendo su propio liderazgo en la búsqueda de acuerdos, con el objetivo final de la reorganización de la nueva estructura familiar en la postseparación, insistiendo en la participación de todos los involucrados, particularmente los hijos.

Es así como se enfatiza la responsabilidad social al procurar que las partes adapten sus exigencias a las posibilidades efectivas de cumplimiento, fuera de toda rigidez esquemática preconcebida. No reemplaza el proceso judicial. Tampoco se trata de un asunto exclusivamente operacional, sino que es la valoración de vincularse a un sistema de relaciones sociales solidarias y comprometidas. Aparece una noción democrática responsable en cuanto al rol del estado en relación con los ciudadanos y de los ciudadanos entre sí.

Por lo tanto, la propuesta de la "mediación" como solución alternativa al conflicto en el discurso judicial, a través de la "des-construcción" a la "co-construcción" del discurso, se desarrolla a raíz de una transformación interna de los sistemas familiares repercutiendo a nivel social y enmarcándose en un contexto socio-cultural de negociaciones de acuerdos en formas pacíficas.

Como consecuencia de esto, se están generando profundas transformaciones al interior de la familia que modifican su estructura y sus procesos y que producen dificultades y desajustes para los miembros del grupo, repercutiendo en la sociedad como un todo. Si bien la familia sigue siendo la estructura social básica donde se satisfacen las necesidades de afecto, protección, crianza y desarrollo humano, bajo determinadas condiciones del contexto social, su estructura se considera como un sistema interrelacional donde los desequilibrios afectan a todos sus integrantes. El trabajo de la mediación se centra en esos desequilibrios.

El conflicto es propio de cualquier sistema de interacción y una de las vías para resolverlos es la judicial, donde los procesos establecidos son predominantemente adversariales y litigiosos.

Respecto a los tipos de conflictos que son abordados en los Centros de Mediación de Agustinas y Cerrillos, se observa que en el subsistema conyugal se presenta la mayor parte de ellos, con un 58% de los casos, específicamente la temática de Alimentos Menores, con un 38%, seguido por Régimen Comunicacional, con un 16 %.

Es así como las separaciones afectan a la totalidad de la familia: Pérdidas afectivas, conflictos de lealtad de familiares y amigos, pérdida del status social, problemas económicos, entre otros; son situaciones que la mayoría de las veces no se contemplan, y que son costos externos a la familia. Ellos impactan en forma tangible a la sociedad en su conjunto, provocando una pérdida global de bienestar.

Las principales problemáticas que se observan, apuntan a la resolución de conflictos relacionados con pensión de alimentos y régimen comunicacional, siendo los conflictos con mayor dificultad para concretar acuerdo, aquellos que se presentan en familias disgregadas, en que los integrantes no viven juntos.

En relación a los acuerdos concretados en el proceso de mediación, estos son diversos. Como por ejemplo, acuerdo verbal, notarial, privado (escrito en Centro), y homologado en tribunal; este último tendría el mismo carácter de sentencia que un juicio o un acuerdo de mediación aprobado por el juez en el actual funcionamiento de los tribunales de familia. En los centros de mediación se incitaba o proponía a las partes que homologaran sus acuerdos en tribunales; en los demás tipos de acuerdos no existía obligatoriedad y el cumplimiento dependía de las partes, es aquí donde cobra real importancia los vínculos, el respeto por los acuerdos, la confianza y el compromiso, valores que se hacen presente a la hora de cumplir un acuerdo que ellos mismos han creado.

A lo largo de la investigación, podemos dar cuenta de que los acuerdos pactados en el proceso de mediación se desarrollan en forma parcial y su cumplimiento a lo largo del tiempo depende en forma exclusiva de las partes.

En consecuencia, la mediación constituye una necesidad porque permite, desde una mirada que integra distintas disciplinas, resolver algunos aspectos involucrados en los conflictos familiares que culminan en separación, de una manera civilizada y respetuosa de los derechos y dignidad de los miembros de una familia.

Como se logra observar según los resultados de la investigación, los participantes del proceso tienen una visión positiva de la mediación, como una instancia privada para resolver sus conflictos familiares, donde son protagonistas en la toma de decisiones.

Podemos afirmar entonces, que la mediación se percibe como una alternativa de resolución de conflictos útil, rápida y personalizada, destacando el carácter íntimo y especializado del proceso, donde se empoderan las partes, a través del restablecimiento de su valorización y confianza, respetando sus decisiones.

Finalmente, es necesario rescatar que no sería posible el desarrollo de una sociedad democrática si no hay un reconocimiento y aceptación de la existencia de la diferencia. Es decir, convivir con la diversidad entregando condiciones y tiempo para que las personas y los grupos sociales puedan definir por sí mismos las formas de enfrentar y resolver sus diferencias. También, crea oportunidades de reconocimiento de identidades y fortalece el tejido social. Se trata de poner en práctica el diálogo, conociendo y comprendiendo perspectivas diferentes a las propias. Así, transformamos un diálogo confrontacional, agresivo y descalificador, a otro que ponga como centro la empatía, la solidaridad y el bien común en las relaciones sociales.



## **Hallazgos de la investigación**

En las últimas décadas se ha desarrollado un cambio profundo en la constitución de las familias, lo que marca diferencias en su organización, y de forma específica en la forma en cómo el núcleo familiar puede cumplir adecuadamente con sus distintas funciones. Es así, como la mediación se orienta a la protección de la familia y sus integrantes, centrándose en el bienestar de cada parte, principalmente de los menores, colocando su énfasis en los derechos del niño y del adolescente.

Los Tribunales de Familia visualizan al sistema de mediación como una posibilidad a través de la cual podrán satisfacer la creciente demanda, atendiendo casos que son susceptibles de mediar, confiando a que su resultado será de igual o mayor beneficio al de un proceso judicial. Sin embargo, debido a la falta de mecanismos efectivos de información desde los tribunales hacia las familias y partes involucradas en la disputa, la mediación no se está desarrollando de manera adecuada. Lo anteriormente mencionado tiene como consecuencia la desconfianza frente al proceso y la validez del acuerdo tomado. Por medio de la investigación y tomando en consideración la opinión de los participantes, decimos que la mediación produce entre los usuarios un alto nivel de expectativas, que a nuestro juicio, no están siendo cumplidas a cabalidad, con esto tratamos de decir que, la mayor parte de los entrevistados ve en la mediación una posibilidad de solucionar los problemas familiares “a largo plazo”, consideran que a través de este mecanismo ellos podrán solucionar de forma definitiva los desequilibrios producidos en el sistema familiar, luego de la ruptura conyugal, situación que no se produce en la realidad pues ese no es el objetivo final de la mediación; a excepción de mediaciones derivadas de tribunales, por su carácter de sentencia en el acuerdo. Con esto queremos decir que las familias están en constante cambio, muchas veces producidos por las distintas etapas del ciclo vital a las que se ven enfrentados. A su vez creemos también, en la importancia de mejorar las redes y vínculos con otras entidades sociales de cada centro de mediación, en la medida en que esta sería una buena forma de ayudar a las familias, no sólo en un problema puntual, sino que se les brinde un apoyo que permita en un futuro obtener

herramientas para el adecuado manejo de sus crisis de forma autónoma, teniendo en consideración que la terapia no está entre los objetivos de la mediación.

La mediación permite distinguir, por una parte, la ruptura de la relación conyugal y, por otra, la continuidad de sus relaciones y funciones parentales, acompañando y orientando a la familia afectada en la búsqueda de soluciones favorables para todos.

Por otra parte, observamos que aquellas familias partícipes del proceso de mediación presentaban en su inicio problemas de comunicación interpersonales entre los integrantes del grupo familiar intensificando el conflicto. Al finalizar el proceso de mediación se evidencia un cambio notorio en las formas de comunicación, lo cual conlleva principalmente a una mejora del vínculo parental, lo que se traduce en el fortalecimiento de la dinámica familiar mediante la reorganización del grupo y la redistribución del ingreso a través del apoyo económico.

Los entrevistados destacan la importancia de resolver sus problemas de frente, cara a cara con el otro, y de ser ellos los agentes de cambios en sus propias vidas, tratando de dialogar con la otra parte, ya que logran concretizar sus anhelos e intereses en pro de un mejor funcionamiento y reorganización de la estructura familiar, debido a que muchas veces existe un previa ruptura de los vínculos, principalmente conyugal, no obstante, son conscientes del conflicto que enfrentan y pretenden resolverlo tomando sus propias decisiones.

Es por esto importante destacar que la mayoría de los usuarios solicitaron una mayor difusión del proceso de mediación familiar, y lo han recomendado a su grupo más cercano, sin importar los resultados de sus propias experiencias.

Finalmente, la mediación familiar tiene como desafío apoyar en forma constructiva a los integrantes de las familias en sus conflictos y cambios a los que están expuestos. La mediación familiar, por lo tanto, ayuda a los individuos a resolver con un menor costo personal y social las consecuencias del conflicto.

## **Aportes del Trabajo Social a la Mediación**

Los grandes cambios sociales, culturales y tecnológicos producidos en los últimos años impactan a la familia. A raíz de esto, surge un nuevo desafío para el Trabajo Social a nivel familiar.

El Trabajo Social interviene en un contexto particular relacionando a los individuos en su interior familiar en situaciones de conflicto, en que busca potenciar en las personas su propia capacidad de resolver los problemas inherentes de la vida en sociedad, evitando llegar a la resolución judicial, donde un tercero, el juez, impone, determina y sanciona. Nuestra disciplina permite abordar a quienes han sufrido un proceso de conflicto doloroso y traumático, no como víctimas sino como personas capaces de superar nuevas dificultades con herramientas internas afianzadas en la seguridad y la auto imagen potenciada.

El Trabajo Social visualiza a las personas como individuos pertenecientes a un colectivo, país, ciudad, trabajo, familia, y es desde esa perspectiva social donde se puede abordar un problema. No pone énfasis en el conflicto, sino en las capacidades y fortalezas del individuo como sujeto autónomo y responsable de su propio destino. Nuestra disciplina interviene en un contexto particular relacionando a los individuos en su interior familiar en situaciones de conflicto, se encuentra entre la frontera de lo individual y lo social, de lo privado y de lo público, en la constante búsqueda de generar procesos que permitan a la familia ser un lugar de protección, comunicación y desarrollo de sus miembros.

En general, podemos señalar que “Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos tiene, entonces un eje: el diálogo que se cumple a través de entrevistas, una de las técnicas base del trabajador social”. (De Tomasso;1997:57).

En las últimas décadas, se han desarrollado importantes aportes del Trabajo Social a éste nuevo modelo de intervención en el campo judicial. La mediación surge como una alternativa a la resolución de conflictos dentro de las familias. Vemos así como la mediación se nos plantea como un método colaborativo de resolución de conflictos, en el cual las partes asumen un rol protagónico en la búsqueda de soluciones, siempre ayudados por un tercero imparcial llamado mediador. Esta práctica, ha crecido de forma exponencial las últimas dos décadas debido a su alto nivel de efectividad, logrando acuerdos perdurables y satisfactorios para las partes y porque de forma directa o indirecta ha contribuido a descongestionar un sistema judicial colapsado por causas que pueden tener otras vías alternativas de solución.

Los Tribunales de Familia comenzaron a funcionar en octubre de este año, situación que le abre un nuevo campo de acción a nuestra profesión, una nueva posibilidad de desarrollo de la carrera en dichas instituciones. La participación de un consejo técnico multidisciplinario, la oralidad del proceso y la introducción de la mediación como instancia de resolución de conflictos constituyen el sello distintivo de este sistema del que, como trabajadores sociales podremos ser partícipes de ahora en adelante.

A través de esa instancia, el trabajador social media, arbitra, concilia y ayuda a lograr acuerdos entre las partes en disputas, lo cual se encuentra en la esencia misma de su profesión puesto que una de las funciones que desempeña es, el de articulador entre las necesidades y recursos existentes en la sociedad. Por lo tanto, el trabajador social siempre ha ejercido en forma natural e intrínseca la mediación entre las personas y sus sistemas de recursos.

Por lo que el Trabajo Social y la mediación ofrecen oportunidades de resolución de conflictos a través de la búsqueda alternativa de solución y movilización de recursos potenciado y confirmando la autodeterminación de las personas. Se pone el énfasis en las competencias de las partes más que en las carencias.

Tanto el Trabajo Social como la mediación comparten valores y principios similares, entre ellos los siguientes:

- Ambos trabajan con las necesidades de las personas, e intentan generar relaciones colaborativas y no confrontacionales.
- Buscan resolver los conflictos a través de negociaciones, para que los involucrados decidan de forma autónoma las soluciones a sus problemas.
- Cuentan con una constante actitud de análisis, reflexión e incremento de conocimientos, para así ayudar a los individuos a diseñar alternativas nuevas de acción, que impliquen respuestas válidas tendientes a resolver el conflicto y preservar la relación.

Podemos decir que la mediación aparece entonces como una de las funciones que constituye el Trabajo Social. Desde un punto de vista histórico y metodológico, ha sido una de sus herramientas constantes en su accionar como puente entre las demandas de la gente y las respuestas del estado.

Si bien la mediación es utilizada por nuestra profesión de forma constante, no es exclusiva de ella, ya que pueden participar otros profesionales, como los abogados, a pesar de su formación de carácter adversarial, lo que los limita en el ejercicio de la función.

La mirada desde el Trabajo Social hacia la mediación está condicionada por tres ópticas: la mediación como fórmula de intervención en conflictos. En las distintas esferas de interacción entre la ciudadanía y lo público (entendiendo lo estatal y lo privado), entre las personas que se conectan con su medio laboral, o con los servicios municipales o con las políticas públicas gubernamentales o en la dinámica de las relaciones interpersonales a nivel familiar, el Trabajo Social encuentra su campo de acción como disciplina orientada a la articulación y fortalecimiento de la

capacidad de comunicación, entendimiento, negociación y acuerdo entre partes en disputa, en un ejercicio basado en el compromiso, la idoneidad profesional, la libertad de las partes y el respeto mutuo, es decir, la mediación.

El contexto particular, el medioambiente próximo a la persona, constituye el campo propicio en que el Trabajo Social se desenvuelve, relacionando a los individuos en su interior familiar o con el exterior, en situaciones de conflicto.

La mediación familiar tiene como fin conseguir una salida pacífica a los conflictos generados en la convivencia familiar. En este proceso, las partes en disputa pretenden resolver sus diferencias negociando con la ayuda de una tercera persona, el mediador que facilita la búsqueda de soluciones permaneciendo neutral y sin ejercer ningún tipo de poder en las decisiones que se adoptan.

El fundamento basal del Trabajo Social hacia la mediación está dado por potenciar en las personas su propia capacidad de resolver los problemas inherentes de la vida en sociedad, evitando llegar a la resolución judicial, la cual, si bien responde a la convención institucional aceptada por la sociedad para zanjar diferencias como sustento del Estado de Derecho, en algunos casos, especialmente en lo concerniente a conflictos al interior de la familia -instancia en que están involucrados afectos y sentimientos- suele ser una etapa profundamente traumática en que un tercero, el juez, impone, determina y sanciona.

Una segunda óptica del Trabajo Social respecto de la mediación, dice relación con la disposición de la disciplina hacia las personas, no como individuos solitarios sino pertenecientes a un colectivo y desde esa perspectiva social es de donde puede abordarse un problema. Y este aspecto es primordial para el Trabajo Social: los problemas y conflictos son una cosa y el individuo es otra. No debe ponerse el énfasis en el déficit, en el conflicto, en el desequilibrio sino, en las potencialidades y sinergias del individuo como responsable de su propio destino.

La realidad del diagnóstico social no puede quedarse detenida en la categorización del problema (carencias, violencia, abandono), sino que debe avanzar hacia la potenciación de los recursos sociales inmediatos como red de soporte y apoyo: familia, amistades, comunidad.

En este sentido, resulta interesante destacar la perspectiva o enfoque de la resiliencia que considera que la capacidad para recuperarse y salir adelante no es la excepción, sino que constituye la regla. Las personas pueden superar problemas muy graves y sobreponerse a situaciones límite.

Esta mirada, propia del Trabajo Social, permite abordar a quienes han sufrido un proceso de conflicto doloroso y traumático, no como víctimas sino como personas capaces de superar nuevas dificultades. Es importante que los trabajadores sociales incorporen en su accionar el enfoque de resiliencia, ya que se debe tomar en cuenta la historia vivida de las personas, sus capacidades para recuperarse y salir adelante a pesar de las diversas problemáticas y adversidades de la vida que deben enfrentar, para lograr una mejor calidad de vida.

El papel del Trabajo Social en este contexto se enfoca en ayudar a descubrir esas potencialidades, a explicitar los recursos que los individuos poseen y que deben influir hacia la participación abierta y equitativa de las partes, maximizando la eficacia de las relaciones y los acuerdos.

Una última aproximación desde el Trabajo Social hacia la mediación, dice relación con la necesidad primordial de un tratamiento multidisciplinario de los conflictos, especialmente los de carácter familiar, dada la inmensa variedad y complejidad de los factores involucrados.

El Trabajo Social aborda su formación desde una visión integradora y sintetizadora de los conocimientos, en la perspectiva de observar los conflictos que asume como intervenciones pertinentes. Este punto resulta particularmente problemático, dada la tendencia contemporánea a la fragmentación del conocimiento y a la especialización de las disciplinas, perdiendo una mirada holística y una perspectiva integradora del ser mediación, con la mayor apertura epistemológica disponible para ayudar a comprender y focalizar los puntos irresolutos de una negociación y adoptar las estrategias de humano y de las diferentes ópticas desde las cuales se puede abordar el conflicto y la negociación, sobre todo cuando se trata de temas familiares en que la experiencia puede ser muy dañina y dolorosa si no se tienen las herramientas profesionales adecuadas.

Es importante rescatar que la mediación fortalece la validación social de los participantes potenciando en las personas su propia capacidad de resolver sus dificultades evitando llegar a la resolución judicial. Como también, la creación de espacios de mediación eficientes que contribuyan a descongestionar la acción de los Tribunales de Justicia. Por otra parte, pensamos que es posible la resolución de los conflictos, no solamente familiares sino que también en otros ámbitos sociales y jurídicos (vecinal, escolar entre otros).

Entendemos que el proceso de reformas en todas las áreas de la justicia y en particular en la institucionalización de la mediación, nos permite fortalecer la concepción democrática de la participación.

Por lo tanto, si bien se está generando un proceso de transformación en el ámbito de la justicia, también es necesario que vaya de la mano con una transformación social y cultural respecto a la representación social del conflicto. Es de interés del gobierno generar una cultura que asuma los conflictos los aborde y los resuelva colaborativamente.



La mediación restituye el poder a las personas devolviéndoles un rol protagónico en la toma de decisión, creando acuerdos posibles y sustentables en el tiempo. Es una técnica de intervención que puede ser utilizado en todos los estratos socioeconómicos y que coloca a las personas en conflicto en igualdad de condiciones a través de la búsqueda de solución adaptado a su necesidad.

Esta herramienta será eficaz en la medida que se promueva su utilización como un factor preventivo de futuros conflictos mayores y no sólo para resolver de mejor forma los hechos paralelos a un conflicto e irresoluble.

Por otra parte, concordamos con Burgos( 2002) que no es posible sostener un crecimiento en materia económica ni asegurarnos condiciones de estabilidad político institucional, en la medida que los sistemas de justicia resulten ineficientes e inaccesibles para los sectores de menores ingresos o presenten fallas estructurales que impiden el ejercicio de las garantías y las condiciones de transparencia para todos los usuarios.

En Chile, la mediación puede ser una alternativa positiva en la intervención de las problemáticas familiares en el momento que los profesionales encargados de dirigir la mediación tengan una sólida formación especializada obtenida en centros e instituciones calificadas y que además poseen los atributos personales suficientes para el correcto desempeño del oficio.

## Bibliografía:

- Abarca, Nureya. (2004): **“Inteligencia emocional en el liderazgo”**. Editorial Aguilas. Santiago. Chile.
- Aguilar Ramos Ma. Carmen. (2001): **“Educación Familiar ¿reto o necesidad?”**. Madrid, Ed. Dykinson, S .L.
- \_ Aisenson, Aida. (1994): **“Resolución de Conflictos: Un Enfoque Psicosociológico”**. Colección de Psicología, Psiquiatría y Psicoanálisis. Fondo de cultura Económica. México.
- Alvarez R. Ana María. (1995): **“Un discurso sobre la infancia”**\_R.T.S N° 65.
- Alliende Luco, Leonor; Burgos Pizarro, Jorge; Correa Camus, Paula; Perez Castillo, Sandra. (2002): **“El proceso de mediación”**.Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile.
- Alliende L. Leonor. (2004): **“Mediación Familiar: un desafío posible.”** Revista Jurídica. Año3, N-6. Ministerio de Justicia.
- Babu, Annie. (2003): **“Guide du médiateur familial”**. Ramonville, Francia, Edition Eres.
- Batteson, Gregory. (s/a): **“La Interacción Familiar.”** Editorial Tiempo. Argentina.

- Berger y Luckmanm.(1993): **“La Construcción Social de la Realidad”**  
Editorial Paidos. Argentina,
- Bonnewitch, Patrice. (2002): **« Pierre Bourdieu, vie, oeuvres, concepts »** Paris Francia.Edition Ellipses
- Brunner, J.J (1995): **“Cartografías de la Modernidad.”** Santiago Ediciones Dolmen.
- Burgos, J. (2000): **“Mediación: un enfoque multiprofesional. El punto de vista del psicólogo”**. Revista de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile. N° 70. Santiago. Chile.
- CERC-ICHEH. (1992): **“La Familia en Chile. Aspiraciones, realidades y desafío”**. Santiago. CERC-ICHEH.
- Cornelius, Helena. (1995): **“Tú ganas, yo gano.”** GAJA Ediciones. Segunda Edición. Madrid.
- Cusinato, Mario. (1992): **“Psicología de las Relaciones Familiares.”** Biblioteca de Psicología N °18. Edit. Herder. Barcelona.
- Dalla – Porta F. María Teresa,  
Schutz A. Viviana (1999): **“Mediación escolar: Una propuesta desde la experiencia.”** Material de Conciliación. Stgo. Chile. ACHNU PRODENEI.

- De Munck, Jean (s/a): **“La Mediación en Perspectiva”**. Escuela de Trabajo Social. PUC.
- De Tommaso, Antonio. (1997): **“Mediación y Trabajo Social”**. Buenos Aires. Espacio.
- Escartin M., José. (1991): **“Manual del Trabajo Social Modelos de Práctica Profesional”**. ed. Aguaclara, Alicante España.
- Estado de Chile, (2002): **“Política de Convivencia Escolar”** Santiago. Chile. Ministerio de Educación.
- Fernández – Ríos, Manuel (s/a): **“Aspectos positivos y negativos del conflicto”**, S/E.
- Filley, Alan C. (1985): **“Solución de Conflictos Interpersonales”**, México, TRILLAS.
- Floyer, Andrew. (1993): **“Mediación en las Organizaciones”**, ed. Herder.
- Floyer, Andrew. (1994): **“Cómo utilizar la Mediación para resolver Conflictos en las organizaciones”**, Ediciones Paidós.
- Galdames, Ana María. (2005): Apuntes diplomado mediación familiar.
- Galdeano, J. (2002): **“Selección bibliográfica sobre Mediación»** Revista de Ciencias y Orientación Familiar. Universidad Pontificia de Salamanca.

- GIDDENS, A. (2000.): **“Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas”**, Taurus. Madrid.
- GIDDENS, A. (s/a): **“Sociología”**, Editorial Alianza. Madrid
- Girard, Kathyn; Koch, Susan J. (1997): **“Resolución de conflictos en las escuela, Manual para educadores”**, Barcelona, España. GRANICA.
- Gottheil J. Schiffrin, A. (1999): **“ Mediación: Una transformación en la cultura”**, Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Grover, Karen. (1996): **“La medicación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores”**, Paidós. Serie Mediación Nº 1. Barcelona.
- Haynes, John. (1995): **“Fundamentos de la Mediación Familiar. Cómo afrontar la separación de pareja de forma pacífica... para seguir disfrutando de la vida, Manual Práctico para Mediadores”**, Gaia Edic.
- Hidalgo, C, Abarca, N. (2000) **“Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales”**, Ediciones Universidad Católica. Santiago. Chile.

- Malinowski, B (1984) **“Una Teoría Científica de la Cultura. Madrid”**, Sarpe
- MEIL, G. (1999): **“Postmodernización de la familia española”**, Acento. Madrid.
- MIDEPLAN.(1999): **“Resultados Encuesta CASEN 1998”** Santiago.
- Minuchin, S. (1985): **“Caleidoscopio familiar”**, Buenos Aires. Paidós.
- Minuchin, S. (1982): **“Familias y Terapia Familiar”**, Buenos Aires. Gedisa.
- Montenegro, H. (1995): **“Familia y Sociedad: una relación en crisis”**.Revista de Trabajo Social, Nº 65.Santiago.
- Motoya, Gloria H.; Cecilia Zapata y Cardona, Bertha. (2002) **“Diccionario Especializado de Trabajo Social”** “Universidad de Antioquia, Medellín
- Moore, Christopher (1986): **“El Proceso de mediación”**, Barcelona, España. GRANICA.
- Morales, Francisco. J (s/a): **“Naturaleza y tipos de conflictos, El grupo y sus conflictos”** Cuenca, España. Universidad Castilla.

- PNUD. (1998): **“Desarrollo humano en Chile”** Santiago. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Preister, S. (1981): **“La teoría de sistemas como marco de referencia para el estudio de la familia”**. Revista Trabajo Social. Nº34. Santiago.
- Peña González, Carlos (1994): **“Sobre la necesidad de las formas alternativas de resolución de conflictos”** en Serie de Documentos. Nº1. Centro de Desarrollo Jurídico Judicial. Cooperación de Promoción Universitaria.
- Pinto, Luis. (2002): **« Pierre Bourdieu et la theorie du monde social »**, Francia. Edition Albin Michel.
- Quera, P; Sastre, G. (2003): **“Aprender del conflicto”**, Conflictología y educación. Barcelona, España. GRAÓ.
- Richardoson, R. (1993): **“Vivir Feliz en Familia”**. Editorial Paidós. Barcelona.
- Ripol-Millet, Alex (2001): **“Familia, trabajo social y mediación.”** Barcelona. España.Paidós
- Rodríguez, T.; Weinstein, S. (1994): **“Introducción en familias siglo XXI”**, Santiago. Nº 2. Ediciones de las mujeres.

- Romero, F. (2001): **“La mediación familiar, un nuevo ritual para la separación y el divorcio en las sociedades actuales. Estructura y cambio social.** CIS. Madrid.
- Sarquis, Clemencia (1996) **“Introducción al estudio de la pareja humana”,** Editorial Universidad Católica. Santiago. Chile
- Satir, Virginia. (1987): **“Relaciones humanas en el núcleo Familiar”,** Editorial Prensa Médica Mexicana.
- Selvini Palazzoli, M. (1982): **“Paradojas y Contraparadojas”,** Buenos Aires. A.C.E.
- Schilling Fuenzalida, M. (1999): **“Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos”,** Santiago de Chile. Editorial Cono Sur Ltda.
- Sparvieri, Elena. (1995): **“Principios y Técnicas de mediación. Un método de resolución de conflictos”.** Buenos Aires. Editorial BIBLOS.
- Suárez, Marínés (1996): **“Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas”,** Buenos Aires. Paidós.
- Touzard, Hubert. (1981): **“La mediación y la solución de conflictos”,** Editorial Herder.



- Tommaso, Antonio (1997) **“Mediación y Trabajo Social”**, Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Turner, S. Susan. (2004): **"Tribunal de familia"**.Revista Jurídica .Año 3, N-6 Ministerio de Justicia.
- Villegas, M. (1996): **“ Desarrollo Familiar”**, Medellín, Funlars.
- Zambra, Y. Fabiola (1995): **“Solidaridad y subsidiaridad: Principios básicos de la relación Familia – Estado”**. R.T.S. N° 65.

**Fuentes electrónicas:**

- Anónimo (2003) [www.google.cl](http://www.google.cl)  
Concepto de Mediación.  
Boletín de Pequeñas Noticias. N ° 54.
- Iñigo, Delia. (s/a) [www.servilex.com.pe/arbitraje/congreso](http://www.servilex.com.pe/arbitraje/congreso)  
Reflexiones sobre los principios básicos de la mediación. Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación; Chavaneix y Asociados, Abogados.  
Universidad de Buenos Aires Argentina.
- Alcaldía Mayor De Bogotá DC, Secretaría de Gobierno. (s/a) <http://atecex.uexternado.edu.co/mediador/>  
Proceso de Mediación y Habilidades del Mediador, Universidad externado de Colombia, Dirección de Derechos Humanos y acceso a la Justicia.

Muñoz, Yolanda (s/a)

[http://www.gernikagogoratuz.org/  
articulo3yolibuscandorespuestas.html](http://www.gernikagogoratuz.org/articulo3yolibuscandorespuestas.html)

Buscando Respuestas ¿Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace?

Pontificia Universidad Católica

<http://www.puc.cl/ucsaludable/htm/>

Artículos de salud mental

De Armas Hernández, Manuel

<http://www.bib.uab.es/pub/educar/>

“La mediación en la resolución de conflictos”  
Universidad de Barcelona

Baixauli, Elena (s/a)

<http://www.adimer.org/docus/lamf.pdf>.

La Mediación Familiar: un camino hacia la solución de conflictos Valencia-España.

Labia, Viviana M (2004)

<http://www.redesalternativas.com.ar/>

“Proceso de divorcio y mediación familiar: la influencia de las emociones en los acuerdos en el contexto de la mediación familiar”.  
Universidad del Aconcagua Facultad de Psicología.

González, Martín (s/a)

<http://scielo.isciii.es/pdf/medif/dinamica.pdf>.

“La mediación familiar: una intervención para abordar la ruptura de pareja”. Servicio de Mediación Familiar. Unión de Asociados Familiares (UNAF). Madrid

Waimberg Cáceres, Paulo;

Palacios Fantilli, Juan Martín(s/a)

[www.cejamericas.org/med-familiar](http://www.cejamericas.org/med-familiar)

“I Congreso Nacional y regional sobre Arbitraje y Mediación. Acceso a Justicia, Seguridad Jurídica y Alianzas estratégicas en el escenario de integración regional”  
Workshop Mediación judicial y extrajudicial.  
Mediación familiar - emociones en juego.

Santacruz Varela, Javier (1983)

[www.geocities.com/hiponiqueo/Famili](http://www.geocities.com/hiponiqueo/Famili)

Revista Médica del IMSS (Mex)

Vásquez Vargas, David (2003)

[www.cejamericas.org/doc/documentos/mediacion-familiarmirada](http://www.cejamericas.org/doc/documentos/mediacion-familiarmirada)

“La Mediación Familiar. Una mirada desde las ciencias sociales”. Biblioteca del Congreso Nacional Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones N° 279.

Gorvein, Nilda Susana(s/a)

[www.inter-mediacion.com/librillo\\_net.doc](http://www.inter-mediacion.com/librillo_net.doc)

“La Mediación Familiar Interdisciplinaria: un contexto para el cambio”. Argentina.

Bernales, Sergio (2002)

[www.defamiliasyterapias.cl](http://www.defamiliasyterapias.cl)

Familia y mediación: una mirada previa

Romero Navarro, Fermín (s/a)

**[www.mtas.es/publica/revista/Estudios](http://www.mtas.es/publica/revista/Estudios)**

“La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador”

Andolfi, M. Raffaello(1999)

**[www.terapiafamiliar.cl/publico/Canevaro](http://www.terapiafamiliar.cl/publico/Canevaro)**

Artículo publicado en “La crisi della coppia. Una prospettiva sistemico-relazionale. Cortina Editore. Traducción: Adán Martínez

# **ANEXOS**

**Anexo N° 1:**  
**Operacionalización de Variables**

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	Items
Familias Mediadas	Estructura Familiar	Tipología de Familia	Nuclear Extensa Ampliada Reconstituida Monoparental Homosexual		¿Con quién vive Ud.?
		Tipo de Unión de Pareja	Casados Convivientes Separados de Hecho Divorciados Anulados Segundas Nupcias		¿Cuál es su Estado Civil?
		Tamaño	Número de Integrantes		¿Cuántos miembros componen su familia?
		Relación de Parentesco	Pareja Padre Madre Hijo/ a Hermano /a Abuelo / a Nieto /a Tío /a Sobrino /a Primo /a Otros		¿Quiénes son las personas que componen la familia en términos de parentesco?

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	Items
	Interaccional o funcional	Cohesión Familiar	Familia Desintegrada Familia Multiproblemática Familia Cohesionada		En general ¿Cómo encuentra Ud. que es la relación entre los integrantes de la familia? ¿Existen muchos problemas familiares? ¿Hay respaldo para los integrantes en momentos difíciles?
	Evolutiva	Ciclo vital	Formación de la Pareja Familia con Niños Familia con Adolescentes Familia Trampolín Nido Vacío		
	Nivel Socioeconómico		Ingreso Per cápita Ingreso Total Familiar Nivel de Escolaridad Situación Laboral Situación de Salud		¿Cuál es el ingreso total de su familia?. ¿Hasta que curso llegaron Ud. y el jefe o jefa de hogar? ¿Se encuentra Ud.



Conflictos Meditados	Origen del Conflicto	del	Sujetos del Conflicto	del	Subsistemas	Conyugal Parental Fraternal Intersubistemas	trabajando en estos momentos? ¿Cuenta con algún tipo de previsión? ¿Y sus Hijos?  ¿Qué personas se vieron involucradas en el conflicto?
	Fuentes conflicto	del	Familiar		Bienes en Juego Principios Territorio Relaciones interpersonales Otros		¿Cuál fue el motivo que originó el conflicto en su familia?
Influencia del proceso de Mediación Familiar	Cambios Producidos		Tipos		Estructura Familiar Dinámica Familiar Ingreso Otros		¿Se produjo algún tipo de cambio en las partes involucradas en el conflicto?
Funcionamiento de los acuerdos	Acuerdos Cumplidos				Adecuadamente Cumplidos Parcialmente Cumplidos No cumplidos		¿Considera Ud. que los acuerdos fueron aceptados y cumplidos completamente por su familia? ¿Cree Ud. que una de

	Acuerdos no Cumplidos		Generación de Nuevos Preferencia de Vía Judicial	<p>las partes tuvo mayores beneficios o fue un acuerdo equitativo para ambos?  ¿Considera Ud. que la mediación desde su experiencia es una alternativa útil para la resolución de conflictos a nivel familiar?</p> <p>¿Han surgido nuevos conflictos entre las partes luego del proceso de mediación?  ¿Utilizaría nuevamente la mediación como alternativa para solucionarlos?</p>
--	-----------------------	--	--	---

**Anexo N° 2:**  
**Instrumentos de Recolección de**  
**Datos**

**Pauta Entrevista Semi – Estructurada**

**Mediación Familiar**

---

---

**I.- Identificación de sujeto mediado:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Lugar de Mediación: \_\_\_\_\_

Fecha de Inicio: \_\_\_\_\_

Fecha de Término: \_\_\_\_\_

## II. Situación familiar al momento de la mediación:

### Antecedentes del entrevistado:

<u>Sexo:</u> Femenino Masculino	<u>Edad</u>	<u>Estado Civil</u> 1. Soltero/a 2. Casado/a 3. Separado/a 4. Viudo/a 5. Conviviente 6. Divorciado/a 7. Separado de hechos en 8. Divorcio en tramites	<u>Parentesco</u> (Vínculo)	<u>Nivel Educativo</u> 1 Analfabeto 6Técnica I. 2 Básica I. 7 Técnica C. 3 Básica C. 8 Superior I. 4 Media I. 9 Superior C. 5 Media C.	<u>Ocupación</u> 1 Estudiante 2 Trabajo Estable 3Trabajo Esporádico 4 Dueña (o) de Casa 5 Cesante 6Jubilado/ Pensionado 7 Otro (Especificar)	<u>Ingreso</u>	<u>Sistema de Salud Provisional</u> 1 Isapre 2 FONASA 3 No tiene 4 Otro (Especificar)

Número Total de integrantes del Grupo Familiar: \_\_\_\_\_

Situación Económica de la Familia:

Ingreso Total Familiar: \$ \_\_\_\_\_ Ingreso Per Cápita: \$ \_\_\_\_\_

### III. Conflictos Mediados:

#### 1.- Origen del conflicto:

a) ¿Qué personas se vieron involucradas en el conflicto?

R:

Subsistema Conyugal \_\_\_\_\_

Subsistema Parental \_\_\_\_\_

Subsistema Fraternal \_\_\_\_\_

Intersistemas \_\_\_\_\_

(Especificar): \_\_\_\_\_

#### 2.- Fuentes o Contenido del conflicto mediado:

##### Área temática de conflicto:

Alimentos Menores \_\_\_\_\_

Alimentos Mayores \_\_\_\_\_

Régimen Comunicacional \_\_\_\_\_

Tuición \_\_\_\_\_

Acción de Divorcio \_\_\_\_\_

Compensación Económica \_\_\_\_\_

Liquidación Régimen Patrimonial \_\_\_\_\_

Acciones de Filiación \_\_\_\_\_

Conflictos Relacionales \_\_\_\_\_

Conflictos Hereditarios \_\_\_\_\_

Separación Judicial \_\_\_\_\_

Otro: Especificar \_\_\_\_\_

### IV. Situación Interaccional o Funcional las partes involucradas en el conflicto, previo al proceso de mediación:

1.- En general, ¿Cómo se encontraba la relación entre las partes al momento de la mediación?,

---

---

---

---

---

---

---

---

##### Tipos de problemas:

Comunicacional: \_\_\_\_\_

Afectivo: \_\_\_\_\_

Relacional: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

V. Influencia del proceso de Mediación Familiar:

a) Cambios producidos:

1.- Luego del proceso de mediación, según su percepción, ¿Considera que se produjeron algún tipo de cambios entre las personas involucradas en el conflicto?

---

---

---

---

---

---

---

2.- ¿Estos cambios fueron positivos y/o negativos en la dinámica entre las partes?  
¿Cuáles?

---

---

---

---

---

---

---

3.- ¿Qué otro conflicto además del mediado detectaba usted entre los involucrados en el conflicto?

---

---

---

---

---

---

---

4.- ¿Considera usted que la mediación resolvió sólo parcialmente o totalmente su problema? ¿Se generaron otros conflictos?

---

---

---

---

---

---

---

---

5.- ¿Cómo ha influido el proceso de mediación en su núcleo familiar?

---

---

---

---

---

b) Funcionamiento de los acuerdos:

1.- ¿Considera que los acuerdos fueron aceptados y cumplidos completamente por las partes?

---

---

---

---

---

2.- ¿Cree usted que una de las partes tuvo mayores beneficios o fue un acuerdo equitativo para ambos? ¿Por qué?

---

---

---



3.- ¿Considera usted que la mediación desde su experiencia es una alternativa útil para la resolución de conflictos a nivel familiar? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

---

---

4.- ¿Cree usted que mediante la mediación familiar se logran respetar y mantener los acuerdos en el tiempo?

---

---

---

---

---

---

---

5.- ¿Utilizaría nuevamente la mediación como alternativa para solucionar los conflictos? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

---

---

## **Puntos Orientadores Focus Group Mediación Familiar**

### **Desarrollo del Proceso de Mediación**

- ¿Por qué optaron por esta instancia para resolver sus conflictos?
- ¿De qué forma toman conocimiento de la existencia de los centros de mediación donde se abordaron sus problemáticas?
- ¿Qué tipo de información recibieron ustedes acerca de la mediación?
- El proceso en general ¿Cumplió sus expectativas?
- ¿Cómo consideran que fue su participación en la toma de decisiones?
- El tiempo transcurrido durante el proceso ¿Fue el adecuado para llegar a un acuerdo entre las partes?

### **Acuerdos Pactados**

- ¿Cómo se llevaron a cabo los acuerdos?
- ¿Quién propuso los acuerdos?
- ¿Qué tipos de acuerdos se pactaron?
- Según su percepción ¿Cree que una de las partes tuvo mayores beneficios o fue un acuerdo justo para ambas partes?
- ¿Considera ud. Que la mediación resolvió sólo parcial o totalmente sus conflictos?.
- ¿Se intensificaron otros conflictos que ya existían?
- ¿Se generaron otros conflictos?
- ¿Se cumplieron los acuerdos? ¿Estos acuerdos se han mantenido en el tiempo?
- ¿Se produjeron cambios a raíz del proceso de mediación, cuáles?

### **Opinión General del proceso de mediación**

- ¿Considera Ud. Que el proceso fue efectivo, por qué?
- ¿Utilizaría nuevamente la mediación como alternativa para solucionar sus conflictos?
- ¿Recomendaría ud. a otras personas solucionar sus problemas por esta vía?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos del proceso de mediación?
- ¿Cuáles son las principales conclusiones y aprendizajes que ustedes han adquirido a través de este proceso?

## **Definición Conceptual y Operacional de las Variables:**

### **Variable: Influencia del proceso de mediación**

**Definición Conceptual de Influencia:** Acción que un sujeto ejerce sobre una persona o sobre una cosa.

**Definición de Proceso de Mediación:** Es un mecanismo de resolución de conflictos no adversarial, en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a solucionar un conflicto en forma colaborativa. (Diccionario de la Lengua Española. XXII Edición)

**Definición Operacional de Influencia de Proceso de Mediación:** Cambios producidos dentro del núcleo familiar que sean producto del proceso de mediación experimentado (entendiéndolo como un proceso comunicativo guiado por una persona imparcial con el fin de favorecer el diálogo con el objetivo de establecer acuerdos favorables que beneficien a ambas partes), ya sea en su estructura, dinámica u otros.

### **Variable Funcionamiento de los Acuerdos:**

**Definición Conceptual: Definición de Funcionamiento:** Actividad propia de su cargo.

**Definición de Acuerdo:** Resolución tomada por una o por varias personas. (Diccionario de la Lengua Española. XXII Edición)

**Definición Operacional de Funcionamiento de los Acuerdos:** Cumplimiento o incumplimiento de los acuerdos pactados por las partes dentro del proceso de mediación, el cual nos indica el nivel de éxito o fracaso del mismo.