



**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**“CENTRO DE MEDIACIÓN LICITADO CEMFA,
GRAFICACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN A UN
AÑO DE SU IMPLEMENTACIÓN”**

ALUMNA: JOHANNA ARANCIBIA ESPINOZA

PROFESORA GUÍA: ANA MARÍA GALDAMES

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL.

SANTIAGO DE CHILE, JULIO DE 2008



“... las personas se enojan, se deprimen, sufren temores, son hostiles, se frustran y se ofenden. Tienen egos que fácilmente se sienten amenazados. Observan el mundo desde su punto de vista personal, y a menudo confunden sus percepciones con la realidad. Ordinariamente, no interpretan lo que usted dice en la forma como usted quiere y no quieren decir lo que usted entiende. Los malos entendidos pueden reforzar los prejuicios y suscitar acciones que producen reacciones en un círculo vicioso; la exploración racional se hace imposible y la negociación fracasa” (Fisher et al, 1993:23).

INDICE

<i>INTRODUCCIÓN</i>	6
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
2.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.- HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	14
4.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	15
5.- VARIABLES DE ESTUDIO.....	18
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO	19
<i>CAPÍTULO I: “CONFLICTOS”</i>	20
1.- CONCEPTOS GENERALES DE CONFLICTO.....	20
2.- ORÍGENES DEL CONFLICTO.....	23
3.- TIPOS Y VALORES DEL CONFLICTO.....	26
4.- DESARROLLO DEL CONFLICTO.....	29
5.- NATURALEZA Y CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO.....	34
6.- CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO.....	35
7.- LOS ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL CONFLICTO.....	39
8.- FORMAS DE RESOLUCIÓN NO ADVERSARIAL.....	41
9.- TIPOS DE CONFLICTOS MEDIADOS.....	46
<i>CAPÍTULO II: “APORTES DE LA MEDIACIÓN”</i>	49
1.- MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA DEMOCRATIZAR LOS CONFLICTOS	49
2.- BREVE RESEÑA ACERCA DE LA MEDIACIÓN.....	53
3.- INICIOS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.....	59
4.- COMUNICACIÓN EN LA MEDIACIÓN.....	62
5.- PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN.....	66
6.- TECNICAS UTILIZADAS.....	67
7.- ENFOQUES DE LA MEDIACIÓN.....	68
MODELO TRADICIONAL.....	72
MODELO TRANSFORMATIVO.....	75
MODELO CIRCULAR NARRATIVO.....	78
MEDIACIÓN RESILIENTE.....	81
8.- NORMAS Y ÉTICA DE LA MEDIACIÓN.....	83

8.- EL ROL DEL MEDIADOR.....	86
10.-MEDIACIÓN FAMILIAR.....	89
11.-LOS CONFLICTOS DE FAMILIA.....	90
12.-MATERIAS MEDIABLES EN LOS T. DE FAMILIA.....	92
 <i>CAPÍTULO III: “FAMILIA EN LA ACTUALIDAD”</i>	 98
1.- CONCEPTO DE FAMILIA.....	98
2.- FAMILIA Y CONFLICTO.....	103
3.- FAMILIA Y GLOBALIZACIÓN.....	103
4.- FAMILIA DESDE LA VISIÓN DEL MODELO ECOLÓGICO.....	107
5.- LA FAMILIA EN CHILE.....	110
6.- ESTADÍSTICAS DE FAMILIA.....	116
DENSIDAD POR HOGAR.....	117
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE HOGAR.....	117
SEXO DEL JEFE DE HOGAR.....	118
CLASIFICACIÓN DE LAS FAMILIAS.....	122
EDAD DE LOS JEFES DE HOGAR.....	125
ESTADO CIVIL DE JEFES DE HOGAR.....	126
CONFLICTOS INTRAFAMILIARES.....	127
MATRIMONIOS SEPARACIONES Y CONVIVENCIAS.....	129
 SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL	 133
 <i>CAPÍTULO IV: “MEDIACIÓN EN CHILE”</i>	 133
1.- MEDIACIÓN FAMILIAR EN EL MARCO JURÍDICO CHILENO.....	136
2.- PROCEDIMIENTO DE T. DE FAMILIA.....	136
3.- MATRIMONIO CIVIL.....	139
4.- DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO O DIVORCIO.....	140
5.- CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN.....	141
6.- MEDIACIÓN: MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS..	142
7.- EL PAPEL DEL MEDIADOR EN NUESTRA LEGISLACIÓN.....	143
8.- REGISTRO DE MEDIADORES.....	143
9.- LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN.....	144
10.- ROL DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.....	145
11.- ARANCELES.....	146
12.- ESTRUCTURA ORGÁNICA DE TRIBUNALES FAMILIA.....	147

<i>CAPÍTULO V “CEMFA LTDA”</i>	149
1.- VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS.....	150
2.- PRINCIPIOS.....	151
3.- METODOLOGÍA UTILIZADA EN CEMFA.....	153
4.- PROFESIONALES DE CEMFA.....	160
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	162
<i>CAPÍTULO VI: “ACERCAMIENTO CUANTITATIVO AL PROCESO DE MEDIACIÓN”</i>	163
PERFIL DE LOS USUARIOS.....	163
DISTRIBUCIÓN DE MEDIADOS POR SEXO.....	164
MATERIAS MEDIADAS.....	167
NIÑOS INVOLUCRADOS POR CAUSA.....	169
RANGO DE EDADES DE NIÑOS INVOLUCRADOS.....	174
CAUSAS DERIVADAS A CEMFA.....	176
DERIVACIONES POR TRIBUNAL.....	178
PORCENTAJE DE CAUSAS CON ACUERDO POR TRIBUNAL.....	179
TOTAL ANUAL.....	183
PORCENTAJE DE ACUERDOS VERSUS MATERIAS.....	185
CASOS ATENDIDOS CON GRATUIDAD.....	208
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	209
 <i>CAPÍTULO VII: “PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS FRENTE AL PROCESO DE MEDIACIÓN”</i>	 214
CONCLUSIONES	221
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	229
APORTES DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN FAMILIAR.....	233
 BIBLIOGRAFÍA	 238
 ANEXOS	 247

INTRODUCCIÓN

Esta investigación surge a partir de una necesidad tanto del Ministerio de Justicia, como del Centro de Mediación y Familia (CEMFA), por contar con información general acerca de una serie de variables, que permitan identificar aspectos globales acerca del funcionamiento de los centros de mediación dentro del sistema lícitado, que se incorporó solo el año 2006 a nuestro país y que permite utilizar la mediación como mecanismo alternativo a judicial tradicional, para hacer frente a diversas problemáticas familiares.

Desde el punto de vista personal de la alumna tesista, constituye una oportunidad para conocer la que situación en que se encuentra la mediación familiar, establecer las proyecciones desde la mirada de los mediadores insertos en este sistema, identificar algunos aciertos y deficiencias del sistema y sondear acerca de la forma a través de la cual se ha intervenido en los temas de familia.

Desde una mirada teórica, se abordará desde distintas perspectivas los temas asociados a la mediación, el conflicto y los impactos que en el ámbito familiar puede propiciar.

También resulta relevante, para efectos de este estudio, referirse a la familia como institución social y cultural, su evolución histórica y demográfica y los cambios que ha sufrido en las últimas décadas, tanto en su estructura como en las funciones que tradicionalmente se le había asignado a esta.

Este estudio plantea el análisis de una serie de variables que ilustran aspectos centrales del proceso de mediación en el contexto lícitado, pudiendo con ello explorar aspectos medulares que posibilitan proyectar mejoras en dicho sistema, desde una perspectiva cuantitativa referido a aspectos concretos de funcionamiento,

y en menor medida, desde una perspectiva cuantitativa, que busca acercarse a la percepción de los usuarios respecto al problema investigado,

Así planteada, la investigación se estructuró en capítulos que dieron cuenta de aspectos esenciales de la investigación.

En una primera parte, se abordará el conflicto desde una perspectiva individual, familiar y social. Se analizará brevemente, orígenes y tipos de conflicto, su naturaleza y clasificación, se enumerarán características del conflicto, los aspectos positivos y negativos de este, para posteriormente pasar a la siguiente etapa, en que se abordarán formas no adversariales de resolución de conflictos, entre estas destaca la mediación, por ello en el siguiente capítulo, se entregan una reseña de esta materia, desde sus orígenes hasta la actualidad. Cuales son sus enfoques, las técnicas más utilizadas, se abordará el rol del mediador, las normas y éticas que mueven su accionar.

El tercer capítulo contempla la evolución de la familia en nuestro país, cuales son sus principales conflictos y problemáticas, se analizarán algunas estadísticas que reflejan su clasificación actual.

Posteriormente, en una segunda parte se analizará la mediación en Chile desde su marco jurídico, la Ley de Matrimonio civil, que es donde se incorpora por primera vez, el concepto mediación, como forma de resolver los conflictos familiares, posteriormente la Ley 19.968, le da un rol protagónico a esta materia. A través de cuadros y gráficos, se representará la estructura orgánica de los Tribunales de Familia, cual es la función que cumplen los centros de mediación familiar licitados, dentro de la legislación actual, cual es el rol del Ministerio de Justicia con respecto a la fiscalización de estos centros, etc.

Para cerrar esta parte, se analiza el accionar de Cemfa, como Centro de Mediación Familiar licitado, se mencionan sus principios, valores y objetivos y se

describe con detalle su metodología, la cual en muchos puntos, es común con otros centros, en cuanto al manejo de causas y procedimientos administrativos. Se elaboró un diagrama de flujos, que paso a paso, describe las etapas y actividades relacionadas con un proceso determinado, de manera que refleje el funcionamiento empírico de un Centro de Mediación Familiar licitado en la actualidad, esto servirá para complementarlo con la base teórica de esta investigación.

Finalmente, se procederá a realizar el análisis de datos, tanto desde un punto de vista cuantitativo, en las variables estadísticas, como desde una mirada más cualitativa, en relación a la percepción de los usuarios y sentimientos relativos al proceso.

De esta manera, el presente estudio constituye un aporte, puesto que en términos prácticos facilita efectuar las adecuaciones necesarias en el escenario licitado de la mediación, que por su breve data, se encuentra permeable a modificaciones legales, jurídicas, administrativas y procedimentales.

Por otro lado, resulta interesante rescatar la visión de los mediados, quienes desde sus particulares perspectivas han podido vivenciar la implementación de un procedimiento nuevo que puede ser mejorado y perfeccionado.

Cabe indicar que aún cuando el estudio se realizó exclusivamente en un centro de mediación determinado, por lo que sus resultados no pueden ser extrapolados, ni tienen representatividad estadística del colectivo, si puede servir como un valioso referente en cuanto a la información obtenida y útil en función a los instrumentos de registro que utiliza y que pueden ser utilizados por otros centros de mediación, para evaluar, investigar y reconocer aspectos que en este estudio se propone estudiar.

Esta investigación se enmarca dentro del trabajo desarrollado en la práctica profesional por la alumna tesista, y contó con el apoyo de CEMFA, que es

uno de los Centros de Mediación Familiar Licitado, anexo a los Tribunales de Familia en la Región Metropolitana, que posee mayor cobertura en Santiago.

Desde el Trabajo Social, esta investigación continúa una línea investigativa iniciada que pretende aportar nuevos elementos del fenómeno, desde un enfoque integrativo y enmarcado en el mejoramiento de procesos, como la mediación, que contribuyen a dar respuesta a problemáticas sociales que urgentemente requieren respuestas concretas, eficientes y efectivas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Analizar el surgimiento de la mediación en la sociedad actual implica hacer un breve recorrido que clarifique 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. Ello, porque 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 el “libre diálogo para fundar los acuerdos (...). *Se valora la horizontalidad en las relaciones y la autonomía individual*” (Cortés- Monroy, 2.000). En lugar de intervenir verticalmente, “*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).

Es así como la administración de la justicia y la dinámica familiar se transforma 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).

Aparece con la mediación, esta tendencia hacia la horizontalidad 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.

Así, a medida que la civilización evoluciona, se dan nuevas tendencias en las relaciones sociales a nivel familiar, las cuales son consistentes con los procesos de democratización indicados precedentemente, teniendo como punto básico de encuentro el carácter dialógico de las relaciones sociales. Así lo reafirma Torres (citado en Luhmann, 1996 : 6 y 7) quien indica acerca de la mediación que *“.., 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 (...) 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”*.

Nuestro país como parte de este cambio de paradigma, ha efectuado adecuaciones legislativas y jurídicas, considerando nuevas formas de relación y comunicación. En este sentido la mediación es una metodología utilizada y estudiada en Europa y en otros países de Latinoamérica, como Argentina o Brasil, quienes han entregado aportes y hallazgos en esta temática.

Respecto a su vinculación con el Trabajo Social, surge la concepción de un nuevo campo de intervención e investigación, incorporándose como una estrategia frente a la resolución de conflictos que el Trabajador Social debe abordar.

Por otra parte, los Tribunales de Familias, que son las entidades jurídicas que originan y derivan los casos a Centros de Mediación, iniciaron este proceso en Octubre del año 2005, lo que abrió nuevas posibilidades para el desarrollo profesional en materia de familia, imponiendo desafíos para el Trabajo Social en términos de posicionarse como una disciplina que se encuentra adecuadamente preparada para trabajar de manera adecuada estas temáticas, en una metodología integrada y pertinente a las temáticas que aborda..

En este escenario , la investigación se aproximará al desarrollo y evolución que ha tenido la mediación enmarcada como una alternativa de resolución de conflictos familiares , regulada por distintas leyes y reglamentos en materia de Derecho de Familia y subvencionada por el Estado a través del Ministerio de Justicia.

Es a partir de estos antecedentes que surgen las preguntas de investigación que originan este estudio:

- ¿Constituyen una alternativa de resolución no adversarial de conflictos en materia familiar los Centros de Mediación licitados?

- Desde la mirada de los usuarios. ¿Es la mediación licitada una solución a sus requerimientos?

- ¿Qué características poseen los usuarios del Centro de Mediación CEMFA?

2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL I

Describir el desarrollo y funcionamiento del Centro de Mediación Familiar CEMFA en lo relativo a casos atendidos y sus resultados.

Objetivos Específicos

2.1.1. Identificar las materias abordadas a través de la mediación familiar en el Centro de Mediación Familiar

2.1.2. Reconocer resultados de los procesos de mediación de los casos atendidos en el período 2006

OBJETIVO GENERAL II

2.2.1. Caracterizar la percepción de los usuarios respecto al servicio de mediación utilizado en Centro de Mediación Familiar

Objetivos Específicos

2.2.1. Distinguir el nivel de satisfacción de los usuarios de CEMFA con respecto al proceso de mediación licitada.

2.2.2. Indagar opiniones con respecto al proceso de mediación licitada, por parte de los usuarios de CEMFA

3. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

1. Los demandantes que utilizan la mediación, como una forma de resolver los conflictos son principalmente de sexo femenino.
2. Los Centros de Mediación licitados, han ayudado efectivamente a descongestionar las causas acumuladas en los Tribunales de Familia.
3. La mayoría de los casos efectivamente mediados, logran llegar a acuerdo al término del proceso.
4. Existe satisfacción por parte de la mayoría de las personas que han utilizado la mediación para resolver sus conflictos.

4. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

4.1 Enfoque metodológico

La presente investigación es de tipo **descriptivo - exploratorio**, pues, según Hernández S (1991), frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno.

Lo anterior facilitará la posibilidad de conocer el desarrollo y evolución del Centro de Mediación CEMFA, Centro de Mediación Licitado, que inició sus labores en el año 2006 y que cuenta con un registro detallado de los casos trabajados en este período.

Para tal efecto, se cuenta con la base de datos y documentación proporcionada por el mencionado Centro, que tendrán un tratamiento investigativo concordante con los objetivos de investigación propuestos.

El enfoque utilizado es de carácter cuantitativo, dado que Hernández (Ibíd.) señala que este tipo de estudios busca especificar aquellas variables importantes, referidas a personas o grupos, funcionamiento, etc. o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

El diseño de investigación responde al de tipo **no experimental**, dado que se realiza sin manipular deliberadamente variables (Ibíd.). Lo que se hace, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Asimismo, desde el punto de vista temporal, es una investigación de carácter **transeccional**, ya que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Ibíd.).

Según Hernández S. (Ibíd.), el enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar la recolección y el análisis de los datos, con el objeto de contestar las preguntas de investigación y comprobar las hipótesis que se han planteado con anterioridad; se basa en la medición numérica, el conteo y con frecuencia se utilizan en ella las estadísticas para establecer con certeza ciertos patrones de comportamiento de una población. En este sentido, este tipo de enfoque se utiliza cuando se quiere obtener un hecho puntual, se intenciona acotar la información y medir con precisión las variables a estudiar.

Este estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo, en la medida que se intentará dimensionar un fenómeno, aun cuando también aportará elementos cualitativos, considerando que se abordará la percepción de los usuarios, respecto al servicio recibido en el proceso de mediación.

4.2 Definición de la muestra

a) Universo

El Universo de esta investigación, está compuesto por **886 casos**, abordados desde marzo a diciembre de 2006, fecha en que los Tribunales de Familia comenzaron a derivar causas a los Centro de Mediación Licitados.

b) Muestra

Para efectos de este estudio, en el tratamiento estadístico la muestra será coincidente con el universo estudiado

Para el tratamiento cualitativo, se utilizará una encuesta de satisfacción, para lo cual se tomó una muestra aleatoria y probabilística de **74 personas**, las cuales participaron al menos en una sesión de mediación.

4.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

a) Encuesta o survey social, diseñado específicamente según los objetivos de investigación (instrumento ad-hoc). Según Hernández S. (Ibíd.), la encuesta se define como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información oral o escrita, de una muestra de sujetos. (la operacionalización de las variables se encuentra en el apartado de anexo).

b) Cuestionario, para analizar la satisfacción de los usuarios, con respecto a la mediación. Se optó por este instrumento, debido a que ofrece los elementos necesarios para la obtención y análisis de información de acuerdo a los objetivos planteados.

La forma de recolectar la información fue a través de la autoaplicación, posterior a la sesión de mediación.

4.4 Tratamiento y análisis de los datos

La información obtenida a través del cuestionario y el ordenamiento de archivos se ingresó a planilla Excel, a partir de las cuales se procedió al ordenamiento, clasificación y extracción de tablas dinámicas y gráficos que permitieron obtener la información necesaria para responder a las preguntas de investigación.

5. Variables Del Estudio

- ✓ Desarrollo y funcionamiento del Centro de Mediación licitado Cemfa, según casos atendidos.
- ✓ Percepción de los usuarios de Cemfa respecto del proceso de mediación

PRIMERA PARTE
MARCO TEORICO

CAPÍTULO I

CONFLICTOS INTERPERSONALES

El presente capítulo tiene el propósito de entregar líneas teóricas y argumentativas, que permitan abordar conceptos básicos y relevantes referentes al conflicto como fenómeno social, desde una mirada heterogénea, para sustentar el posterior análisis e interpretación de los datos obtenidos.

1. Conceptos generales de conflicto

El término conflicto según el Diccionario de Trabajo Social, es definido como: *“...Cualquier estado antagónico entre dos o más partes, o en el individuo mismo, como consecuencia de la contraposición de intereses, valores o puntos de vista. Los conflictos pueden darse entre individuos, grupos, instituciones, organizaciones, naciones y países” (Ander-Egg, 1995:68)*

Iniciar este capítulo acogiendo el concepto de Ander-Egg implica entender que los individuos como seres sociales en constante interacción, generamos dada la diferenciación que mantenemos unos de otros. A partir de esta característica, van surgiendo distintos intereses, valores diversos y puntos de vista que no son coincidentes. A partir de este hecho, los conflictos pueden desarrollarse en distintos niveles de interacción, esto es, entre dos o más individuos, entre grupos, organizaciones y colectivos mayores. Todo ello implica reconocer el conflicto como parte de la vida social de los seres humanos.

No obstante, histórica y culturalmente *“se ha buscado evitar, evadir, ignorar, negar, adornar, ocultar, suprimir o eliminar el conflicto, desconociendo que los conflictos son inherentes a la naturaleza humana, están presentes al interior de*

cada individuo, en las relaciones entre personas, grupos, comunidades y naciones, siempre que hay interdependencia subyace la raíz de un conflicto” (CAJ 2003:10)

Kenneth Boulding (en Gottheil, J. y Schiffrin: 1999) señalan el conflicto como una situación de competencia, en la que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra.

Se podría señalar a partir de estas definiciones que el individuo como ser social, convive con el conflicto, pero la concepción negativa del mismo le niega la posibilidad de visualizarlo como parte del proceso natural de la evolución humana, limita el desarrollo de habilidades para identificarlo, abordarlo y solucionarlo. *“Si el conflicto es identificado como orgánico e inherente a la condición humana, es un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo” (CAJ; opcit:27)*

A su vez, Hocker y Wilmot, definen 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 y Kock, 1997:12)

Por su parte, Fernández de los Ríos, lo entiende 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”*. (Ibíd.: 13)

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. (Suarez, 1996:75)

Se puede afirmar 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.

Por esto 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.

Según el planteamiento de Suarez, 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-construído por las partes”*. (Suarez, opcit: 74).

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.

En nuestro país, aún contando con alternativas de resolución de conflicto no adversariales, como la mediación, aun hay una inclinación bastante evidente a judicializar los procesos.

Entre los motivos que explican este fenómeno se encuentra principalmente desinformación respecto a los medios para acceder a instancias alternativas, principalmente la mediación y la conciliación, dado que no hay una fuente específica que informe acerca de los términos en que se dan estas instancias y como se pueden acceder a ellas. (Foro Comunidad Mujer, 2006).

2. Orígenes del conflicto

Los individuos, como seres sociales, son 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 citado en Vinyamata, 2002:124)

En este sentido, se da a los conflictos una connotación negativa, sin considerar que aquellos elementos diferenciadores, son los que permiten a los sujetos enriquecer las relaciones humanas, los que posibilitan el ampliar los esquemas referenciales y que se nutran a través de las distintas visiones y

experiencias de otras personas; en el fondo, que permiten la evolución hacia un desarrollo humano integrado.

La prevención y tratamiento de conflictos comienza cuando una persona es capaz de identificar las primeras señales de discrepancia, diagnosticar adecuadamente las causas que las provocan y detenerlas. Primero que todo es fundamental reconocer su existencia; es difícil realizar esta tarea, pues es más fácil caer en la tentación de aplazarla y esperar que el conflicto se presente abiertamente y se fortifique (De Tommaso, 1997).

Con relación a lo anterior, cada persona es similar a otra tanto física como psicológicamente, pero a su vez, es diferente a otra, en los mismos aspectos. En este sentido cada uno tiene una visión particular de las cosas, la cual se ve influenciada por distintos factores internos y externos; de esta manera, la realidad que un sujeto percibe no es la misma realidad que percibe otro sujeto. De la misma forma, cuando una persona comunica algo a otra, ya sea de manera verbal o no-verbal, no siempre esta persona interpreta el mensaje como la otra persona desea que lo haga, puesto que la asimilación del mensaje también se va a ver influenciada por los elementos externos e internos del receptor; es así como dos personas que establecen una conversación pueden tener distinta percepción de los hechos: cada uno comunica lo que comunica y cada uno entiende lo que entiende, no necesariamente en un diálogo, ambos sujetos entienden lo mismo, pues la percepción de la realidad es muy particular y subjetiva.

En general, la forma de reaccionar ante un hecho puntual, ante una dificultad, depende de muchos factores, entre los cuales se encuentra el estado anímico del momento, las pautas conductuales en hechos anteriores, las resistencias que se presenten en ese momento, la importancia y consideración que se tenga hacia la otra persona, las características personales de cada uno de los protagonistas, los intereses, necesidades y objetivos entre otros.

En lo que respecta al surgimiento del conflicto dentro de una relación de pareja o familiar, es importante entender que primero nace a partir del hecho de que, al menos uno de los protagonistas, nota que en algún punto de las pautas de conductas, objetivos, intereses y/o necesidades, entre otras; tienen diferencias o posiciones antagónicas, en relación a sentimientos, pensamientos o formas de actuar. Estas diferencias comienzan a ser cada vez más notorias. Hay un punto en que las diferencias se convierten en discrepancias, las cuales a su vez, se transforman en desavenencias, las posiciones comienzan a polarizarse y se inicia la disputa.

Por otra parte de la teoría Realista del Conflicto, 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. (Morales, 1996).

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.

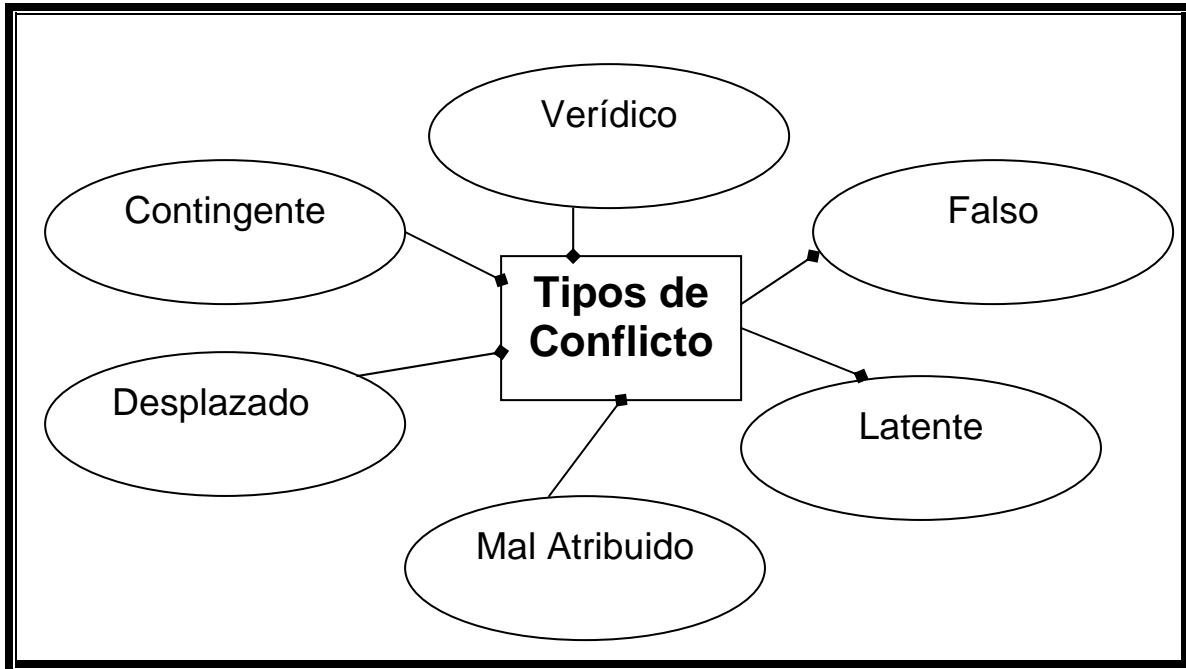
Los *orígenes*, se refieren a quiénes están involucrados en el conflicto, es decir, cuáles son las partes. El conflicto puede darse a nivel intrapersonal (individual), nivel interpersonal (entre dos individuos o más), intragrupal (al interior del grupo u organización) e intergrupala (entre dos o más 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, Schrupf, Crawford y Usadel, se apoyan en la teoría del control de Glasser para categorizar los conflictos con relación a cuatro necesidades psicológicas: pertenecer, poder, libertad y divertirse. (Citados en Girard y Koch, 1997)

3. Tipos y Valores del conflicto

Con respecto a los *tipos*, se refiere específicamente a qué tipo de conflicto se enfrentan las partes. Moore (Ibíd.), 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 Suares, 1996), señala seis categorías:

Gráfico N° 1 Tipos de Conflicto



Fuente: Basado en Deutsch (Citado en Suares, 1996)

Descripción:

- 1.- Verídico: el conflicto existe objetivamente.
- 2.-Contingente: el conflicto depende de circunstancias.
- 3.-Desplazado: el conflicto expresado es distinto al conflicto central.
- 4.-Mal atribuido: el conflicto se expresa entre partes que no corresponden
5. Latente: el conflicto está sumergido, oculto.
6. 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

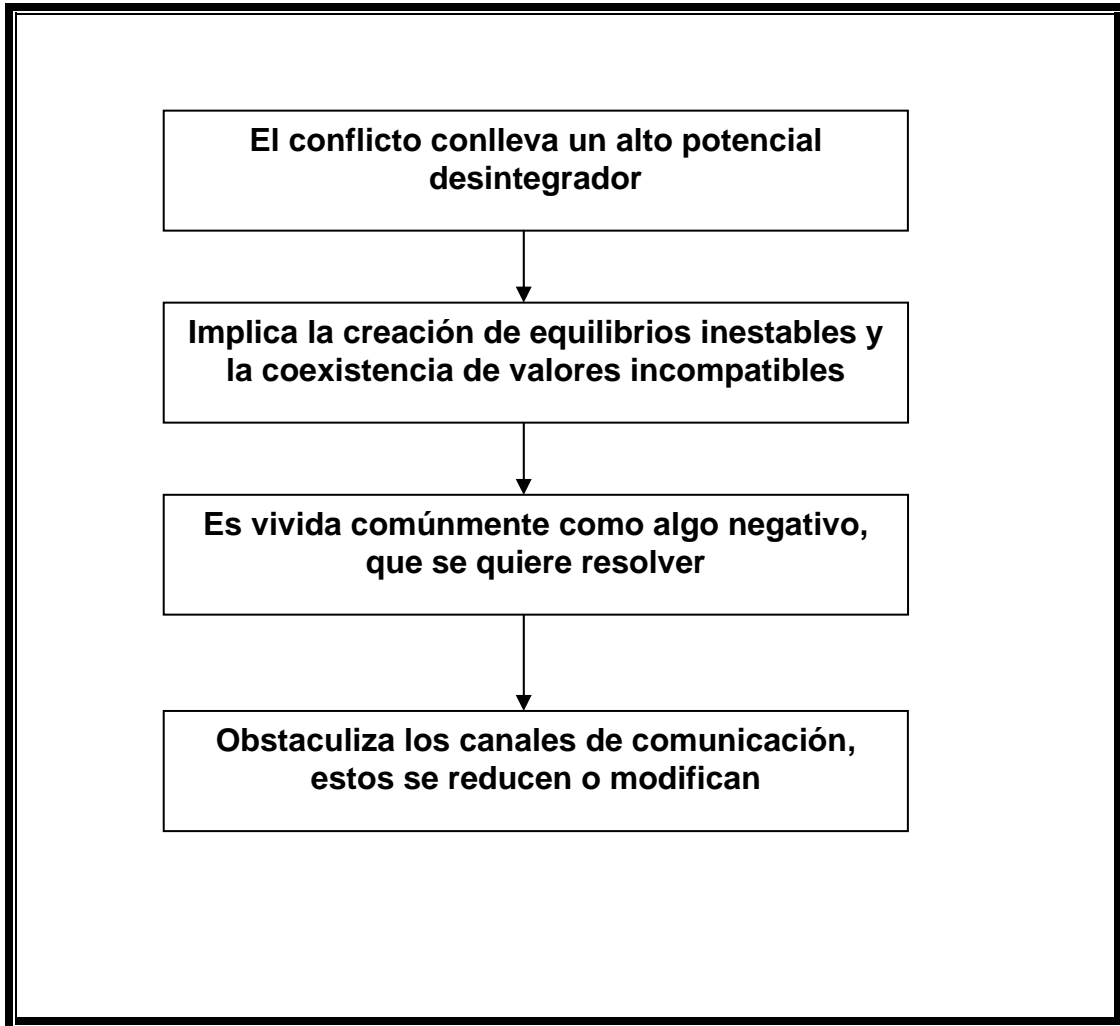
supuestos resultados. En este punto, la cultura a la cual pertenezca cada parte, influenciará en la noción que se tendrá del conflicto.

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.

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

Gráfico N° 2

Valores Negativos del Conflicto



Fuente: Basado en Morales, 1996

En relación con la naturaleza del conflicto, se pueden señalar tres principios fundamentales, 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, opcit :27)

4. Desarrollo 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).

Para reafirmar esto “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).

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.

Según lo señalado por Hidalgo y Abarca (Ibíd.), se pueden señalar cinco modos o actitudes frente al conflicto, en función al acercamiento o lejanía de estas tendencias, las cuales son:

1.-Competir, orientado a la preocupación por satisfacer sus intereses a costa del otro, es auto afirmativo y no cooperativo.

2.- 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.

3.-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.

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

5.-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. (Kilmann y Thomas citado en Girard y Koch, 1997)

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 y otros citado en Girard y Koch, op cit :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).

Así 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.

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). Más adelante se abordará este punto con detenimiento.

5. Naturaleza y clasificación del conflicto

A lo largo de esta investigación se ha intentado definir y establecer como nace el conflicto en las relaciones humanas. Corresponde entonces clasificar el conflicto.

Según Suares, los conflictos se pueden clasificar en función del elemento agresividad. Es decir, un conflicto puede ser agresivo o no: *“El conflicto es agresivo cuando hay intención de daño entre las partes (...) El Conflicto es no agresivo cuando el daño ni efectivo, ni está en las intenciones de las partes”* (Suares M. opcit: 81).

Otra clasificación del conflicto esta basada en función del interés del otro. Es decir, a los intereses que están en juego en el conflicto. El conflicto de intereses surge, en el marco de una *competición* de las partes, insertas en una lucha por la obtención de recursos insuficientes para satisfacer las respectivas pretensiones de ambas partes. No obstante, destaca Aubert, "los intereses en conflicto no son completamente incompatibles. Tan sólo lo son hasta el punto en que las ganancias de una parte pueden convertirse en las pérdidas de la otra" (Aubert, 1969 citado en www.uv.es). Y lo que es más, en este tipo de conflictos existe una zona de intersección, de intereses convergentes: ambas partes están de acuerdo en la validez del bien, por lo que, a través de la *negociación*, buscarán el modo de "minimizar el riesgo de la mayor pérdida" para ambas.

Una tercera está definida en función del elemento "conducción", vale decir, toma como elemento fundamental la forma como se conduce o maneja el conflicto entre las dos partes, la cual puede ser constructiva o destructivamente. *“Entre las formas destructivas de enfrentar el conflicto está la dominación, en la cual una de sus partes trata de imponer su voluntad, otra es la capitulación, en donde una de las partes cede la victoria a la otra. La inacción, en la que una de las partes decide no hacer nada. La retirada, en la cual una de las partes decide no continuar participando en el conflicto. Y la competición, en la cual las dos partes deciden*

imponerse (...). La conducción constructiva del conflicto implica la supervivencia de las relaciones cooperativas, la cual ha sido y siempre será una respuesta a problemas sociales críticos (Ibíd.: 82).

Una cuarta clasificación está determinada en función del elementos de las partes intervinientes: *“Si en un conflicto solo intervienen las partes, se le llama negociación (...), si en un conflicto interviene una tercera parte para buscar una solución, se le llama mediación, arbitraje o judicación, las cuales son tres formas distintas de intervención” (Ibíd., : 83)*

La quinta clasificación se hace en torno al protagonismo, lo que implica no solo la actuación directa de las partes en conflicto, sino que también hace mención a la responsabilidad por las acciones realizadas y por las consecuencias que estas acciones pueden tener (Ibíd.: 83).

La cantidad de integrantes, determina la sexta clasificación, es decir, ya sea un conflicto entre dos personas o entre grupos, naciones, razas, etc.”la intervención del conflicto dependerá y variará según si estamos frente a una guerra entre dos personas o si estamos frente a una guerra entre dos países” (Ibíd.: 84)

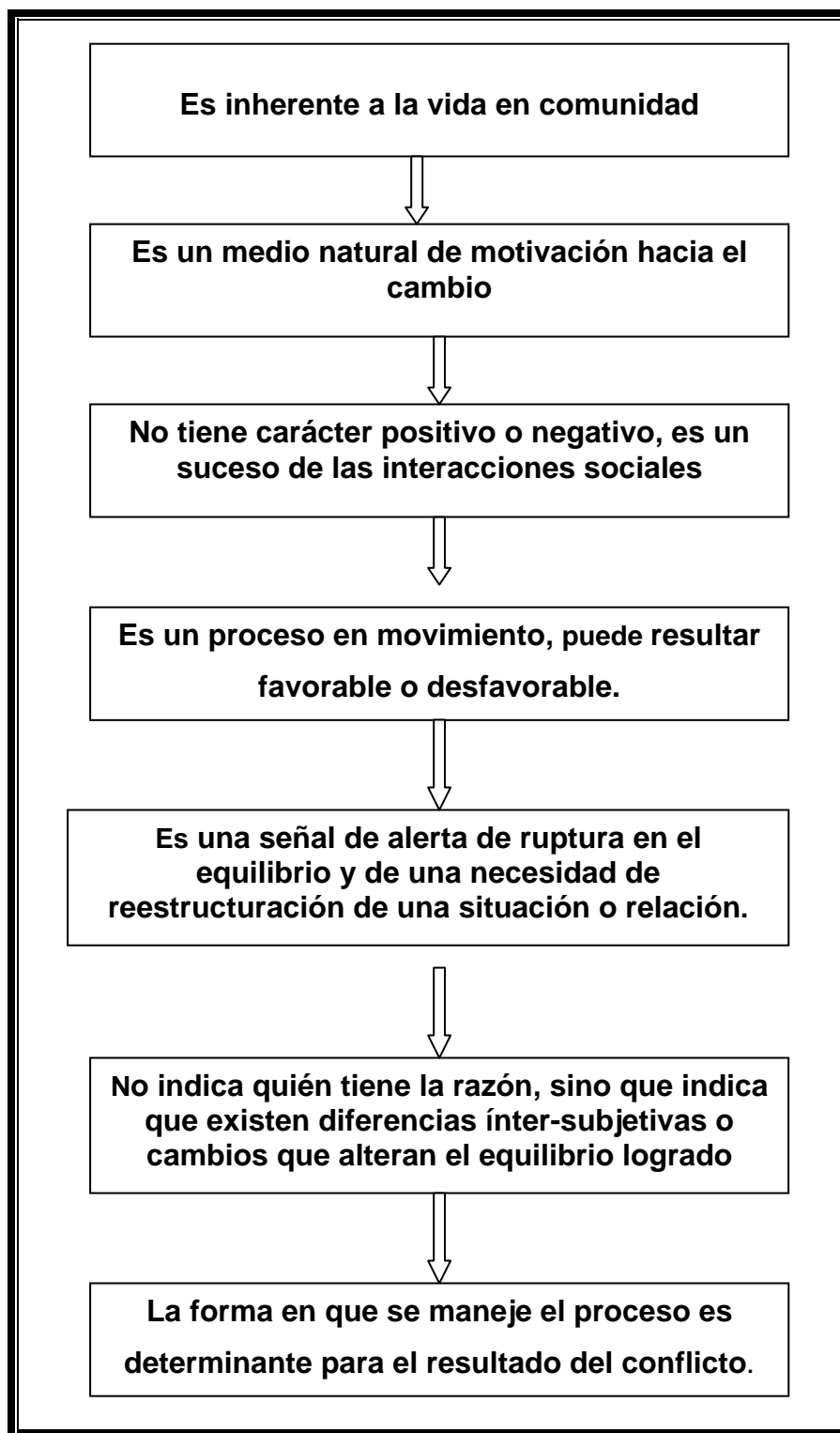
Por último, destaca la clasificación que dice relación con el contenido, es decir el tema o argumento del conflicto. Este elemento es muy importante, pues determina en cierta forma el “que hacer” y “como intervenir”.

6. Características del conflicto

Los conflictos presentan determinadas características importantes de distinguir, relativas a la forma en que se da y el fondo o contenido del mismo, esas características son las que permiten detectarlos, comprenderlos y posteriormente abordarlos.

Ponieman (2005), realiza una caracterización del conflicto, rescatando los aspectos que representan una oportunidad para manejarlos de manera favorable; el siguiente gráfico representa las características del conflicto:

Gráfico N° 3
Características del Conflicto



Fuente: Basado en Ponieman (Ibid)

Descripción:

- 1.- El conflicto es inherente a la vida en comunidad o grupo de personas
- 2.- Es un medio natural de motivación hacia el cambio, se desencadena para
- 3.- No tiene carácter positivo o negativo, sino que es un suceso que forma parte natural de las interacciones sociales.
- 4.- Es un proceso que contiene energía en movimiento, que en su potencialidad puede resultar favorable o desfavorable.
- 5.- No es un desafío o una competencia, sino una señal de alerta de ruptura en el equilibrio y de una necesidad de reestructuración de una situación o relación.
- 6.- Generalmente no indica quién tiene la razón, sino que indica que existen diferencias ínter-subjetivas o cambios que alteran el equilibrio logrado.
- 7.- La forma en que se maneje el proceso es determinante para el resultado del conflicto.

También Suares (Ibíd.), aporta algunos elementos que permiten caracterizar el conflicto; entre estos elementos se encuentran los siguientes:

- ✓ El conflicto es un proceso interaccional, que nace, crece, a veces se transforma y luego, desaparece, se disuelve o puede permanecer estático por algún tiempo.
- ✓ Ocurre entre dos o más personas.
- ✓ Hay interacciones atractoras e interacciones antagónicas, pero las segundas predominan por sobre las primeras. Estas interacciones que tienen los participantes son a nivel del pensar, sentir, decir y actuar.
- ✓ En ocasiones los procesos conflictivos tienen ciertos niveles de agresividad.
- ✓ Es un proceso que ha sido construido por las partes.
- ✓ Puede ser conducido por los protagonistas o por un tercero.

Según lo descrito por ambos autores, el conflicto presenta características potenciales para ser aprovechadas y consideradas al momento de abordar una situación conflictiva. En el ámbito familiar, el reconocer dichas

características, permite despersonalizar el conflicto y observarlo desde una postura más objetiva, debemos ver al conflicto como un proceso inherente al ser humano, que se da de manera natural, por ello es importante abordarlo desde una perspectiva de crecimiento personal y no de enfrentamiento (Ponieman, opcit)

7. Los aspectos positivos y negativos del Conflicto

Como ya se indicó, 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 (opcit) 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. 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.

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 relación 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, 1996)

8. Formas de Resolución conflictos no adversarial

En la actualidad se ha detectado un incremento en la contraposición de los intereses de las personas; y de los elementos que originan las disputas entre las personas, también se observa que en la mayoría de los países desarrollados o subdesarrollados, el sistema judicial encargado de resolver los conflictos, atraviesa por una crisis debido a la sobrecarga del sistema. Esta saturación implica que los litigios se extienden por largos periodos, produciendo la ineficiencia del sistema, provocando que si bien logran dirimir en la controversia, no logran terminar con el conflicto (Poniaman opcit).

Cuando existen problemas de comunicación inadecuada por omisión de información, utilización incorrecta de canales, interpretación del mensaje, entre otros,

es idónea la utilización de la mediación, ya que en su base tiene elementos que promueven la interrelación respetuosa y la comunicación asertiva.

La forma de abordar los conflictos varía en consideración de factores tales como, elementos personales de las partes, duración de la problemática, alcance que tiene la discrepancia en cada sujeto, los esfuerzos realizados con anterioridad por resolverlo, el grado de agresividad que hayan desarrollado las partes durante la disputa, entre otros.

Algunas personas tienen la tendencia a evitarse mutuamente por no sentir suficiente poder para forzar a un cambio que permita mejorar la situación, o por considerar que el tema no tiene mucha importancia. Cuando la evitación no es posible o las tensiones llegan a tal punto que las partes no pueden permitir que continúe desarrollándose la discrepancia; generalmente inician discusiones informales orientadas a zanjar las diferencias que tienen; la mayoría de las discrepancias se resuelven de esta manera, otras veces son resueltas de forma relativamente satisfactoria para los involucrados, o se abandonan por falta de interés o por incapacidad de solucionarlas (Moore, opcit).

La negociación es una vía de resolución no adversarial de los conflictos. Las personas durante la negociación, establecen una forma de regateo en función de los intereses de ambos, con el objeto de intercambiar recursos específicos o de resolver algunos elementos intangibles, como lo son la forma de relacionarse en el futuro o la forma de resolución de conflictos que adoptarán en adelante. Es un procedimiento más estructurado e intencionado que las conversaciones informales; sin embargo la dificultad en la ejecución del proceso, se ve influenciado por el grado de polarización emocional que exista entre los involucrados (Ibíd.).

En aquellos casos en los cuales la negociación no ha podido llevarse a cabo o no ha dado resultado; se necesita la ayuda de un tercero equidistante del conflicto, que pueda tener una mirada objetiva de los hechos, no para conseguir a un

ganador y un perdedor, sino para ayudarles a encontrar una alternativa que sea satisfactoria para los implicados; por lo general este proceso se inicia cuando las personas ya han agotado los recursos propios.

Otra forma de enfrentar una disputa es por medio de un arbitraje; un método administrativo que consiste en que de manera voluntaria, las personas en conflicto solicitan la intervención de un tercero neutral e imparcial, que tome la decisión por ellos respecto de los temas que tienen en disputa; la decisión puede ser de carácter de consulta u obligatoria. Generalmente las personas escogen este método porque es más informal que un proceso judicial, suele ser más rápido, económicamente menos costoso y más privado (ibid).

El arbitraje es un proceso menos formal que el juicio, sin embargo, al darle el poder de resolución al árbitro, las partes ceden su derecho de tomar la decisión y depositan este poder en un tercero de manera voluntaria, dándole incluso un poder similar al de un juez cuando dicta sentencia.

También está el enfoque judicial, que implica la intervención de una autoridad institucionalizada y reconocida socialmente en las resoluciones de conflicto de tipo privado. Los litigantes por lo general, contratan abogados que los representan y tienen la tarea de argumentar el caso respectivo frente a la instancia judicial, y el juez o jurado adopta una decisión basada en los antecedentes presentados y las normas legales por las cuales se rige. Frecuentemente el resultado implica una lectura de que uno tiene la razón y el otro no; es una relación gana-pierde en la cual las ganancias de uno son a costa de las pérdidas del otro. Aquí los litigantes pierden el control sobre los resultados, pero pueden ser beneficiados a partir de una defensa efectiva y una resolución que refleja las normas socialmente deseadas (Ibíd.).

Hay dos formas de enfoque extra-legales:

- la acción directa no-violenta, que implica acciones no-coercitivas o de violencia física, a veces incluso se intenta disminuir el daño psicológico; a menudo se expresa por medio de la desobediencia civil, por ejemplo violaciones de leyes o normas aceptadas socialmente.
- Por otra parte, la acción violenta implica la evaluación de los costos para cada una de las partes. Si uno de ellos desea ejercer una coerción física eficaz, debe asegurarse de tener el poder suficiente para causar algún tipo de daño al contrincante, o al menos convencer a la contraparte de ello (Ibíd.).

La mediación es otra forma de resolución, cuya base surge de un sistema de negociación, que se fomenta a partir del modelo de negociación asistido de Harvard; en ese sentido, toda mediación es una negociación asistida que a través del tiempo se ha ido modernizando como herramienta y ha ido incorporando nuevas técnicas acordes con la sociedad que la requiera. La mediación es una forma de abordar las disputas de manera amistosa, ya que procura conservar o al menos no menoscabar las relaciones entre los afectados. Al igual que la negociación, la mediación deja el poder de decisión en mano de las partes involucradas en el conflicto, que si bien implica la incorporación de un tercero neutral, imparcial y aceptable, este no cuenta con poder resolutivo (Folberg y Taylor, 1992).

En una sociedad como la nuestra, donde si bien gran parte de los problemas parecieran derivar de la intolerancia, la comunicación agresiva y la tendencia a rechazar la diversidad, la mediación tiene gran posibilidad de obtener resultados eficaces y/o eficientes, ya que al no haber un ganador y un perdedor, las partes están más dispuestas a avanzar hacia una solución.

Debido a ello, la mediación ha ido ampliando su campo de acción, abordando las temáticas de conflictos familiares en forma previa a la instancia judicial. Sin embargo, debido a que la mediación es una herramienta que funciona sobre la base de la negociación, se debe tener la predisposición a cooperar,

escuchar al otro y poner interés en participar de ella. Muchas veces el paso previo a la mediación, (la aceptación) es el más complicado de abordar.

Los conflictos intrafamiliares son multicausales, y se encuentran influenciados por diferentes factores, tanto internos, como externos. Por ejemplo, muchas familias en nuestro país viven como allegados, por esta razón, están más expuestas a desarrollar conflictos, que aquellas familias que viven solas.

La forma en que las personas se relacionan, es determinante para el desenlace que vaya a tener la controversia en la que se enfrentan. Muchas veces, a pesar de que las personas intentan tener una buena convivencia, las diferencias estructurales de comunicación, costumbres, valores, cultos, etc., pueden afectar la convivencia que mantienen encausando un problema puntual hacia un conflicto que va escalando a medida que pasa el tiempo y no logran resolverlo eficientemente.

En la medida que la gente encuentre una respuesta satisfactoria, reforzarán una u otra forma de abordar sus conflictos. Lo anterior evidencia que al referirse a conflicto, no siempre tiene que ser asociado a problema como una relación directa, sino más bien es una invitación a la modificación de un paradigma social, en el cual se le asocia a oportunidad de interacción reconciliadora, en la cual se pueda observar al conflicto como una fuente de reconocimiento de la diversidad, desestigmatizando la idea de que las diferencias son consideradas negativas y la uniformidad es lo que se debe tener por finalidad.

El manejo de los conflictos, en su mayoría tiene que ver con un cambio estructural en las pautas que usualmente y de manera automática los sujetos establecen como reacción frente a determinada situación. Los seres humanos somos racionales y, por lo tanto, capaces de aprender de las experiencias anteriores en la medida que se hacen conscientes; para ello es necesario aprender a hacer el ejercicio de descubrimiento de las consecuencias del actuar, de los aportes que cada uno hace a la conformación de un conflicto y de la forma en que cada uno responde

ante una situación, en conjunto con los marcos referenciales, estructuraciones comunicacionales y características personales.

9. Tipos de Conflictos Mediados

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

1.-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”.(Ibíd. : 82)

2.-Intereses, cuando se determinan los intereses de las partes involucradas en el conflicto.

3.-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 sede 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. (Ibíd.)

a) **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” (Ibíd. :84)

b) 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 todo conflicto es susceptible de ser mediado, 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.

En esto radica la importancia de resolver los conflictos a través de acuerdos en forma pacífica, y, a su vez, conocer si estos acuerdos se cumplen o no. Por lo tanto, una vía 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 con 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

APORTES DE LA MEDIACIÓN

En la actualidad, los conflictos se pueden resolver de diferentes maneras y con la participación de diferentes actores, tales como centros, instituciones y organismos creados para este propósito. Dichos actores entran en el proceso de resolución de controversias de diversas formas, tales como: mediador, árbitro y conciliador.

En este aspecto, la Carta de las Naciones Unidas, reconoce tres técnicas básicas para el manejo de la paz en conflictos. Una de ellas es la negociación directa entre las partes en conflicto: formas de mediación; otra corresponde a los buenos oficios y conciliación; y por último el arbitraje y adjudicación, en la cual una tercera parte toma la decisión. (www.un.org).

Cada una de estas formas involucra necesariamente la participación de una tercera parte en la resolución del mismo y sus diferencias van desde su uso (cuándo, dónde y cómo) hasta la estrategia y táctica a utilizar. Según el contexto y la naturaleza del conflicto, se escoge el tipo de técnica que se usa para su salida. Los buenos oficios, tienen la función de ayudar a las partes en disputa a prepararse para negociar; el árbitro participa en la resolución del conflicto, a través de la toma de decisiones y la mediación, ayuda a resolver el conflicto en forma pacífica siempre que las partes involucradas hayan solicitado la participación del mediador

1. Mediación, como alternativa para democratizar los conflictos

A lo largo de la historia el ser humano ha resuelto sus conflictos de diferentes formas. En algunas culturas existió la ley de Tali3n: "ojo por ojo". l mat3 a tu padre, tus matas al suyo, una "soluci3n" en la que los dos pierden.

Posteriormente, con el advenimiento del estado moderno, los códigos que entraron a reglamentar la vida en los estados recogieron los usos y las costumbres y las redactaron en forma de leyes. Establecieron como culpable al que hacía aquello que, expresamente, prohibían las leyes. Una vez encontrado el culpable se le castigaba, conforme a lo que establecía la ley. Los procesos que siguen la vía judicial generalmente terminan con un ganador y un perdedor.

La administración de justicia comienza a ser ejercida por el Estado, la relación entre víctima y victimario no es directa, es el Estado quien regula y dicta los preceptos de lo permitido o prohibido. Por ello los particulares pierden la capacidad de ejercer esta justicia, pues todo queda al arbitraje de un tercero o juez, quien dicta sentencia, sobre la base de las leyes y a su criterio. Esta sentencia es de aplicación forzosa, de lo contrario el aparato judicial ejerce medidas de coerción para obligar a acatar esta resolución.

Esta forma de regulación social y de "solución de conflictos" impregnó toda la cultura, las relaciones entre las personas se judicializaron, se establecen leyes, estatutos y reglamentos para todo tipo de instituciones. Encontrar al culpable de una situación es la primera tarea a realizar ante un conflicto, luego viene el censurarlo, reprimirlo y castigarlo de diferentes modos.

Se potenció la conducta litigiosa, adversarial, para solucionar los conflictos. Los abogados se hacen cargo del problema y defienden las causas a su manera y en un lenguaje que solo ellos comprenden. Adueniéndose de cierta forma de este problema, en pro de una retribución monetaria. La reparación de un daño merece sólo una compensación económica que muchas veces no se da, más allá de esto la víctima es olvidada y en ciertas ocasiones es revictimizada por un sistema que debería protegerla.

Hoy en día los cambios son muy acelerados y cuando se promulga una ley la realidad ha cambiado. La solución al conflicto también se desea rápida y barata, pero la justicia es lenta y cara.

Desde la década de los 70 se ha recuperado desde culturas "primitivas" las soluciones alternativas de los conflictos: conciliación, negociación, mediación, arbitraje. La mediación es conocida como la tercera vía en la solución de conflictos, ya que en ella las partes en conflicto se encuentran con el mediador quien les ayudará a comunicarse para que en conjunto busquen una solución mutuamente satisfactoria. El acuerdo beneficia a ambos en una solución del tipo Yo gano Tu ganas. (Donoso, 2005).

En la mediación la relación es directa, cara a cara. Por ello, la mediación constituye un intento por democratizar el poder y la autonomía ciudadana, basándose en la capacidad de los usuarios de llegar a un acuerdo en forma consensuada, recuperando la potestad al menos, a los asuntos que competen a la vida cotidiana. Desde este punto de vista se puede ver a la mediación como un medio para construir ciudadanía, hacer efectivos desde su realidad y en un contexto determinado derechos fundamentales de primer orden, asumiendo un rol activo en la exigencia por el respeto del conjunto de derechos que conforman la ciudadanía o civilidad en sentido amplio, entre ellos: constituye un derecho al pleno desarrollo integral, el derecho a la autonomía individual, la libertad de opinión y de conciencia, el derecho a la justicia y a la paz, entre otros.

Conforme a las ideas anteriores, la mediación es entendida como una forma de potenciar la democracia a través de la participación, empoderando a los individuos para un cambio cultural hacia una sociedad en la cual las relaciones ínter subjetivas se desarrollen hacia la horizontalidad.

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, opcit: 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 habilidad de ganar el poder, 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 del mismo. 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, lo que sin duda es un comienzo de la democratización de los procesos judiciales.

Sin embargo, aún queda mucho por avanzar en este sentido, especialmente en relación con transparentar la gestión administrativa y judicial de los tribunales de Familia, pues en encuestas y encuentros acerca del tema, la gran mayoría de los usuarios, no conoce como funcionan u operan los juzgados, menos aún sabe que es la mediación o en que le puede mejorar su situación (Foro Comunidad Mujer, opcit).

2. Breve reseña acerca 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, 1998:43)

La mediación es un proceso muy antiguo, el cual se extendió considerablemente por el mundo. En 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.)”

(Ripol-Millet, 2001: 33-34).

Según Augsburger, (1989) (citado en Ripol-Millet, op cit) 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 fe, la resolución pacífica de los conflictos que surgían.

Es así, como EEUU 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). (De Tomasso, op cit)

Durante los años setenta comenzó a emerger en ese país “la mediación como una nueva institución encaminada a la solución alternativa de conflictos”

(Suares,: 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.(Ibíd.)

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. (Ibid).

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". (Ibid: 48).

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. (Ibíd.)

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 al 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". (Opcit: 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 actualmente se implementa en el funcionamiento de los Tribunales de Familia.

Por último, como señala Tomic-Obrdalj (opcit) 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.

3. Inicios de la Mediación Familiar

La mediación familiar, como ya se mencionó anteriormente, es una forma alternativa 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)

De acuerdo a 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, 1992: 23)

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 De Tommaso, opcit: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.”* (Ibíd.,: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 2006: 67)

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, 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 Ibid: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*”. (Ibíd.: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*” (Ibíd.: 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, 2001:58)

4. Comunicación en la mediación

Los seres humanos, al ser seres sociales, estamos en constante comunicación con el medio que nos rodea; desde que nacemos, se establecen distintos tipos de relaciones y vinculaciones con las personas que nos rodean, y a partir de las personalidades que se van desarrollando, establecemos pautas comunicacionales que definen la relación que tenemos con los demás.

“Los seres humanos vivimos en medio de la comunicación. Somos lo que somos en virtud de la comunicación. Debemos por lo tanto reflexionar... acerca de qué es esto que llamamos comunicación” (Suarez, opcit: 95).

La comunicación se expresa en forma verbal y no verbal; por ello nunca dejamos de comunicar, en este sentido es inherente al ser humano. Sin embargo hay ciertas acciones que producen un distanciamiento en la comunicación o más bien una disfuncionalidad comunicacional, en la cual las emociones de rabia y angustia han predominado la situación y no permiten dar paso a una relación directa.

Cuando se produce un conflicto entre dos personas, se reduce la interacción; de esta manera en dichas situaciones es probable que se escuchen y se emitan comentarios tales como; “no quiero hablar contigo”, “no quiero verte”, entre otras. También se producen escenarios en los cuales se evitan el uno al otro, pensando que es mejor alejarse para dejar que las cosas se calmen, o que se van a solucionar solas; si bien la distancia puede enfriar las emociones negativas producidas durante el conflicto, también fortalece las percepciones parciales y no permite canalizar los esfuerzos en resolver el problema. Para resolver el conflicto, es necesario que las partes tengan igual poder de interacción (relación Horizontal), para influir en las decisiones que se tomen, puesto que una diferencia de poder muy grande, puede llegar a aumentar el conflicto; también es necesario que los sujetos se centren en los elementos e intereses en común más que en las diferencias, para focalizarse en la solución del problema y no en luchar el uno contra el otro (Grover D. ,1996).

Cuando ocurre un conflicto entre dos personas, hay un elemento común que los pone en una posición de horizontalidad; independientemente del nivel educacional, el trabajo que desempeñen o los recursos económicos que cada uno tenga, el elemento común es que hay dos personas que tienen un problema (conflicto), y al mantener eso como base, la negociación se efectúa desde una igualdad de condiciones. En la medida que el conflicto sea posible de mediar, esta valoración de igualdad, puede influir en la disposición de ver a la contraparte como un semejante.

Linck, plantea que para comprender la dinámica que se genera en la comunicación, es necesario abarcar los distintos tipos de lenguajes, tanto verbal como analógico y las combinaciones que se producen entre ellos, en las cuales el receptor acepta o rechaza la comunicación del emisor y se ve influenciado por el contexto en el que dicha transferencia se lleva a cabo. (citado en Gottheil y Schiffrin, 1999)

Lo anterior permite que los elementos que se transmiten a través de los distintos canales en la comunicación, sean un conjunto de componentes que no ocurren de manera aislada, sino que se interrelacionan y envían información, respecto de las interpretaciones que se le da al mensaje. De esta forma, cuando alguien transmite un mensaje, éste se encuentra influenciado por la postura corporal, los gestos faciales, el tono de voz, etc. En ese caso, las frases son interpretadas por el receptor considerando dichos elementos. Frente a dicho escenario, una persona puede comunicar un mensaje, pero no necesariamente va a ser interpretado por el receptor de la manera como el emisor ha intencionado, puesto que el circuito de transferencia del mensaje se ve afectado por una gran cantidad de elementos subjetivos del receptor, que ejercen influencia en la forma de captar el mensaje y su intencionalidad.

Las personas suelen pensar que sus diferencias radican en el contenido de la comunicación; sin embargo la forma en que se transmite el contenido

del mensaje, define la relación que las partes establecen; de esta manera, la capacidad y la oportunidad que el mediador tiene (y que a su vez los mediados le han otorgado) de intervenir en la comunicación que los sujetos han ido estableciendo, es fundamental para ayudar a lograr un acuerdo. (Ibíd.)

De esta forma cuando dos personas tienen un conflicto, no sólo se ven afectadas por el hecho puntual que ha desencadenado el conflicto, sino también, se ven influenciadas por el tipo de comunicación y la relación establecida entre ellos; en la comunicación de los sujetos influyen las pautas referenciales, las características personales, el grado de molestia que se sienta, la frustración, el grado de tolerancia, el nivel de violencia que cada uno ejerza en el medio, entre otros elementos. Esto puede afectar la relación de convivencia que hasta el momento era de tolerancia mutua.

El mediador interviene en el sistema comunicacional de los antagonistas, ayudándoles a establecer un nuevo patrón de comunicación. Es así como se clasifican las intervenciones del mediador en dos grandes movimientos:

El primero apunta a limitar y encausar de manera operativa la forma de comunicación que mantienen los protagonistas y que tiene algún grado de disfuncionalidad; ya que desvía la atención del conflicto objetivo, encerrándolos en un círculo vicioso, donde las emociones negativas predominan por sobre la razón, agredándose mutuamente y constantemente a partir de un conflicto puntual que pudo ser pequeño. En esta etapa el proceso de mediación impide las escaladas simétricas, permite flexibilizar las polarizaciones que existan, reduce las confusiones y contradicciones ocurridas en la transferencia del mensaje, permite meta-comunicarse, modifica las puntuaciones de los hechos, permite introducir la horizontalidad y que se reduzcan las resistencias a colaborar con el proceso (Ibíd.)

El segundo movimiento que se detecta en el mediador, implica generar estrategias que permitan construir modalidades alternativas de comunicación para

que los participantes puedan instalar nuevas pautas comunicacionales; este tipo de estrategias involucra la necesidad de creatividad tanto del mediador como de los sujetos involucrados, permite una ampliación de las perspectivas y el marco de referencia para el establecimiento de futuras pautas de relación; también permite instalar una relación de cooperación y de pensamiento constructivo, aportando a las posibles alternativas de solución. Es así como el mediador maneja algunas técnicas que posibilitan la modificación de la interacción que hasta el momento tiene el conflicto, actuando de esta manera como un desconflictuador (Ibíd.).

Este nuevo sistema de interacción, permite introducir nuevas reglas comunicacionales, que hasta el momento no habían podido ser generadas desde el interior del antiguo sistema; de esta manera los protagonistas del conflicto podrán modificar la forma de comunicarse, a partir del modo en que el mediador se comunica con ellos; independientemente de la carga emocional con la que lleguen las personas, el mediador podrá permanecer imparcial en la medida que su capacitación le permita actuar con calma y firmeza durante el proceso, decodificando de manera adecuada los mensajes, y dirigiendo el proceso de manera positiva (Ibíd.).

El mediador se transforma en un referente para la nueva comunicación que establezcan los protagonistas; de esta forma, por medio del manejo de la comunicación, el parafraseo, y en general las técnicas que utiliza, el mediador podrá transformarse en un educador para las personas que llegan a mediación.

De esta forma el mediador guiará sus técnicas a desentramar el conflicto y a facilitar la comunicación entre los protagonistas sea más efectiva y respetuosa, para que les permita resolver abordar los conflictos sin utilizar la agresión (Ibíd.)

5. Principios de la Mediación

Los principios de la mediación establecidos por el Ministerio de Justicia se pueden ordenar de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

Principios de la Mediación

Principio	Descripción
Voluntariedad	El principio de voluntariedad significa que las partes participan de manera libre y sin que ninguna autoridad los obligue. También pueden abandonar en cualquier momento el proceso de mediación sin que signifique un perjuicio para la parte que tomó esa decisión.
Igualdad de condiciones de las partes	El principio de igualdad de condiciones de las partes significa que ninguna de ellas puede abusar de la situación de inferioridad de la otra, de su error o ignorancia pretendiendo lograr un acuerdo desequilibrado o manifiestamente injusto.
Interés superior del niño	El principio de interés superior del niño, niña, adolescente o terceros interesados que significa que las partes y el mediador deberán procurar el bienestar de los niños y niñas y tomar en cuenta sus necesidades al momento de llegar a acuerdos.
Confidencialidad	El principio de confidencialidad significa que el mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y no podrá revelar su contenido a menos que las partes, de común acuerdo, lo autoricen.
Protagonismo de las partes	El principio de protagonismo de las partes que significa que ellas mismas son las que buscan una solución al conflicto, ayudados por la persona mediadora, quien no les impone un determinado acuerdo.

Imparcialidad	El principio de imparcialidad que significa que el mediador/a no debe tomar partido por ninguna de las partes del proceso y que sus creencias no pueden convertirlo en aliado de una de las partes.
---------------	---

Fuente: Ministerio de Justicia, (2005)

Estos principios son la base del proceso de mediación y sustentan su quehacer, delimitando el rol del mediador y los derechos y deberes de los mediados.

6. Técnicas utilizadas

Para abordar los conflictos, es posible contar con instrumentos y técnicas que evitan el litigio procesal a través de la cooperación de las partes, como la negociación, la conciliación, y los arbitrajes.

Por eso, en mediación se han elaborado además, técnicas de cooperación que, fundamentadas en la capacidad de empatía y voluntad de acuerdo de las personas involucradas en el proceso, buscan la pacificación y el encuentro de manera previa al inicio del proceso. Si éste finalmente se produce, se trabaja para obtener un acuerdo entre las partes lo más rápido posible.

En la “negociación” la discusión se da entre los representantes de las partes adversas; en la “mediación” interviene una tercera persona, imparcial y experta que facilita la obtención del acuerdo entre los mediados por sí mismos; en la “conciliación” también participa un tercero, el cual sólo ayuda a que se dé una mejor comunicación entre las partes; y en el caso de que haya “arbitraje”, las partes se someten al juicio y decisión de un tercero.

Sólo en la mediación y en la conciliación las partes buscan de un modo directo y proactivo, encontrar un acuerdo.

Pero es en la mediación donde el tercero adquiere un mayor relieve, ya que conduce el proceso y formula sugerencias y recomendaciones, aunque permanece neutral frente a las decisiones de acuerdo que se adopten, las que siempre son tomadas por las partes.

Otro factor importante es que quienes se encargan de dirigir la mediación, son profesionales de una sólida formación especializada, obtenida en centros e instituciones calificados, además de poseer los atributos personales suficientes para el correcto desempeño del oficio.

Con respecto a lo anterior, existe una serie de enfoques en mediación familiar, que cuentan con diferentes técnicas para abordar la mediación. A continuación, se expondrá una breve reseña de los modelos y enfoques más utilizados.

7. Enfoques de la Mediación

La mediación como proceso de abordar conflictos, ha tenido una evolución desde sus inicios, pues comenzó como un proceso de negociación asistida, incorporando elementos tanto de la Psicología, el Trabajo Social y de otras áreas de las ciencias sociales.

Durante su evolución, la mediación ha adoptado diferentes enfoques o metodologías para ser abordada. Dentro de los cuales destacan los mencionados en el siguiente cuadro – resumen:

Cuadro N° 2

Modelos de Mediación y sus principales Enfoques

Modelo	Enfoque
Tradicional y Lineal de Harvard	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entiende la comunicación en un sentido lineal. 2. Cada uno expresa su contenido y el otro escucha o no. 3. El mediador es un facilitador de la comunicación. 4. Pone su acento en la comunicación verbal. 5. Entiende que el conflicto tiene una causa que es el desacuerdo, en general no se considera los orígenes en múltiples causas. 6. Trabaja sobre intereses, necesidades, etc, sin tener en cuenta el factor relacional. Es por ello que no intenta modificar las relaciones entre las partes. 7. Como método propone la aireación del conflicto, permitiendo que salgan las emociones para luego avanzar. 8. Para esta postura la mediación sería "exitosa" cuando se llega a un acuerdo.
Transformativo de Bush y Folger	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior 2.-Comprende más claramente cuáles son sus metas y sus intereses en la situación dada, por qué persigue esas metas. 3.-Cobra conciencia de la gama de alternativas que puede garantizarle total o parcialmente la obtención de sus metas, y de su control sobre esas alternativas. 4.-Comprende que existen decisiones con respecto a lo que debe hacer en la situación y que ejerce cierto control sobre dichas decisiones. 5.-Comprende que puede elegir si continuará en la mediación o la abandonará 6.-Comprende que, al margen de las restricciones externas, siempre se le ofrecen algunas alternativas, y el control sobre las mismas es exclusivamente suyo. 7.-Aumenta sus propias habilidades en la resolución de conflictos.
	8.-Aprende a escuchar, mejorar la

	<p>comunicación, organizar y analizar cuestiones, presentar, argumentos, utilizar técnicas como la lluvia de ideas, evaluar soluciones alternativas.</p> <p>9.-Ponerse en el lugar del otro.</p> <p>10.-Comprende más claramente que posee la capacidad de comunicarse o persuadir eficazmente.</p> <p>11.-Reflexiona, delibera y adopta decisiones acerca de lo que hará en las discusiones de la mediación</p> <p>12.-Evalúa plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos y de la otra parte, las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y alternativas que excluyen el arreglo y adopta decisiones a la luz de tales evaluaciones</p>
Circular Narrativo	<p>Del enfoque sistémico, el modelo circular narrativo aplica técnicas de reformulación, connotación positiva y preguntas circulares De la teoría de la comunicación (Watzlawick) el modelo circular narrativo pone énfasis en lo referido a la comunicación analógica y la pragmática de la comunicación y la noción de contexto que enmarca al texto.</p> <p>Este modelo está basado en la “causalidad circular” que sostiene que los conflictos son productos de múltiples causas: así los conflictos se retroalimentan permanentemente. La comunicación también es entendida de forma circular Según los mediadores que trabajan con este modelo, el acento está puesto en modificar las historias personales que las partes traen a la mediación y transformarlas en una historia alternativa, facilitadora del cambio. Su meta es modificar las relaciones y obtener el acuerdo</p>
Mediación Resiliente	<p>- Este enfoque toma cosas de los tres modelos anteriores, sus objetivos son:</p> <p>-Promover habilidades sociales para resolver por si mismos los conflictos, convirtiendo nuestra capacidad de afrontarlos en habilidades para resolver estos conflictos de forma pacífica.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la habilidad de pensar en abstracto, reflexiva, flexible y la habilidad de la planificación. - Fomentar expectativas elevadas para el fortalecimiento de los vínculos, mejorando el sistema de comunicación interpersonal y reconociendo las emociones que atraviesan los conflictos. - Demostrar empatía, tener sentido del humor y creatividad para fortalecer los vínculos - Generar una buena interrelación - Mirar el futuro desde una perspectiva positiva y de superación. La visión de futuro da paso a la posibilidad y a la esperanza. La visión de futuro nos sitúa en un terreno elevado facilitando la perspectiva, y con ello orientar a la solución del conflicto
--	---

Fuente: Elaboración propia, basada en www.cemfa.cl

En la actualidad, la mediación se ha especializado, y cuenta con diferentes enfoques y modelos, los cuales se aplican dependiendo de variables como el tipo de usuario, la situación, el resultado que se quiere obtener, entre otras.

Cada modelo de mediación, tiene fases a través de las cuales el mediador y los usuarios, van pasando diferentes etapas durante las sesiones.

Se plantean tres modelos fundamentales en la mediación; el modelo de Harvard, expuestos por Fisher y Ury (1994). Es un modelo de negociación que ha sido la base para el desarrollo de la mediación en los distintos países que manejan herramientas de abordaje del conflicto por la vía no violenta; el modelo de mediación transformativo expuesto por Bush y Folger (1996), es una forma de mediación que se focaliza en la perspectiva del cambio cultural, tomando en cuenta la relación entre los sujetos disputantes; luego el modelo circular narrativo creado por Sara Cobb (1995),

el cual se focaliza en las narraciones de los sujetos y la reconstrucción de la historia para lograr darle otra perspectiva.

Independientemente del modelo utilizado, hay actividades que realiza el mediador y que están incorporadas dentro de cada sesión, como por ejemplo, la presentación de los participantes y el discurso inicial.

A continuación se señalan algunos elementos que se han incorporado dentro del discurso inicial, y que pueden ser acogidos o no por los mediadores dentro del discurso; esto debido a la flexibilidad del proceso.

1.- Modelo Tradicional Lineal de Harvard

En 1979 en la Universidad de Harvard, Roger Fisher inicia un proyecto de negociación, que tiene como propósito colaborar con las personas y las organizaciones sociales, para alcanzar un mejor y más efectivo manejo de los conflictos por medio del desarrollo e implementación del modelo de negociación y mediación. (Ibaceta, 2002).

El trabajo realizado por Fisher y Ury, supone que la negociación es un medio que permite lograr lo que se desea de otro sujeto; es una comunicación de doble vía que se utiliza para lograr un acuerdo, cuando dos personas tienen algunos intereses en común y otros en oposición. (Fisher y Ury, op.cit).

La comunicación que se establece en las sesiones de mediación cuando se utiliza este modelo; es considerada lineal, en la medida que potencia la conversación por turnos, en donde uno de los usuarios inicia el relato, adoptando un rol activo, mientras la contraparte escucha sin interrumpir, adoptando un rol pasivo; se evitando que se produzcan interrupciones.

Los autores plantean que la mayoría de las negociaciones consisten en intentar defender las posiciones propias, de manera que esta situación puede convertirse en un círculo, o puede ocurrir que se llegue a un acuerdo en el que uno de los mediados sienta que ha sido impuesto por la contraparte.

Distinguen una actitud suave para negociar y una actitud dura (Ibíd.). Debido a que ninguna de las dos formas anteriormente mencionadas cumple con los tres criterios que debe tener toda negociación; que tiene como requisito conducir a un acuerdo sensato, en caso de llegar a un acuerdo, éste debe satisfacer los intereses legítimos de ambos negociantes en la medida que sea posible hacerlo, resolver los conflictos de intereses de manera equitativa, que se mantenga en el tiempo y que considere los intereses de la comunidad-, debe ser eficiente y debe mejorar, la relación que mantenían los sujetos antes de la negociación; los autores plantean un modelo de negociación según principios, en el cual se buscan ventajas mutuas en la medida de lo posible, se examinan criterios justos para los conflictos de intereses, es duro con los argumentos y suave con las personas y permite que los sujetos obtengan sus derechos de manera noble, puesto que no utiliza engaños para obtener una mejor ganancia (Ibíd.).

Esta modalidad de negociación intenta producir acuerdos prudentes de manera eficiente y amistosa presenta tres etapas en las cuales se vislumbra una alternativa para abordar el conflicto de una manera distinta al litigio (Ibíd.).

1º Fase de Análisis: se realiza un diagnóstico de la situación y se recoge información para organizarla y reflexionar en torno a ella. Se deben considerar los problemas que surgen cuando las personas tienen sus percepciones sesgadas y sus emociones son hostiles, se debe identificar cuando la comunicación es poco clara para trabajar este dilema y así optimizar el proceso.

2º Fase de la Planeación: aquí se toman los problemas, los intereses, las opciones y los criterios objetivos; y con estos elementos se generan ideas respecto de lo que

se hará de manera concreta. Es necesario que se planifiquen opciones adicionales y nuevos criterios para seleccionarlas; para ampliar las alternativas.

3º Fase de Discusión: los cuatro elementos mencionados anteriormente, se toman como tema de discusión en la búsqueda de un acuerdo, reconociendo la forma de manejar la diferencia de percepción, los sentimientos como la ira o frustración y las dificultades que los protagonistas tengan para comunicarse. La idea es que cada uno de los participantes comprenda los intereses del otro y de esta manera ambos colaboren para generar opciones que sean mutuamente ventajosas y acuerdos que estén basados en criterios objetivos.

4º Fase de Resolución y acuerdos: se caracteriza por ser breve e intensa, ya que idealmente da por terminada la controversia.

Este modelo presenta cuatro puntos centrales que se desarrollan a lo largo de las diferentes etapas. Los puntos que constituyen el modelo Harvard (Ibíd.). Son:

1. Separar las personas del problema.
2. Centrarse en los intereses y no en las posiciones.
3. Generar una variedad de alternativas para el beneficio mutuo.
4. Insistir que los criterios sean objetivos.

Una de las críticas que se ha hecho a este modelo, hace referencia al acuerdo, ya que la finalidad del proceso de negociación de acuerdo a este modelo, es la obtención del acuerdo, dejando de lado lo que respecta a la percepción de los sujetos involucrados en el conflicto. Sin embargo, se debe considerar, que este modelo inicialmente se creó en torno al ámbito empresarial (Ibíd.)

2.- Modelo Transformativo

Este modelo nace como respuesta a las desventajas que algunos profesionales visualizaron en el Modelo Tradicional Lineal de Harvard (centrado en la resolución de conflictos). Estas críticas apuntan a que los mediadores tradicionales tienden a ser directivos, para poder cumplir su objetivo de solucionar conflictos. Para controlar el cumplimiento de esta meta, los mediadores tradicionales no sólo se centran en el proceso relacional, sino también en los contenidos de la discusión, privilegiando las áreas de consenso y los temas que presentan factibilidad de ser resueltos, evitando áreas de desacuerdo, ya que tienen menos posibilidad de llegar a una solución.

Una de las críticas que se realiza, es que el Modelo de Harvard es que tiene como objetivo primordial llegar a acuerdos mutuamente aceptables frente a un conflicto; en cambio el Modelo Transformativo privilegia reparar la relación de las partes en conflicto, mediante una transformación interaccional. Este modelo reelabora la orientación que hasta el momento se basaba en la resolución de problemas, cuestionando el enfoque de problematización de los conflictos, e incorporando la visión de considerar a los conflictos más bien como oportunidades de crecimiento y transformación moral; este modelo se basa en el enfoque de la historia de la transformación (Bush y Folger, opcit).

En este enfoque se ve al conflicto como: oportunidad para desarrollar y ejercitar la autodeterminación, la confianza en sí mismo (revalorización); al encontrarse con otra persona en el conflicto, se presenta la oportunidad de recoger las perspectivas ajenas, de sentir y expresar comprensión y preocupación por alguien que a pesar de la discrepancia, se reconoce como semejante. Plantea que es posible que los sujetos involucrados, desarrollen y demuestren respeto y consideración mutua. En un nivel más profundo, este modelo de mediación presenta

una visión positiva del ser humano, en cuyo planteamiento las personas poseen una bondad que es intrínseca a ellos, siendo importante que dicha bondad se refleje en las actividades ya que es la forma en la que se obtiene una sociedad benéfica (Ibíd.).

El modelo transformativo tiene como meta la revalorización y el reconocimiento, siendo la revalorización un efecto dirigido hacia sí mismo y el reconocimiento un efecto dirigido hacia la contraparte.

Por su parte; el reconocimiento surge a partir de las percepciones de amenaza que se siente en la disputa con la contraparte, por lo que usualmente se adopta una actitud defensiva y de hostilidad frente al contrincante, viéndose incapacitado para ver más allá de sus propias necesidades. En este sentido, la mediación permite reconocer y considerar a los otros, sobrepasando las limitaciones propias para conectarse con el otro (Ibíd.).

Se refiere a la relación con los otros por medio de la comprensión y el fortalecimiento de la capacidad de vivenciar y expresar interés y consideración por otras personas, especialmente por aquéllas cuya situación es diferente a la propia.

El reconocimiento se otorga libremente, es una decisión individual que representa el crecimiento moral de cada uno. Si se intenta forzar el reconocimiento provoca una contradicción en su esencia (Ibíd.).

La revalorización es la base para que se origine el reconocimiento; el primero es un objetivo que siempre se puede lograr, el segundo se obtiene sólo cuando las partes lo conceden voluntariamente, ya sea motivados por el mediador o de manera espontánea (Ibíd.).

En este modelo de mediación el éxito no está determinado por haber o no, alcanzado los acuerdos, sino por el desarrollo de los dos puntos anteriores.

Considera a la mediación como un proceso único, pues permite a las partes construir sus cambios mediante la propia definición de sus problemas y sus metas, y también crear el proceso que permitirá mejorar su relación (Ibíd.).

Si bien en este modelo no se descarta la idea de recorrer ciertas etapas en el proceso de mediación, como son la elaboración de reglas básicas, formulación de declaraciones iniciales, definición de temas y creación-evaluación de alternativas, estas etapas no son vistas como un mapa de desarrollo de las sesiones, sino más bien como una marcación general en la cual pueden aparecer oportunidades de habilitación y reconocimiento (Ibíd.).

Fisher y Ury (opcit) en su libro, hacen referencia a la posibilidad de integrar el lineamiento de enfoque en los acuerdos, y el enfoque que ellos plantean, y la utilidad que pudiese existir en alternar el enfoque según el tipo de conflicto que se presente.

Ante dicho planteamiento, los autores explican que si bien puede parecer atractiva la idea de fusionar ambos enfoques, para canalizarse tanto en los acuerdos como en la transformación, esto resulta imposible debido a la incompatibilidad de las técnicas utilizadas en cada modelo. Mientras el que se enfoca en los acuerdos, se aparta del pasado para concentrarse en el futuro, el que se enfoca en la transformación, explora las percepciones de los sujetos frente a hechos anteriores para lograr oportunidades de reconocimiento (Ibíd.).

Por otra parte plantean que esta intención de fusionarlo no sólo es imposible, sino innecesaria, ya que la revalorización y el reconocimiento pueden conducir a acuerdos en la medida que éstos sean realmente factibles; de esta forma, el modelo transformativo estaría posibilitando ambas necesidades en la medida que ello sea viable (Ibíd.).

En cuanto a la pertinencia de alternar los modelos según el caso, los autores afirman que el modelo transformativo es utilizable en todo tipo de casos y el carácter directivo del modelo lineal, es tanto o más problemático en casos de conflicto empresarial como en conflictos interpersonales, ya que los sesgos del

mediador siguen presentes y determinando el marco del acuerdo; es difícil para él resistirse a la presión que significa que el éxito esté determinado por el acuerdo, aún cuando se declare que todos son libres de retirarse cuando lo deseen (Ibíd.).

En cambio los ofrecimientos de la transformación moral y crecimiento propio que ofrece este modelo, puede ser aprovechado en disputas familiares, comunitarias, hospitalarias, empresariales, profesionales, e incluso representantes de grandes instituciones y organismos públicos, ya que en la cultura popular se va asignando mayor valor a la forma de crecimiento humano a través del modelo transformativo; sí es posible afrontar el conflicto de manera que promueva una maduración ética, y que además ayude a lograr acuerdos cuando es posible hacerlo, independientemente del área (Ibíd.).

3.- El Modelo Circular Narrativo

Este modelo es iniciado por Sara Cobb en Estados Unidos, y difundido en Latinoamérica por Marinés Suares. Se basa en la teoría de las narrativas, por medio del análisis de los discursos y el cambio de perspectiva con la cual se observa el conflicto.

Este modelo ha sido construido a partir del aporte que se han recopilado de las distintas teorías, como son la terapia familiar, el construccionismo social, la teoría de la narrativa y de la psicología social. A continuación se relatará grosso modo algunos aportes que han sido rescatados por Suares (opcit).

Se puede decir que el modelo circular narrativo integra diferentes elementos que complementan lo psicológico y lo social, en términos de la comprensión de las perspectivas de las personas, de la forma de estructurar el mundo acorde a la cultura propia, tras lo cual surgen las distintas narraciones que, sin ser necesariamente falsedades, pueden plantear realidades totalmente distintas

frente a un mismo hecho, y por medio de distintas técnicas se van exponiendo las narrativas para aunar los elementos en común y tener una visión más amplia de los hechos, dándose paso a la posibilidad de entender la historia desde otra perspectiva.

Es así como de un hecho objetivo como un accidente de tránsito, no ha de ser tan extraño que los distintos testigos tengan diferentes perspectivas de los hechos y relaten historias diferentes, puesto que cada uno fue influenciado por elementos tanto internos como de su contexto, lo cual le hizo configurar la realidad desde un prisma particular.

Si bien este modelo contempla cuatro etapas, esto no es restrictivo, ya que se pueden ampliar las sesiones ya sean privadas, en conjunto o de equipo, según se haya diagnosticado su necesidad (Ibíd.).

Previo al inicio de las reuniones de mediación, se realiza lo que la autora señala como pre-reunión, que en algunos centros de mediación también es denominada como pre-mediación.

En dicha reunión se establecen las reglas que rigen la mediación, se despejan dudas respecto del proceso y los mediados deciden si desean continuar con el proceso; firmando un acuerdo de confidencialidad en caso que deseen continuar. Posteriormente da inicio a las distintas etapas que expone este modelo (Ibíd.).

Etapas: según el modelo que se presenta, la primera reunión se realiza siempre en conjunto. Aquí los sujetos que se encuentran enfrentando el conflicto se reúnen con el mediador; en este primer momento se establecen las reglas con las cuales se procederá a dar curso a la mediación.

En esta primera parte, se dan ciertos elementos de comunicación verbal y analógica, que es importante atender, puesto que permiten dilucidar la

relación existente entre los disputantes, es importante fijarse en las interacciones que tienen los sujetos entre sí, las que tiene cada uno con el mediador y las reacciones que presenta cada sujeto cuando el mediador interactúa con la contraparte.

Etapa Dos: reuniones individuales o privadas. Según Soares, en estas reuniones el mediador con cada uno de los usuarios por separado, debe invitar a extender el problema de la forma que es percibido por cada uno de ellos de manera particular.

El mediador debe tener una actitud curiosa, en cuanto a descubrir elementos que sirvan para desenrollar el conflicto y desarrollar las reuniones, para eso debe estar atento con todos sus sentidos hacia la comunicación tanto analógica como verbal que presentan los sujetos, pero también debe estar atento a sus propios registros internos, que pueden ser de utilidad para comprender lo que está sucediendo.

Etapa Tres: reunión interna o de equipo. En este punto, el mediador reflexiona junto a su equipo respecto a la información obtenida en las reuniones con los involucrados en el conflicto; aquí se comparten los distintos puntos de vista de lo observado. El objetivo de realizar dichas reflexiones en equipo es construir una historia o narrativa alternativa que recoja lo que se ha descrito anteriormente, y permita contextualizar el conflicto.

Etapa Cuatro: reunión pública o conjunta. En esta etapa el mediador relata la historia que ha construido, permitiendo la re-contextualización de la relación entre los mediados, por medio del relato de la historia alternativa invita también a los sujetos a buscar una solución al conflicto que los reúne.

La idea es ofrecer la historia alternativa, manifestando que se ha llegado a comprender el problema y que lo han comprendido en función de lo que ambos han contado; luego se les narra la historia alternativa; dicha historia no pretende contener las soluciones como remedios a utilizar, sino que pretende

posibilitar el cambio de perspectiva que anteriormente los participantes tenían de la situación, produce una re-contextualización que intenta modificar las relaciones que existían entre los sujetos y que estaban obstaculizando la resolución de la disputa. Es importante tomar en consideración la respuesta que tienen los participantes ante la narración alternativa.

A diferencia de Bush y Folger, que plantean que el modelo transformativo se puede utilizar siempre, y que no es compatible con la utilización de otro modelo de mediación por poseer intenciones y metodologías tan diferentes; Suares (opcit) plantea la idea de tener en consideración en qué casos es más conveniente utilizar uno u otro modelo, y en qué ocasiones se deben mezclar, de esta manera identifica que para conflictos en empresas es más efectivo el modelo de Harvard; para los conflictos que involucren considerablemente los temas de relaciones interpersonales es recomendable el modelo Transformativo y que el modelo Circular Narrativo tiene la ventaja de estar centrado en las relaciones interpersonales y en los acuerdos.

4.- La Mediación Resiliente

Este modelo toma elementos de cada uno de los distintos enfoques mencionados anteriormente, pero plantea “una mediación centrada en la condición humana que permite a las personas sobreponerse a las adversidades, construir sobre ellas y proyectarse en el futuro: la resiliencia” (Fuente: www.cemfa.cl)

Con ello, toma la sistematización del modelo Harvard, lo que permite ordenar para trazar una línea de pasos a seguir. Intenta resolver el conflicto poniendo el acento en el futuro. Presume que las partes tienen la capacidad de hacerlo y por lo tanto, busca que las partes satisfagan sus necesidades (Ibíd.)

De la mediación transformadora toma la posibilidad de “crecimiento moral” que pueden adquirir como personas. Para este modelo como para el enfoque

transformador, los conflictos aparecen como oportunidades de desarrollar y ejercer las cualidades personales, a través de la revalorización y del reconocimiento (Ibíd.)

Del modelo circular narrativo toma la opción que permite y valora el transformar las historias de vida de las partes, y, a partir de ellas construir una nueva historia alternativa, que les permitirá avanzar hacia la resolución del conflicto (Ibíd.)

Los objetivos de la mediación resiliente son:

- ❖ Promover habilidades sociales para resolver por si mismos los conflictos, convirtiendo nuestra capacidad de afrontarlos en habilidades para resolver estos conflictos de forma pacífica.
- ❖ Fomentar la habilidad de pensar en abstracto, reflexiva, flexible y la habilidad de la planificación.
- ❖ Fomentar expectativas elevadas para el fortalecimiento de los vínculos, mejorando el sistema de comunicación interpersonal y reconociendo las emociones que atraviesan los conflictos. Demostrar empatía, tener sentido del humor y creatividad para fortalecer los vínculos. Generar una buena interrelación.
- ❖ Mirar el futuro desde una perspectiva positiva y de superación. La visión de futuro da paso a la posibilidad y a la esperanza. La visión de futuro nos sitúa en un terreno elevado facilitando la perspectiva, y con ello orientar a la solución del conflicto (Curuchelar, citada en www.cemfa.cl)

La meta de la mediación resiliente es afrontar la adversidad, aprender de ella, superarla y salir fortalecidos (Ibíd.)

Tomar la adversidad tal cual es, no es escabullirla, sino afrontarla. La mediación se vuelve resiliente cuando se ha llegado a afrontar con éxito la adversidad, en el marco de un ambiente facilitador en el que el mediador favorece el bienestar de las partes.

La mediación resiliente busca llegar a un acuerdo, pero no es su principal objetivo, más bien busca encontrar el sentido al conflicto, es superador. Llegar a un acuerdo implica haber superado una adversidad, haber sido transformado positivamente por ella y haber transitado por un proceso de crecimiento personal y social (Ibíd.)

8. Normas y Ética de la Mediación

Si bien no existe un código de ética de la mediación, hay diferentes agrupaciones de mediadores familiares, uno de estos grupos es “Mediadores de Chile”, en cuya página web (www.mediadoresdechile.cl), aparece un acuerdo, que tiene por objeto establecer reglas de conducta para los mediadores, garantizar a las partes en mediación un proceso con estricta sujeción a la ética y, promover la mediación al público como un sistema confiable de resolución de disputas. A este acuerdo no están suscritos todos los mediadores, pero de todas formas es importante revisarlo a modo de información general.

Dentro de su reglamento están los siguientes ítems:

- i. La mediación es un proceso voluntario, en que un tercero neutral e imparcial, ayuda a las partes a resolver su diferencia.
- ii. El rol del mediador consiste en facilitar el diálogo entre las partes promoviendo el entendimiento. Las ayudará a identificar sus intereses y a indagar en forma creativa acerca de las distintas posibilidades para lograr un acuerdo satisfactorio para todas ellas.
- iii. Las normas éticas contenidas en el Código coinciden con esta definición de la mediación y, son obligatorias para todos los mediadores y cualquier persona que participe en la mediación.

Autodeterminación de las partes

ARTÍCULO 1º

El mediador debe reconocer y respetar la autodeterminación de las partes en la resolución de su diferencia. Ello implica la facultad de las partes de llegar a un acuerdo libre y voluntario y de abandonar la mediación en cualquier momento antes del acuerdo, si lo estiman conveniente.

Es el mediador sin embargo quien está facultado para conducir el proceso de mediación.

Competencia del mediador

ARTICULO 2º

Al ser nombrado para una mediación, el mediador deberá analizar el conflicto y determinar si está efectivamente capacitado para dirigir el proceso. Debe así mismo excusarse por propia iniciativa de realizar la mediación, si sabe de alguna causal que le inhabilite para conocer el asunto.

ARTICULO 3º

Será causal para inhabilitar al mediador, la existencia de cualquier relación financiera o personal de éste con una o más partes, así como la existencia de un interés financiero o personal del mediador en los resultados de la mediación.

Estas causales podrá hacerlas valer cualquiera de las partes en la oportunidad señalada en el Reglamento Procesal de Mediación del Centro. Lo mismo podrá hacer quien esté a cargo de la administración de las mediaciones en el Centro.

Imparcialidad del mediador

ARTICULO 4º

El mediador debe ser imparcial. Si en cualquier momento de la mediación el mediador estuviere incapacitado para conducir el proceso de manera imparcial, por concurrir en él alguna causa que lo inhabilite según lo dispuesto en el Reglamento Procesal de Mediación u otras, es su deber renunciar.

El mediador debe evitar cualquier conducta discriminatoria o de preferencia hacia una de las partes.

Ningún mediador podrá discriminar a las partes por sus características personales, raza, sexo, condición u otros. (www.mediadoresdechile.cl)

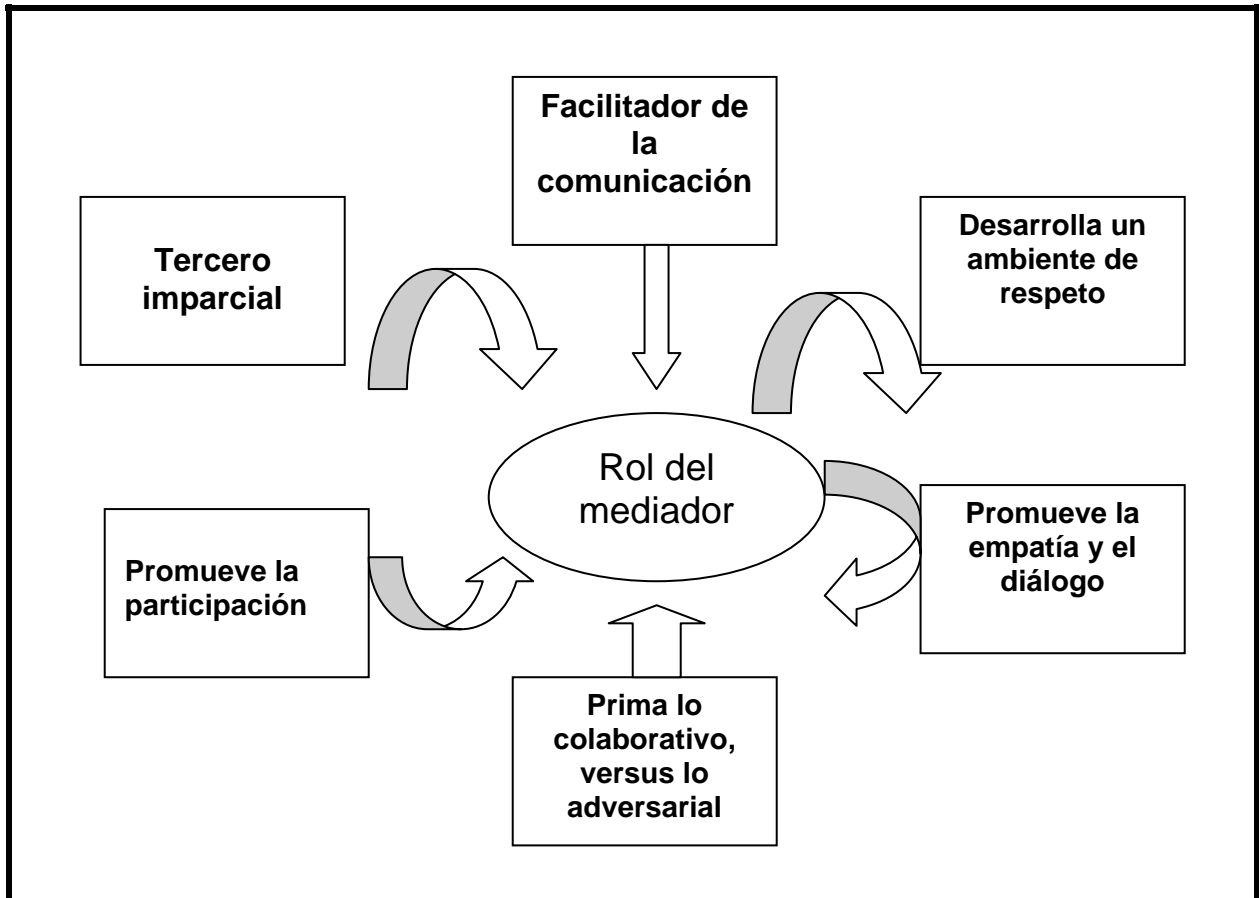
9. El Rol del Mediador

El mediador es un facilitador de la comunicación entre las partes y un conductor del proceso es el puente que ayuda a las partes a tomar sus decisiones. Está capacitado a través de una serie de técnicas y estrategias, para lograr que las personas en conflicto encuentren intereses comunes y trabajen a partir de ellos. Se busca la solución a sus conflictos concretos. Es un experto en comunicación y pretende que sus clientes establezcan nuevas maneras de relacionarse, con mayor respeto y armonía.

Los mediadores son profesionales preparados para establecer canales de comunicación y las relaciones entre personas que están viviendo un conflicto, el cual no han podido resolver por sí solas. El mediador, de manera imparcial, ayuda a las personas a buscar alternativas de solución al conflicto, y así, lograr un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados

Gráfico N° 4

Rol del Mediador



Fuente: Basado en información (Ministerio de Justicia, 2007)

El mediador al ser un tercero imparcial, promueve la instalación de una relación igualitaria con y entre las partes, legitimando la visión de cada uno respecto al conflicto, respetando y empatizando con la posición de ambos. Su rol es producir confianza en las partes y horizontalidad de intercambio comunicativo, logrando dar una carga positiva al proceso. La intervención de un tercero puede modificar las posiciones de las personas y generar una nueva pauta de interacción, una nueva interdependencia.

Al sentarse a conversar con una tercera persona el nivel de hostilidad baja y el comportamiento mejora entre las personas enfrentadas.

El mediador debe tener características como empatía, superación de la tendencia a realizar juicios de valor, esto referido a la superación de la tendencia a dar opiniones, responsable, atento a las dificultades, debe tener muy desarrollada su capacidad de escucha activa, entre otras.

Su objetivo es identificar los componentes del conflicto interpersonal e intentar que por medio de técnicas específicas, los participantes logren un acuerdo. El mediador guía, organiza el proceso, y realiza intervenciones que tiendan a la colaboración mutua en la toma de decisiones. La importancia está en los efectos al futuro, encontrar una forma que les permita abordar los conflictos que se presenten en el futuro (Gottheil y Schiffrin, 1999).

Se debe tener precaución de no atribuirle al proceso de mediación la capacidad de solucionar conflictos, plantea Suares (op cit. a), ya que el mediador tendría la obligación de solucionarlos; ésta podría ser una tarea que resultaría frustrante para el mediador, en la medida que son los protagonistas quienes deben resolver sus propios conflictos.

Por esto, se define a la mediación como una instancia que ayuda a las partes a encontrar otra forma de afrontar y conducir sus controversias; al hacerlo de esta forma se le reconoce a los sujetos el protagonismo en el proceso, si bien el mediador que ha intervenido en un conflicto determinado, no ha podido mover a los sujetos de sus posiciones: esto no necesariamente es responsabilidad del mediador.

El mediador dentro del proceso de mediación, cumple distintos roles que se abocan principalmente a facilitar la comunicación; de esta forma, actúa a veces como explorador al tener que dilucidar los hechos que condujeron el conflicto; como desconflictuador en ocasiones que los sujetos presenten un altercado en la

sesión; educador; abogado del diablo; chivo expiatorio; entre otros. Sin embargo, todos los roles que el mediador desempeñe, deben reflejar su imparcialidad, puesto que los participantes deben percibir que el mediador no tiene preferencias por ninguno de los dos.

El mediador tiene una mirada más globalizada del problema; por ello, si se logra el acuerdo éste se transforma en la base de sus relaciones futuras (Ibíd.)

El desempeño del mediador debe ser atento, teniendo siempre presente que la idea es que los protagonistas sean quienes resuelvan sus conflictos según sus propios criterios; debe controlar que se siga el procedimiento previsto y realizar intervenciones que garanticen una comunicación fluida.

Para la formación del mediador es importante poder complementar sus conocimientos derivados de oficio o profesión, con aquéllos que adquiera por medio de la capacitación en el tema. En este sentido, el perfil que permitirá valorar su efectividad en esta disciplina se encuentra en una conjunción entre los conocimientos profesionales, actividades cotidianas y estilo personal (Ibíd.).

10. Mediación Familiar

Según la definición del Ministerio de Justicia “la Mediación es un mecanismo de resolución de conflictos en que un tercero imparcial ayuda a las personas a buscar por sí mismas una solución al conflicto por la vía del acuerdo mutuo, de modo que se satisfagan recíprocamente y equitativamente las necesidades e intereses de cada una de ellas”. (www.minjusticia.cl)

Se sustenta sobre la base de la participación directa de los participantes y de la potenciación de sus recursos personales para que sean ellos quienes definan libremente los caminos a seguir. En este contexto el mediador actúa

como conductor y apoyo del proceso de búsqueda de acuerdos, facilitando el diálogo constructivo y creativo.

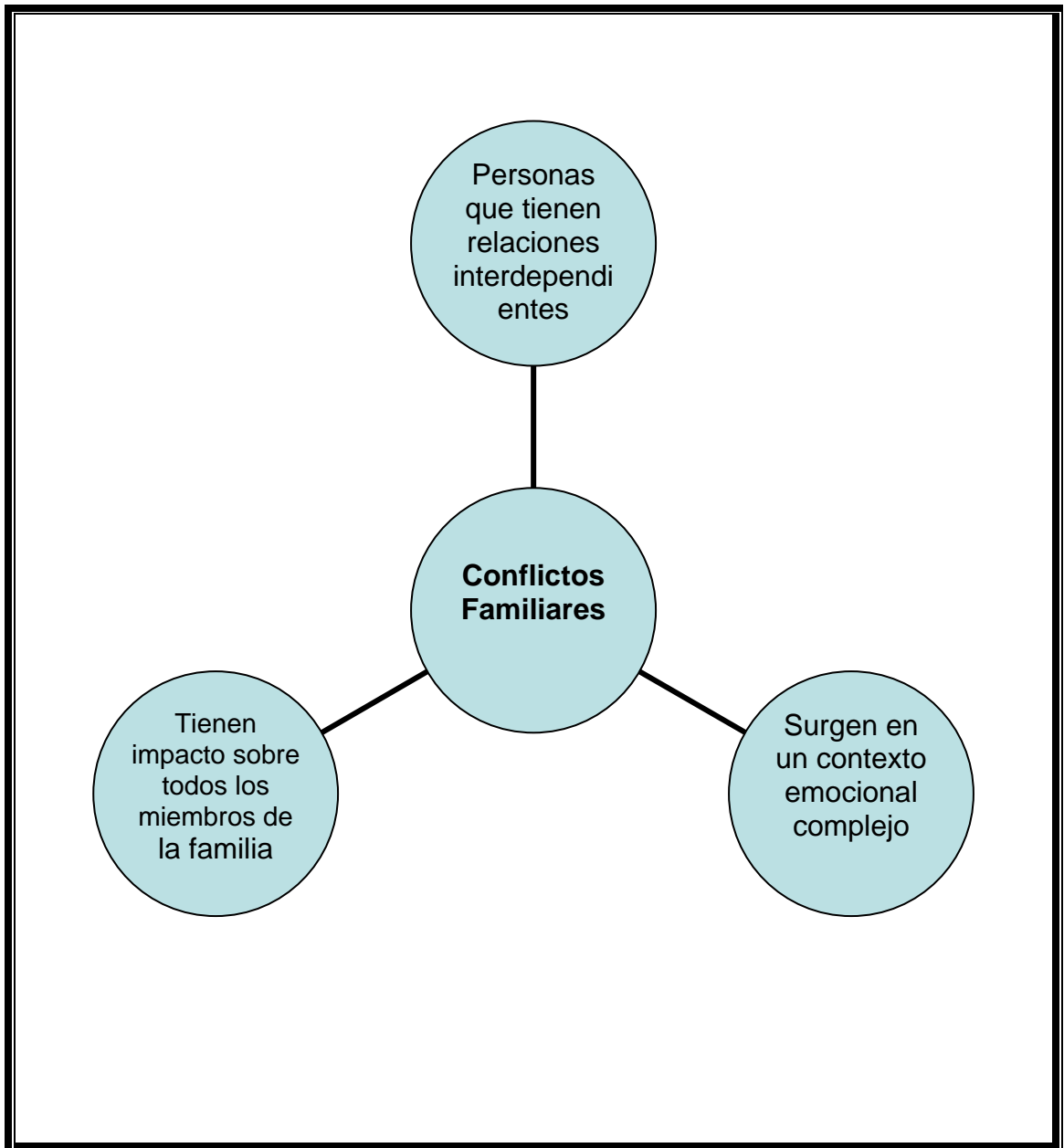
El carácter imparcial del mediador se traduce en que este debe cuidar que su intervención carezca de favoritismos o prejuicios frente a uno u otro de los participantes y logre un equilibrio en la interacción de cada uno de ellos y de él mismo (Ibíd.)

La voluntariedad y la colaboración de las personas en la mediación son elementos centrales para que ésta se lleve a cabo. Sin ánimo colaborativo, sin voluntad o disposición a dialogar, difícilmente se podrá siquiera iniciar un proceso de mediación y menos esperar que culmine con un acuerdo.

11. Los conflictos de Familia

Los conflictos intrafamiliares tienen ciertas características que los definen, descritas a continuación en el siguiente diagrama:

Gráfico N° 5
Conflictos de Familia



Fuente: basado en lo mencionado en www.minjusticia.cl

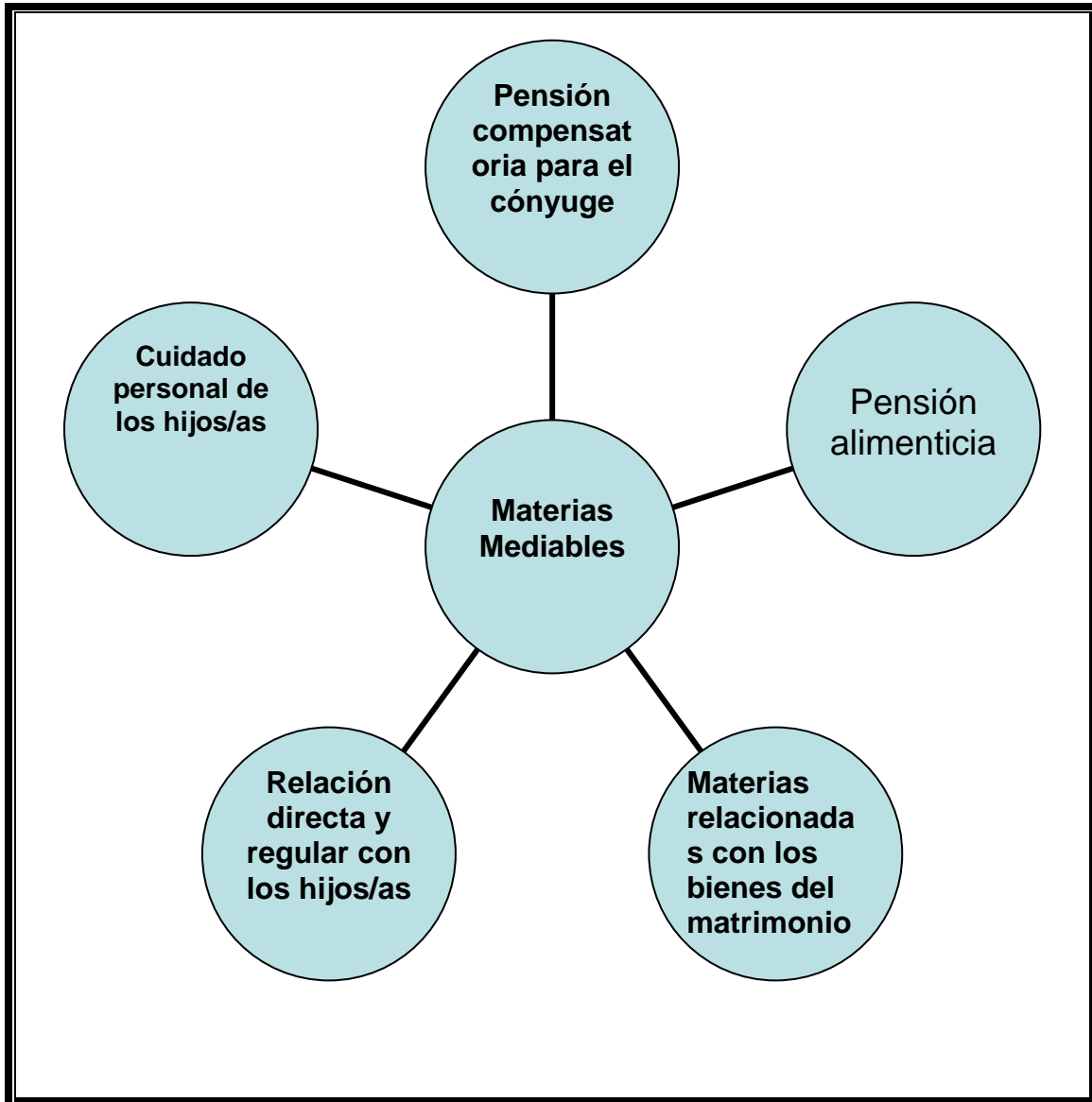
La mediación familiar se convierte en un proceso por el cual las partes dialogan y desarrollan las habilidades necesarias para solucionar por sus propios medios los conflictos que tienen, dejando de lado la lógica en que una de las partes tiene que ganar y la otra perder (www.minjusticia.cl.)

La mediación familiar está dirigida a aquellos que tengan conflictos familiares y que quieran resolverlos de manera no confrontacional, pacífica y con acuerdos que permanezcan en el tiempo y que satisfagan a todos aquellos que participan. (Ibíd.).

12. Materias Mediables en los Tribunales de Familia

Las materias que son posibles de mediar en los tribunales de familia son las siguientes:

Gráfico N° 6
Materias Mediabiles

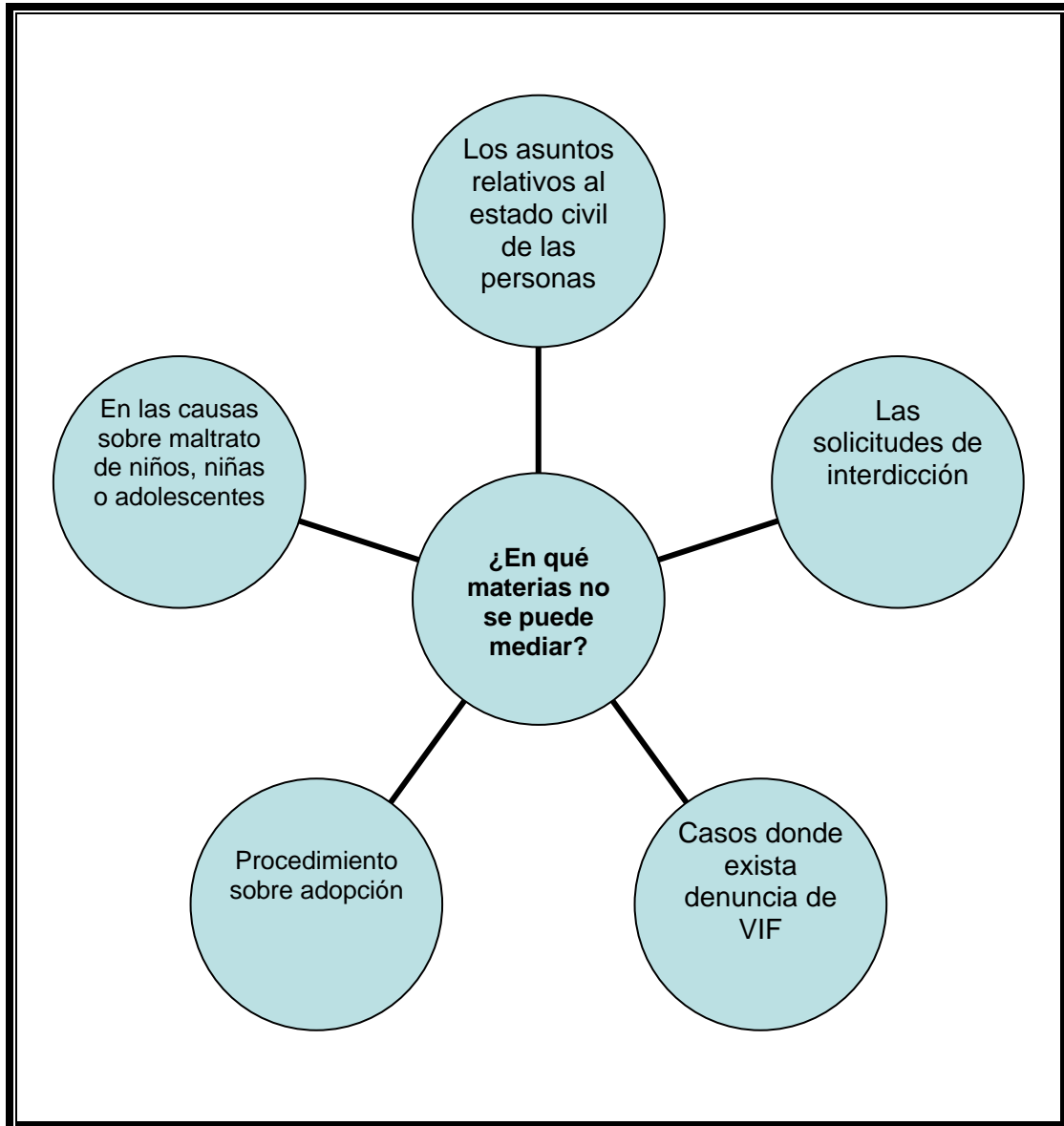


Fuente: basado en información publicada en www.minjusticia.cl

¿En qué materias no se puede mediar?

Gráfico N° 7

Casos en que no se puede Mediar



Fuente: Basado en información publicada en www.minju.cl

¿Se puede mediar en violencia intrafamiliar?

La mediación se encuentra bastante restringida, pues el juez de familia sólo podrá someter el asunto a esta forma de solución colaborativa, en caso que:

- El denunciado o demandado reconozca ante el tribunal los hechos que motivan la denuncia.
- Existan antecedentes que permitan creer que el agresor no volverá a hacerlo.
- Se hayan establecido y aceptado por las partes obligaciones específicas y determinadas respecto de sus relaciones de familia y aquellas de carácter reparatorio a satisfacción de la víctima.
- El juez deberá ser asesorado por uno o más miembros del consejo técnico, asegurándose que las partes estén en capacidad para negociar libremente y en un plano de igualdad. (Ibíd.)

Este capítulo, como ya se expuso, aborda la evolución que ha tenido la mediación, desde sus inicios, adoptando elementos de las distintas ramas de las ciencias sociales, lo que sustenta su accionar.

En la actualidad la mediación, abarca diferentes ámbitos, como por ejemplo, se utiliza en la salud, en la educación, a nivel vecinal, en el área laboral, judicial, etc. Vale decir, es una disciplina eficaz en la resolución de los conflictos, no solo en el área familiar, sino a todo nivel.

Si hubiese que resumir aquí la importancia de la mediación familiar, para quienes apuestan por la resolución pacífica de conflictos, se haría de acuerdo a los siguientes puntos:

- ✓ Mas allá de constituirse en una forma de solucionar puntos en conflicto, la mediación familiar, está destinada a facilitar el diálogo, redefinir y resolver los problemas de reorganización de la familia en un momento de crisis, atribuyendo protagonismo a las partes.

- ✓ La mediación pretende inscribir el conflicto en un marco de cooperación, en vistas a la reorganización familiar, no a la disolución de la misma. No se debe perder de vista que los asuntos de familia se caracterizan por su alto contenido afectivo.
- ✓ La existencia de causas generadoras de conflicto, no impide que el proceso se desarrolle en forma efectiva (www.cemfa.cl)

El siguiente cuadro ejemplifica las diferencias que existe entre el proceso judicial y la mediación familiar licitada, sirve para poner en la balanza como funcionan ambos mecanismos y como estos influyen en la resolución final del conflicto. (Ibíd.)

Cuadro N° 3

Litigio Judicial versus Mediación Familiar

Mediación	Litigio Judicial
No hay ganadores ni perdedores	Una de las partes gana y la otra pierde
Se privilegian las necesidades de ambas partes, en un clima de colaboración y respeto	Las partes ventilan sus asuntos ante un tercero (juez(a)), quien finalmente decidirá privilegiando los intereses de uno de ellos, a través de un proceso que fomenta la disputa, que no es integral, ni diversificado, y que terminará de destruir los vínculos afectivos de los miembros de la familia.
El método es colaborativo y de profundo respeto para que los participantes lleguen a una resolución consensual, lo que reduce la ansiedad y otros efectos negativos del conflicto	El método del litigio judicial incorpora un sistema de ataque/defensa, e incluso de prueba sobre aspectos muy íntimos de la familia, puede profundizar el conflicto
Satisfacción de los mediadores(as) por cuanto el proceso de mediación incorpora a las partes involucradas	Insatisfacción de los operadores del derecho al imponer soluciones sin que los directamente afectados
Tiempo acotado del proceso a 60 días como máximo – con una posibilidad de prórroga por única vez por otros 60 días más, hasta obtener acuerdo.	Tiempo indefinido hasta obtener una resolución judicial.

Fuente: basado en información publicada en www.cemfa.cl

El cuadro comparativo anterior, permite distinguir con claridad cuales son los pros que la mediación familiar licitada tiene por sobre, el litigio judicial, más

allá de lo meramente teórico, la mediación entrega las herramientas para que sean los propios usuarios quienes encuentren la mejor alternativa para solucionar sus conflictos, de manera civilizada y responsable.

De acuerdo a lo recopilado en este capítulo, se realizó un breve análisis de la evolución de la mediación familiar, sus ventajas como método no adversarial de resolución de conflictos, se caracterizaron los modelos de mediación mayormente utilizados, incorporando la mediación resiliente, en la cual convergen ciertos puntos de los tres enfoques más utilizados (Tradicional y Lineal, Transformativo y Circular Narrativo). Sin embargo, este enfoque se basa principalmente en las capacidades propias de cada persona, el mirar el conflicto desde una perspectiva positiva y de superación. La visión de futuro permite y facilita el lograr el acuerdo en la mediación familiar.

La base teórica de este capítulo además permite distinguir el código ético de la mediación, que si bien es cierto, no cuenta con un cuerpo legal que la sustente, si permiten tener un lineamiento de las directrices que mueven esta disciplina, el perfil de los profesionales que trabajan en esta área, los principios que mueven su accionar y las técnicas más utilizadas.

Capítulo III

FAMILIA EN LA ACTUALIDAD

En la construcción de la identidad de un individuo cobra gran importancia la dinámica social presente en una cultura, llámese familia, grupo o comunidad, unida a las elaboraciones personales y a la experiencia e interpretación subjetivas. Estos factores afectan la forma de percibir el mundo y de relacionarse con el entorno, además de las limitaciones y posibilidades colectivas y personales tanto de hombres como de mujeres.

En el presente capítulo, identificarán aspectos relevantes de la familia contemporánea, desde distintas miradas.

1. Concepto de Familia

La familia es considerada en nuestra cultura como la célula básica de toda organización o sociedad, por ello se protege y se valora. Ha sido estudiada en todas las ramas de las ciencias sociales y económicas, por ello existen diferentes conceptualizaciones, las cuales aportan desde sus distintas ópticas, elementos esenciales.

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. (Malinowsky, 1981)

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 (OMS 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 estudios de tipo demográficos y epidemiológicos,

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." (Ibíd.: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 parejas, 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, opcit :56).

"Es el grupo en el cual el individuo desarrolla sus sentimientos de identidad y de independencia, el primero de ellos fundamentalmente influido por el

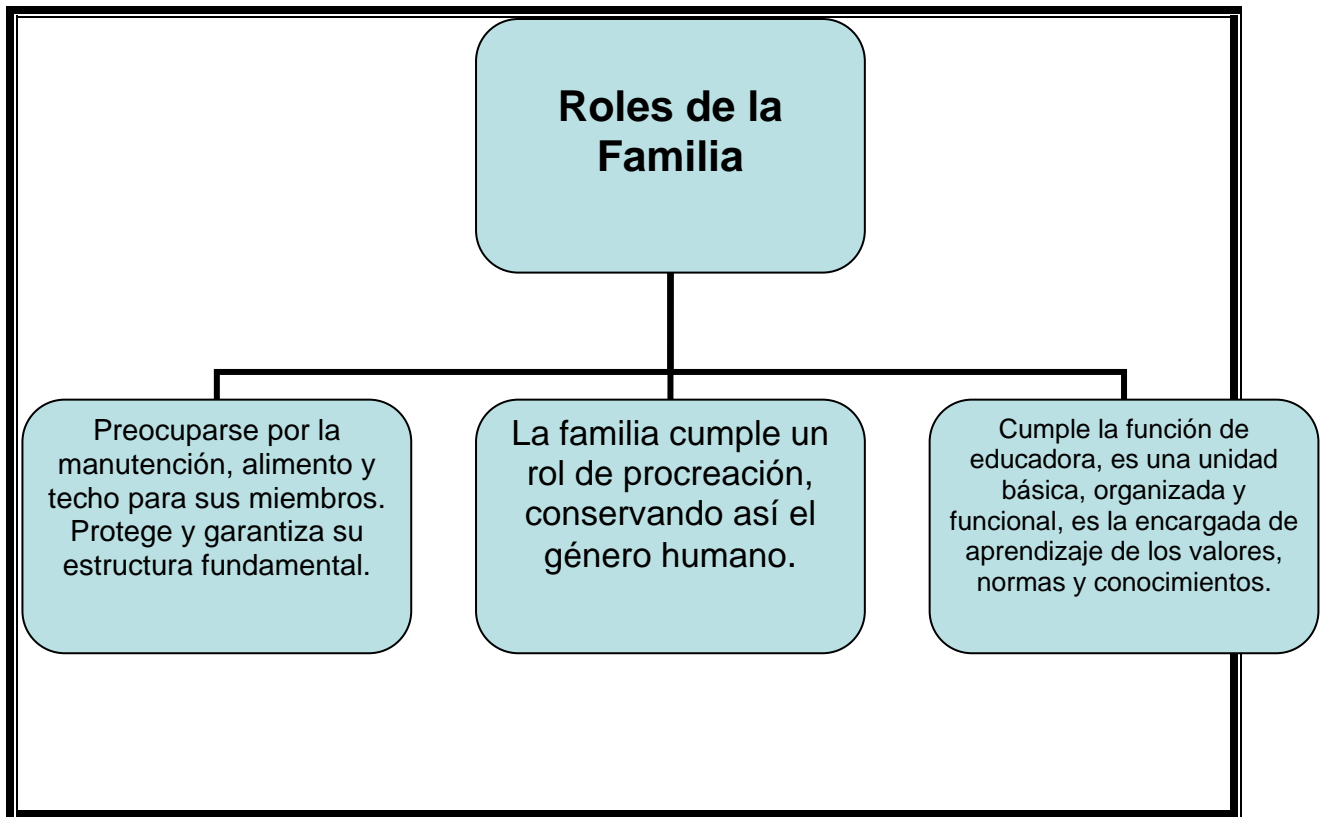
hecho de sentirse miembro de una familia, y el segundo por pertenecer a diferentes subsistemas intrafamiliares y por su participación con grupos extrafamiliares" (Minuchin citado en Aylwin y Solar, 2002:12)

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)

Según Pinto, la Familia cumple diferentes funciones entre las cuales está lo señalado en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 8

Roles de la Familia



Fuente: Basado en lo mencionado por Pinto, (1989)

En todas las culturas, la familia ha sido la encargada de transmitir las pautas sociales, políticas, económicas y culturales que rigen en la sociedad, introduce paulatinamente a sus miembros al mundo que los rodea.

Montenegro señala: “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, 1995:17)

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 que si uno de sus integrantes flaquea en su funcionamiento, el conjunto del sistema es el que resiente tal situación, tratara por lo tanto de retomar el equilibrio de una u otra forma, de no lograrlo se culpará a un responsable, este fenómeno se conoce como la búsqueda del “chivo expiatorio”

2.- Familia y conflicto

Tanto la globalización como la modernidad ha provocado profundas transformaciones en nuestra sociedad, afectando directamente a la familia, la cual ha modificado, tanto su estructura como sus procesos. Esto ha generado inadaptaciones y conflictos entre sus miembros, lo que ha repercutido en la sociedad en su conjunto.

Tratamos, en ocasiones de ocultar o evadir el conflicto, sin embargo, este re aparecerá de una u otra manera, pues como ya se mencionó, el conflicto es un fenómeno inherente a la naturaleza humana, está presente al interior de cada individuo, en las relaciones de grupo o comunidad.

3. Familia y Globalización

Según lo planteado por Sartre (1985), la globalización es un modelo de hegemonía mundial que 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”. Este fenómeno social ha tenido en la transformación de la familia, se puede mencionar a grosso modo 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.

Algunos teóricos de las ciencias sociales, vislumbran como una gran debilidad de la globalización, el que “*no ha garantizado el desarrollo integral del ser humano y la sociedad*”. (Salvat, 2000:5).

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 cultural, 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 (Ibíd.).

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 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 (Ibíd.).

En el ámbito sociopolítico, la modernidad ha sido asociada directamente con la consolidación del sistema democrático dentro del país, el cual aún tiene varias tareas pendientes, entre ellas, 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. Mas aún, la cultura presente parece llevar como signo el vacío, la enfermedad actual es la pérdida del sentido de la vida: “el para que profundo”, hay un empobrecimiento de la auto – imagen, así lo menciona Sastre cuando indica: *“Múltiples signos parecen corroborar el diagnóstico en el ámbito social: crisis de identidad, apatía social y política, lo que conduce a una crisis valórica y a una descomposición social”* (Sartre, opcit: 11).

Se suma a todo aquello, el sentimiento de desesperanza y falta de compromiso de Estado hacia las necesidades de los más desposeídos. La familia se auto exilia, 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. Un ejemplo de esta apatía social y la desvinculación las redes sociales, es la falta de participación a nivel local, ya sea en las Juntas de Vecinos, Comités o a

nivel de participación ciudadana. La pérdida de la relación “barrial”, el contacto con los vecinos, etc. El individualismo crece y el interés colectivo va disminuyendo hasta casi desaparecer.

Los medios de información y el bombardeo publicitario y de consumo también han influido la identidad sociocultural, ya no es tan importante el “ser”, sino “tener”. El consumismo, derivado de la publicidad, nos obliga a adquirir bienes y productos, muchas veces innecesarios, solo para mantener un status o estar al nivel que deseamos aparentar. 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)

Rodríguez y Weinstein (Ibíd.) 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 sí y no coherentes con los valores propios de la cultura de cada familia.

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. Sin embargo, algunos autores postulan 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).

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.

Considerando lo aportado por distintos autores y para efectos de esta investigación, 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 y cuidado físico de sus miembros, la función afectiva y la de socialización de los hijos.

4. Familia desde la visión del Modelo Ecológico

Este modelo se relaciona estrechamente con el Enfoque Sistémico, y ha sido una de las influencias principales en su análisis, ya que considera a la familia como un todo en estrecha relación con su entorno, ya sea a nivel macro o micro espacial (Bronfenbrenner, citado en Larrain 1997).

Este enfoque enfatiza la relación entre las personas y sus ambientes físicos y sociales, es decir considera las relaciones establecidas con el contexto. Es así como, el modelo ecológico justifica y explica la Interrelación que existe entre, por ejemplo entre los problemas individuales y familiares o entre los seres vivos y sus ambientes y de la forma como esta interacción se puede mantener y mejorar (Ibíd.).

Los planteamientos fundamentales que se proponen dentro de la teoría tiene que ver principalmente con:

- Que la conducta individual de las personas puede tener una mejor explicación si tomamos en consideración el contexto o medio ambiente en que la persona se desenvuelve.
- Que los ambientes humanos son extremadamente complejos e incluyen dimensiones físicas, así como estructuras sociales, económicas y políticas muy elaboradas.
- Los individuos deben mantener una mutualidad adaptativa con sus medios tanto personales como ambientales para poder sobrevivir (Ibíd.).

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 desequilibrio o entropía. 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. (Aylwin y Solar, 2002)

Es por ello, que la familia se ve sometida a nuevos desafíos, desde su función como agente socializador, ya que deberá asumir un nuevo rol en el proceso de incorporación de los hijos a una sociedad distinta a la que ellos conocían. Este grupo primario, es el que efectivamente puede ayudar a los individuos a incorporarse a esta nueva sociedad, retomando valores como el amor, la comprensión y la tolerancia. Deberá adaptarse a los cambios, y principalmente enfrentar los conflictos que ello pueda provocar, generando el diálogo y la apertura para insertarse de mejor forma a esta nueva sociedad.

En este enfoque se considera de gran importancia la red social, llámese conjunto de amigos, grupos o comunidades, como colegios, iglesia, familias e Instituciones tanto públicas como privadas, quienes prestan un apoyo real a los individuos y/o sus familias.

Para diversos autores, es de vital importancia la existencia de redes sociales, ya que se ha establecido que: “las personas y familias con redes de apoyo, tienen muchas más posibilidades de salir adelante, vencer las dificultades y encontrar solución a las problemáticas que los afectan” (Ibíd.:124)

Es posible distinguir, de acuerdo a lo planteado por diversos autores que la 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, ya que al comprender que no estamos solos en el universo nos damos cuenta que todo nuestro contexto influye nuestro accionar y a la inversa, nosotros modificamos a la vez nuestro entorno.

5. La familia en Chile

La familia como ya se mencionó anteriormente, es considerada como la base de nuestra sociedad, es donde se da y se recibe afecto, es el grupo primario que entrega valores, protección tanto a nivel físico como psíquico, nos sentimos comprendidos y acompañados, es donde adquirimos nuestras primeras habilidades sociales, que nos permiten entender el mundo. Frente a esto, es importante hacer un repaso a los principales cambios que ha vivido la familia en nuestro país, tanto en el aspecto funcional como estructural.

Frente a los cambios que ha vivido la familia en el nuevo contexto de la modernidad y la globalización, en nuestro país no hemos quedado al margen de aquello, por lo cual la familia ha debido enfrentar y adaptarse a dichos procesos.

Bruner señala en este sentido 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 permite 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. (Bruner, opcit: 116).

A continuación se visualizan a grosso modo los principales cambios que se han generado en nuestra sociedad:

- ✓ **La nuclearización de las familias**, 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%. Esto ha generado 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, ya que las casas en la actualidad son mucho más pequeñas y funcionales, además la migración de la familia a la urbe, separándose muchas veces de sus abuelos o familiares secundarios, hace que las personas pierdan el lazo que los unía.

- ✓ **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, en el último Censo. 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 y por la integración masiva de la mujer al trabajo.
- ✓ **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 misma encuesta 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.

- ✓ **El cambio de rol del hombre en la familia**, el patriarcado ha ido quedando atrás, sobre todo en las familias jóvenes, el padre proveedor, duro y que era atendido en casa como un ser todopoderoso ha sido sustituido por un hombre más preocupado, cooperador, un actor presente y que aporta más que el sustento, también aporta valores y se ha sensibilizado, situación que queda de manifiesto en hechos como la realización de las tareas domésticas y el cuidado de los hijos de forma compartida.

- ✓ **Aumento de las mujeres jefas de hogar**, éste se genera principalmente por el aumento del madresolterismo y por la salida de la mujer al campo laboral, lo que le ha permitido independizarse económicamente del hombre y contar con sus propios recursos.

La Encuesta CASEN (Ibíd.) asciende al 22.8% del total de hogares del país, de éstos, el 42.3% son hogares familiares extensos.

- ✓ **Envejecimiento de la población**, aumenta la esperanza de vida, como consecuencia de las mayores condiciones de vida, de higiene y de salud, hay políticas públicas que benefician a los adultos mayores, como por ejemplo el AUGE, las vacunaciones masivas antiinfluenza en invierno, entre otras, siendo las mujeres quienes sobre los 60 años representan un porcentaje mas 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. Hay un mayor acceso a los medios, especialmente tecnológicos como Internet, lo que nos hace estar al tanto de lo que ocurre en nuestro país y en el mundo, nos

permite comunicarnos con gente de otras culturas y acceder a información desde el computador.

- ✓ **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.

- ✓ **Aumento de conciencia de los derechos de los niños en la sociedad**, situación que al interior de la familia genera tensión a los padres, puesto que no saben, muchas veces establecer un equilibrio entre la autoridad paterna y el dejar ser, es en la pre adolescencia y adolescencia donde se generan los mayores roces, debido al poco conocimiento de la forma de cambiar los patrones educativos autoritarios sin perder la autoridad paterna en términos de reglas, versus el entregar el espacio adecuado para que el niño tome sus propias decisiones y genere los lineamientos de su personalidad y el proceso de individuación.

Tomando en cuenta lo anterior, si consideramos la suma de estas variables: 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 o madersolterismo, el embarazo adolescente en jóvenes solteras y la diversidad de familias son características presentes en las “nuevas familias Chilenas”

Sin embargo, la estructura básica de la familia sigue siendo nuclear: constituida por ambos padres e hijos. En la actualidad, los núcleos familiares biparentales (con ambos cónyuges) representan el 55% del total de las familias.

Aunque ha cambiado su función en la sociedad, su tamaño y composición sí ha vivido algunos cambios, que dicen relación con generar nuevas formas y tipos de familia.

Un ejemplo de ello es que, en el segundo lugar, con un 28.6%, están las familias extensas, es decir, aquéllas 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, es ahí donde encontramos a mujeres jefas de hogar.

En tercer lugar, se encuentran las familias monoparentales, con un 8.4% del total de 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.

Cuadro Nº 4
Tipos de Familia

Familia	1992	1996	1998
Biparental	50.0%	57.1%	55.0%
Extensa	4.1%	27.0%	28.6%
Monoparental	8.8%	8.4%	8.4%
Unipersonal	8.1%	7.6%	7.6%

Fuente: MIDEPLAN (1998) e INE (2000)

Otra tendencia importante de mencionar, recogida de Mideplan (Ibíd.), es la disminución del tamaño de la familia, es decir, las parejas hoy en día en Chile tienen menos hijos. En promedio en los últimos 10 años, ha disminuido de 4 a 2,7 hijos por familia, 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 encuentran en los estratos socioeconómicos medios.

Desde el punto de vista de su constitución, la mayor parte de las familias están relacionadas a través del matrimonio, sin embargo las convivencias han aumentado, así como las separaciones en los últimos 20 años (Ibíd.)

La menor tasa de nupcialidad se asocia, a la postergación del matrimonio, principalmente por parte de las mujeres, quienes, buscan formas de desarrollo distintas, ya sea en su aspecto profesional o personal, por lo cual, 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). Esta tendencia aumentará con el paso del tiempo, transformándose en una constante (Ibíd.)

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. Así lo reflejan las cifras del Registro Civil, pues en el año 2000 la cantidad de hijos nacidos dentro del matrimonio eran 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. (Reg. Civil, 2000)

En nuestro país la familia es una institución muy valorada, diversas encuestas así lo avalan. Por ello, es importante comprender los procesos de cambio que ha vivido la constitución familiar en nuestro país y como se van adecuando a los mismos, sin embargo muchas veces, nos vamos quedando sin recursos para enfrentar de mejor forma estos procesos. Es ahí donde como Trabajadores Sociales nos toca intervenir, para sacar de mejor manera los frutos que de ello se espera.

6. Estadísticas de Familia

Junto con afectar sus funciones, el proceso de modernización ha generado dentro del núcleo familiar, cambios tanto funcionales como estructurales, por esto es importante hacer una detención a continuación en las principales tendencias de cambio que es posible ver en la familia chilena. 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 en el ámbito 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 publicas relacionadas con la familia.

Algunos de los datos más relevantes entregados por estos instrumentos de medición son:

6.1 Densidad por hogar

Cuadro Nº 5
Densidad por hogar

Número de hogares / Tamaño de la población (Censo año 1992 – 2002)

	Censo 1992	Censo 2002
Total de Hogares Particulares	3.293.779	4.141.427
Población de Hogares Particulares	13.094.923	14.800.126
Personas por Hogar	4	3,6

Fuente: Mideplan (2002)

La tabla anterior nos demuestra que 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.

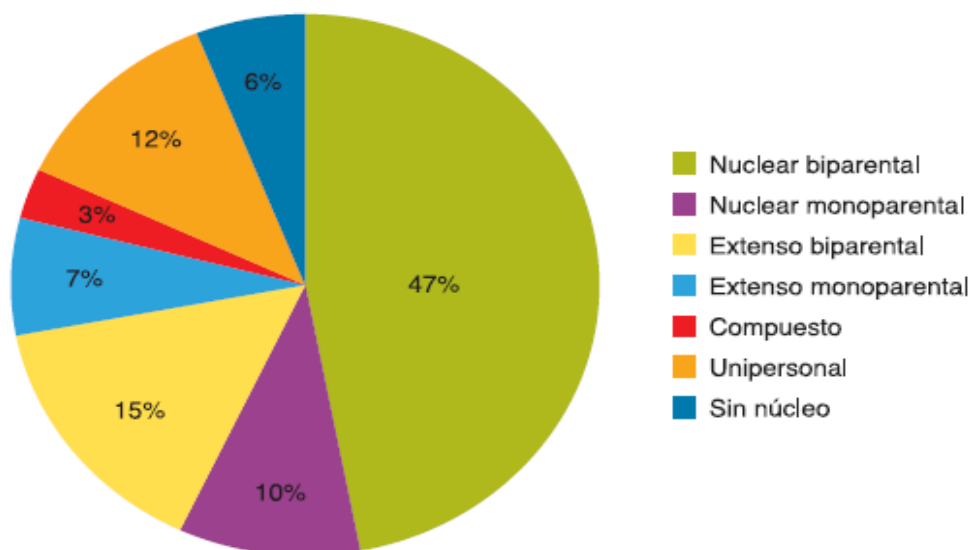
Esto demuestra el cambio que ha tenido la familia en la década estudiada, en que se han producido transformaciones en la forma de organización de los hogares y especialmente en la mayor participación que tiene la mujer en el campo laboral.

6.2 Distribución por tipo de hogar

Según la estadística reflejada en Mideplan, en referencia a la distribución por tipo de hogar, se puede apreciar que esta no ha variado mucho en la última década, ya que la mitad de la población se organiza en torno a familias nucleares. El resultado fue el siguiente:

Gráfico N° 8 Distribución por tipo de hogar

Tipo de hogares. Censo 2002



Fuente: Mideplan (2002)

- ❖ 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 el porcentaje de hogares unipersonales, desde 8% a 12%.
- ❖ Los hogares nucleares monoparentales aumentan de 9% a 10%.
- ❖ En el resto de los hogares, se observa una disminución leve en la proporción de los hogares extensos con ambos miembros de la pareja.

6.3 Sexo del Jefe de Hogar

La distribución de la jefatura por sexo, se ve reflejada en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6
Sexo del Jefe de Hogar (Censo año 1992 – 2002)

TIPO DE HOGAR	Hogares			Personas		
	Censo 2002			Censo 2002		
	Total	Sexo del jefe		Total	Sexo del jefe	
Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	
HOGARES FAMILIARES	82,10%	72,10%	86,70%	91,70%	85,20%	94,40%
Nuclear Biparental	47,3	17,2	61,2	48	18,9	59,8
Nuclear Monoparental	9,7	26,1	2,1	7,4	22,3	1,5
Extenso Biparental	14,9	7,2	18,5	22,2	12	26,3
Extenso Monoparental	7	18,1	1,9	9,3	26,3	2,4
Compuesta	3,2	3,5	3	4,8	5,8	4,4
HOGARES NO FAMILIARES	17,90%	27,90%	13,30%	8,30%	14,80%	5,60%
Unipersonal	11,6	16,6	9,3	3,3	5,1	2,5
Sin Núcleo	6,3	11,2	4	5	9,7	3,1
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Mideplan (opcit)

La 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.

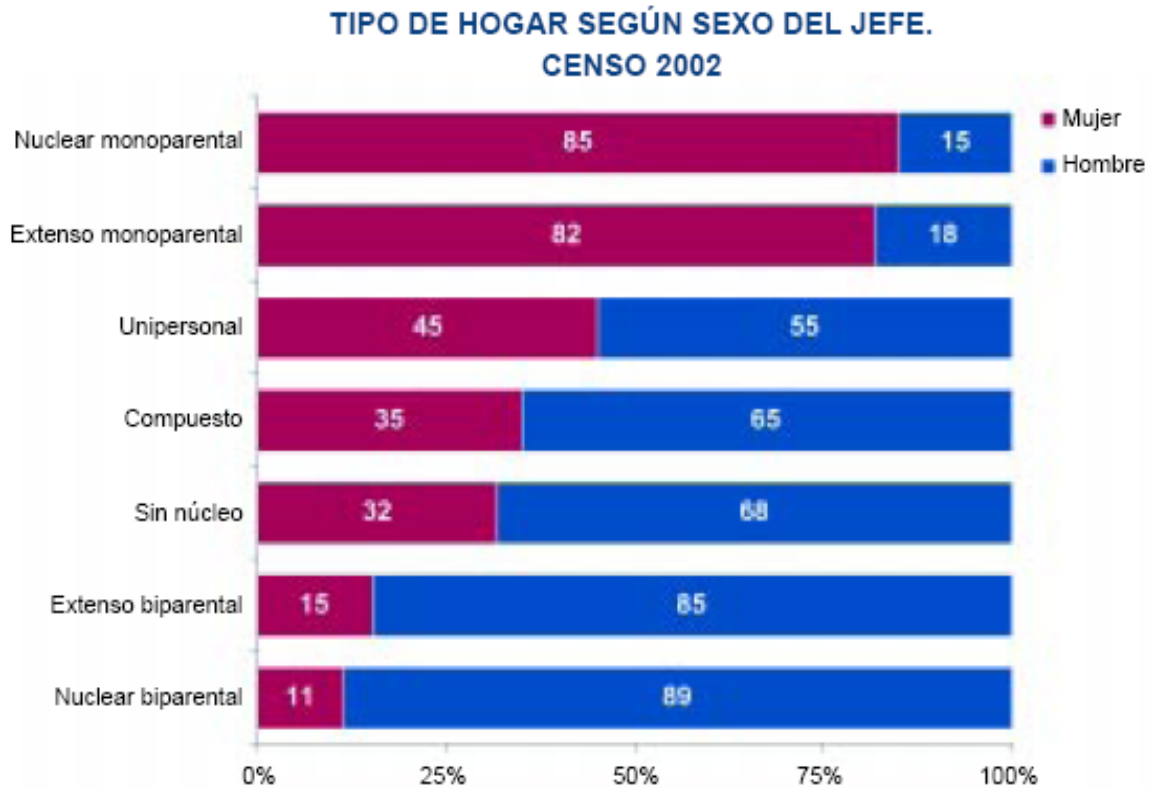
Por razones de género, que definen el papel social que deben jugar las personas según el sexo, el perfil de los hogares es muy diferente según el sexo del jefe de hogar.

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

- ❖ 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.

Gráfico N° 9



Fuente: Mideplan (opcit)

Otro punto interesante de destacar es que el tamaño del hogar también sufrió una modificación, en el último censo, por ello varió también la distribución de la población.

6.4 Clasificación de las Familias

Diversos estudios indican que la familia actual vive una articulación dificultosa entre la relación parental y conyugal, hay un contexto de poco apoyo entre ambos roles, debido a los cambios que presenta nuestra sociedad. La Revista de Trabajo Social de la PUC, lo señala muy bien en el siguiente párrafo: “Al reflexionar en la familia que vive hoy en este país, con toda la diversidad de tipos existentes, el tema de la integración de la unidad familiar aparece en crisis. Los matrimonios se separan, hay parejas que no desean legalizar su unión (...), las parejas que se separan vuelven a vivir con una pareja distinta de la anterior y aparecen las familias reensambladas” (Montenegro, 1995: 19). Esto se genera principalmente porque el ser humano busca la felicidad, ya sea generando uno o más vínculos.

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

- ❖ Familia Extensa: esta es considerada como la familia tradicional, pues involucra a todos los relacionados por común ascendencia, se caracteriza por la convivencia, en un mismo hogar, de varias generaciones (mas de tres). Generalmente se da en el ámbito rural.
- ❖ Familia Nuclear: esta compuesta por ambos padres y los hijos, sean estos casados o viviendo en comuniones de hecho, se caracterizan por vivir en estrechos lazos emocionales.
- ❖ Familias Monoparentales: está compuesta por un jefe de hogar, que puede ser la madre o el padre, mas los hijos. Este tipo de familias se forman a partir de una separación o divorcio y es uno solo el que asume todas las funciones familiares.
- ❖ Familias Pluriparentales reorganizadas: estas son las familias constituidas por padres separados, viudos o divorciados vueltos a casar o a vivir en pareja, creándose otra familia (se genera la dinámica: “los tuyos, los míos y los nuestros”). Los miembros de estas familias vienen de vivir una experiencia similar, no poseen lazos sanguíneos.

- ❖ Familias Binucleares: son familias de padres solos, sin hijos. Se da, generalmente al inicio, cuando la pareja se está asentando, o al final de la vida conyugal, en el llamado “nido vacío”.
- ❖ Familias de acogida, esta integrada por hijos que no viven con sus padres biológicos.
- ❖ Familias sin núcleo: constituida por personas emparentados entre sí, pero que no tienen relación parental o conyugal.
- ❖ Familias con tres o más núcleos: viven hasta tres generaciones juntas. Generalmente son padres del mismo sexo, esta convivencia se da en personas que no poseen lazos consanguíneos.

El siguiente cuadro grafica el porcentaje de jefaturas de hogar que corresponde a mujeres, refleja como ha cambiado el escenario en una década, ya que en algunos rangos las cifras de mujeres jefas de hogar, se han duplicado.

Cuadro N° 7

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
HOGARES FAMILIARES		
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
HOGARES NO FAMILIARES		
Unipersonal	44	45
Sin núcleo familiar	56	56
Total	25	32

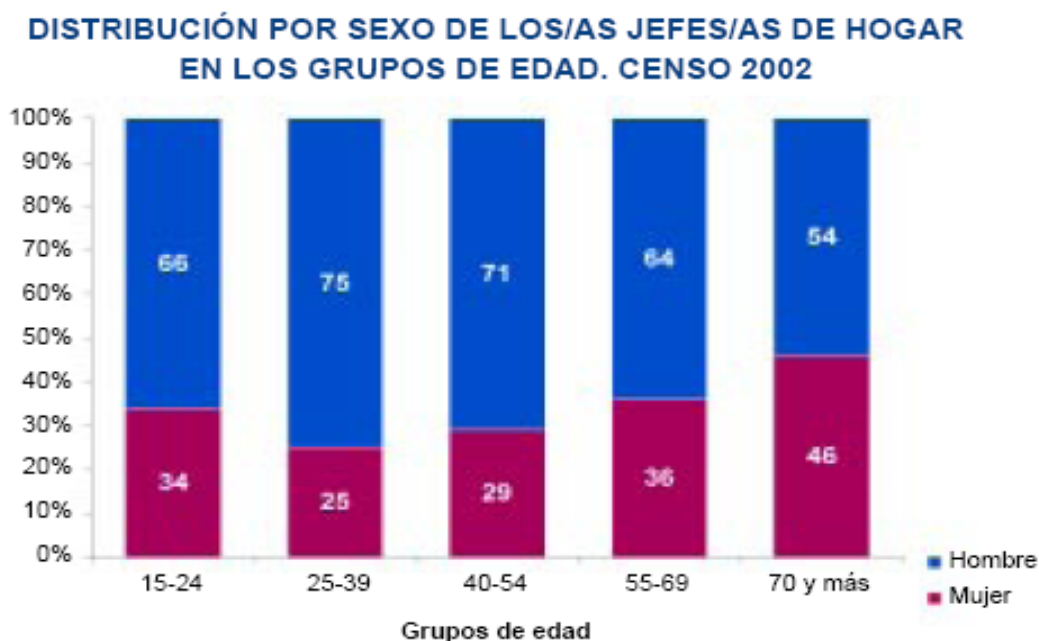
■ % de hogares, en la categoría correspondiente, en las cuales la jefatura es “femenina”.

Fuente Censo 2002

6.5 Edad de los jefes de hogar

Es importante tener en consideración los grupos etáreos en relación con la variable jefatura de hogar, el resultado es el siguiente:

Gráfico N° 10



Fuente: censo 2002

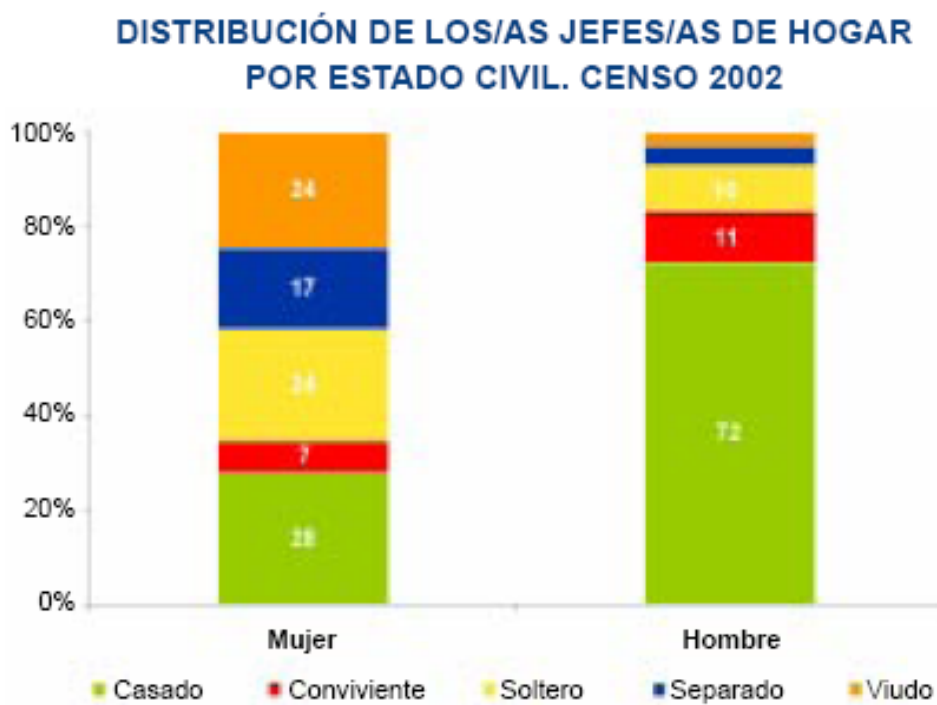
Al analizar la distribución por sexo de los jefes al interior de los grupos de edad, se observa que las mujeres se concentran en proporciones crecientes a partir de los 25 años (25%), hasta alcanzar un máximo de 46% en los mayores de 69 años.

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%).

6.6 Estado civil de los jefes (as) de hogar

Este ítem mide el porcentaje de jefaturas de hogar versus estado civil, el resultado es el siguiente:

Gráfico N° 11



Fuente: censo 2002

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.

7. Conflictos Intrafamiliares

Es posible observar a partir de los datos anteriores que la familia constituye un sistema, por lo tanto, cuando se genera un conflicto al interior de esta, no solo repercute en las partes en desacuerdo, sino también afecta a la familia como un todo.

Desde estos antecedentes, el conflicto se vuelve insostenible, no puede visualizarse de manera positiva y además la familia no conoce alternativas para afrontarlo eficazmente, se puede llegar a producir un quiebre en las relaciones, generando la separación o el rompimiento del vínculo.

Aylwin y Solar (opcit), afirman esta idea señalando que cuando la familia enfrenta situaciones de crisis procura hacer uso de sus propios recursos tanto internos como externos, por ejemplo redes personales y sociales para lograr el restablecimiento del equilibrio. Sin embargo, es posible que esto no ocurra, es en estas circunstancias que Donoso (opcit) afirma que: “se mantiene en el tiempo el estado de desorganización, con repetición de pautas interactivas que no resuelven las dificultades y se producen en los miembros intensos sentimientos de temor, incertidumbre, inseguridad y rabia. Lo anterior lleva en ocasiones a la agudización de los conflictos en la pareja hasta que esta decide separarse.

Las familias enfrentadas a estos graves y complicados conflictos, se ven en la necesidad de pedir apoyo, por lo cual deben recurrir, en muchas oportunidades, a instancias ajenas a ellas o a redes de ayuda social, como por ejemplo organismos e instituciones especializadas, que cuentan con profesionales que pertenecen al área judicial, legal o social, para que los oriente en la forma de como resolver estos conflictos.

Dentro de estas instancias, y considerando nuestra legislación vigente, existen distintos caminos de resolución de conflictos. Esta, por un lado, la vía adversarial, que significa que se judicializa el problema, es decir, un juez es quien determinará como resolver el conflicto. Esta alternativa resulta poco beneficiosa a la hora de solucionar conflictos familiares, ya que generalmente, “las sentencias de los juicios se vuelven insensibles a las emociones, los afectos, las historias de vida que unen o desunen a las partes en disputa... y por el contrario, lo que importa es buscar la solución legal mas eficiente y eficaz, en la cual los deberes y derechos que se imponen, por el juez a las partes se cumplan” (Ortemberg, O., 1996:24).

Cuando una pareja termina sus conflictos a través de la separación, esta tomando una de las decisiones más difíciles que debe afrontar, siendo una experiencia dolorosa, pero muchas veces también libradora. Los conflictos que siguen a la separación, se basan principalmente en aspectos emocionales, afectivos, económicos y legales. Relativos, por ejemplo a la relación comunicacional con los hijos, el cuidado personal de estos, administración de bienes familiares, pensión de alimentos, entre los más comunes, los cuales requieren una adecuada solución. Ello implica que el procedimiento contencioso no sea el mas adecuado para afrontar las disputas de origen relacional y afectivo, sin embargo, en los casos de separación y divorcio, el sistema legal, a través de juzgados y abogados se vuelve habitualmente en la puerta de entrada para resolver estos conflictos, consolidando la cultura del “ganador perdedor”, relacionándose ambos padres, en una situación de enfrentamiento prolongado, que en nada ayuda a la solución del conflicto.

8. Matrimonios, Separaciones y Convivencias

Hasta la década de los 90 había una cierta estabilidad de las tasas de matrimonios en Chile, es en esta década en que comienza a aumentar tanto la convivencia como la soltería. Parte de esta disminución en los matrimonios proviene del comportamiento de las madres adolescentes y jóvenes en general, que optan cada vez más por la alternativa de la convivencia o cohabitación y en otros casos por la soltería. (Valenzuela, Tironi y Scully, 2006)

Una de las variables que inciden en el declive del matrimonio es el repunte de la cohabitación de las parejas de menor ingreso socio- económico. Por el contrario, los índices de soltería se incrementan en personas con mayores índices de escolaridad e ingresos económicos (Ibíd.)

El descenso en las tasas de matrimonio es un fenómeno reciente, en el año 2002, se produjeron 60.971 matrimonios en Chile, cifra menor con respecto a años anteriores (Censo 2002, opcit).

En Chile se sigue la tendencia de países desarrollados, en los cuales las tasas de matrimonio han disminuido considerablemente, a excepción de EE.UU., que se caracteriza por tener un alto porcentaje de matrimonios. Durante la segunda mitad del siglo XX, Chile ha tenido una tendencia más alta de matrimonios que en Europa Occidental, pero mientras en estos el descenso en la tasa de matrimonio se produce a partir de los años setenta, en Chile la tasa se mantuvo relativamente constante, disminuyendo solo a partir de la década de los noventa (Ibíd.)

Otro elemento importante de analizar, es que según los últimos datos censales del año 2002, en Chile un 5,2% de las personas sobre 15 años, se encuentran separadas o anuladas. Este porcentaje aumentó solo alrededor de un 2% con respecto a cifras del año 1992 (Ibíd.)

Las variables asociadas a las rupturas matrimoniales, se relacionan con inestabilidad emocional (una menor edad al momento de contraer matrimonio), otro

factor dice relación con la apertura del mercado laboral femenino, según las cifras, se demuestra una clara relación entre situación laboral de las personas e incidencia en la separación. Entre los hombres que no trabajan hay un proporción mayor de separados en comparación a aquellos que si tienen trabajo, por el contrario, las mujeres que trabajan tienen una tasa de separación superior a las mujeres que no tienen empleo remunerado (Ibíd.)

Sayer y Bianchi (2000), comprobaron que inicialmente hay una asociación positiva entre el porcentaje de contribución de la mujer al ingreso familiar y el divorcio, pero esta relación se anula cuando se introduce la actitud de género, según los autores, las medidas de compromiso marital y de satisfacción, son mejores predictores de disolución marital que las de independencia económica. Incluso sucede lo opuesto, las mujeres que contribuyen al sustento, tienen menor propensión al divorcio. (Sayer y Bianchi citados en Valenzuela, Tironi y Scully, opcit).

En la actualidad, los matrimonios en que ambos trabajan, tienen más beneficios económicos y psíquicos, que aquellos en que solo el marido trabaja, lo que ayuda a la estabilidad de la pareja. Además, se presume que la mujer que participa en la fuerza laboral tiene mayores gratificaciones y desarrollo personal, lo que contribuye a una menor incidencia en las separaciones y divorcio (Ibíd.)

La disminución en el número de matrimonios religiosos, es otra variable que puede incidir en la ruptura del vínculo matrimonial, siempre y cuando se asocie este vínculo con un compromiso de carácter indisoluble. En este contexto, la rigurosidad de las personas que prefieren una ceremonia religiosa, se relacionan con la estabilidad matrimonial (Ibíd.)

Otra variable apunta a las diferencias sociales y culturales entre los cónyuges, puesto que estudios han demostrado que a menor nivel socioeconómico aumentan las posibilidades de separación o divorcio. Por una parte la mayor escolaridad, está asociada a mejores habilidades de comunicación y por ende a mejores herramientas para abordar los conflictos. Por otro lado, el estrés que genera la falta de poder adquisitivo, aumenta las desavenencias, hace a los cónyuges más

irritables y disminuye las expresiones de apoyo emocional, todo esto contribuiría a la ruptura conyugal.

Otra variable que puede incidir en el porcentaje de rupturas, pero que no se han encontrado evidencias suficientes en nuestro país, son la presencia de hijos y la actitud mas o menos favorable hacia la separación (Ibíd.)

Con respecto a las convivencias, algunos autores destacan que, en comparación con el matrimonio, la cohabitación presenta mayores índices de inestabilidad emocional y riesgo en la relación, aunque no se comprueba que necesariamente, esto conducta al quiebre de ella (Heaton, 2002 citado en Valenzuela, Tirón y Scully; opcit).

Este mismo autor señala que la convivencia está asociada a una mayor inestabilidad, mayores niveles de conflictos y menor calidad en la comunicación en la pareja. Se cree, sin embargo, que estos rasgos, obedecen al hecho de que los cohabitantes tienden a ser menos religiosos y menos convencionales que otras parejas. Y muestran un menor grado de compromiso que aquellas que creen en el matrimonio como institución (Ibíd.)

En Chile, casi la mitad de los convivientes ha tenido al menos otra relación de pareja anterior, lo que podría constituir un indicador de mayor inestabilidades en este tipo de relaciones (Ibíd.)

La revisión de algunos indicadores, permite resumir que en nuestro país, la tasa de matrimonios ha disminuido considerablemente a partir de la década de los 90, coincidiendo con los países desarrollados, quienes también han disminuido en cuanto a número de matrimonios, desde la década de los 70.

A diferencia de los matrimonios, las convivencias se han ido consolidando con el paso de los años, transformándose en una opción para los chilenos, especialmente en estratos socio económicos bajos y medios y en rangos etáreos jóvenes (Ibíd.)

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO IV

MEDIACIÓN EN CHILE

Los orígenes de la mediación en Chile, se remontan a la promulgación de la Ley de Matrimonio civil N° 19.947 el 7 de Mayo de 2005, Esta ley 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. Lo anterior, cuidando de proteger el interés superior de los hijos y la situación del cónyuge más débil.

También se establecen los mecanismos de conciliación y mediación para solucionar los conflictos y rupturas.

Respecto al primer punto, una vez solicitada la separación o el divorcio el juez cita 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 el 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, esta ley establece la creación de un Registro de Mediadores regulado por el Ministerio de Justicia. Además estipula que los servicios de mediación serán gratuitos para quienes no posean recursos.

La actual ley de Matrimonio Civil, comenzó a regir el día 19 de noviembre de 2004, de manera independiente a la entrada en funcionamiento de los Tribunales de Familia.

La ley de Juzgados de Familia (Nº 19.968) estableció la creación de 258 jueces de Familia, agrupados en 60 tribunales especiales. En aquellos lugares en los que no existe judicatura especializada, se adecuaron 77 juzgados de Letras con competencia en asuntos de Familia. En total hoy en Chile hay 335 jueces para dirimir estos conflictos. Hasta antes de comenzar a regir esta nueva ley de familia, existían en el país 51 jueces en los antiguos Tribunales de Menores.

Los Tribunales de Familia, además de asumir las materias heredadas de los tribunales de menores, se les sumaron otras materias que eran netamente de tribunales civiles, el cambio se debe a que se buscaba que todas las materias de familia fueran tratadas en un mismo tribunal para que se le diera un tratamiento integral. No como era antes, en que algunas materias se veían en tribunales de menores, por ejemplo la pensión alimenticia y la violencia intrafamiliar en tribunales civiles, lo que hacía más engorroso el tratamiento y resolución de estas materias.

Entre las materias que serán de competencia de los juzgados de Familia están la adopción, casos de violencia intrafamiliar, Cuidado Personal, Alimentos, Relación directa y regular con el niño, filiación, matrimonio civil, patria potestad, autorización para salida del país, medidas de protección, maltrato infantil, separación de bienes, declaración de interdicción entre otras.

El mediador, según lo estipula la ley, es un tercero imparcial, que ayuda a las partes a resolver sus problemas respecto a determinadas materias que son factibles de mediar, la mayoría de las materias que conocen los jueces de familia son mediables, salvo aquellas que la ley prohíbe expresamente, y la finalidad del mediador es ayudar a que las partes, encuentren por sí mismos una solución al problema. Este sistema busca promover los acuerdos cooperativos, a través de la

resolución pacífica de los conflictos. La ley establece que las personas podrán acceder a la mediación en tres momentos: antes de interponer una acción judicial, al interponer la acción judicial y durante el juicio. (Estado de Chile, ley 19.968).

El proceso de mediación puede terminar:

Con acuerdo: En este caso se elabora el acta de mediación que debe ser leída y firmada por los participantes y el mediador, quien le entrega una copia a cada parte y la remite al tribunal para su aprobación en todo lo que no fuere contrario a derecho, este acuerdo adquiere valor de sentencia, al ser ratificado en tribunales.

Sin acuerdo: Sea por la inasistencia injustificada a la primera sesión, por desequilibrio entre los cónyuges para negociar, o por adquirir el mediador la convicción de que no se llegará a acuerdo. En este caso el mediador debe elaborar acta de término, sin más antecedentes que la invocación de la causa por la que se le puso término, la que debe, en lo posible ser firmada por los participantes, debiendo el mediador entregar copia de ella y remitirla al tribunal.

En la mediación pueden participar abogados de las partes, siempre y cada parte comparezca personalmente. (www.minjusticia.cl)

Con respecto al número de mediadores licitados, el total en la Región Metropolitana es de 592, según el registro del Ministerio de Justicia, de estos, un 60% aproximadamente, pertenece a un centro de Mediación Familiar, el resto se licitó en forma particular.

En el año 2006 el total de casos ingresados a los Tribunales fueron 23.042, de ellas 13.949 terminaron con avenimiento o sentencias favorables, lo que representa un 61% del total. (www.cajmetro.cl)

Con respecto a los datos generales de Centros de Mediación, de un total de 1.827 casos ingresados, 1.389 casos fueron mediados en nuestro país ese año, vale decir, un 76% del total (Ibíd.)

No se tienen estadísticas acerca del porcentaje de casos que obtuvo acuerdo, no acuerdo o finalizó en actas de término. Solo existe la estadística de Cemfa, que representa una muestra amplia, con sus 886 casos, en relación al universo total de casos mediados.

1. Mediación familiar en el marco jurídico chileno

La familia, como ya se mencionó anteriormente, ha experimentado cambios como respuesta al impacto de la modernidad y la globalización. Este cambio dio como resultado un aumento de las tareas de la familia moderna, y por lo mismo, hay modificaciones en su forma de operar y de relacionarse. Por otra parte, los programas sociales, las intervenciones estatales y las leyes deben adaptarse para responder a estas nuevas necesidades sociales. Por ello se modificó la Ley de Matrimonio Civil y se conformaron los Tribunales de Familia. La mediación aparece entonces, como una estrategia lógica frente a la realidad chilena y la de sus familias.

2. Tribunales de Familia

Los Tribunales de Familia se caracterizan por aplicar un procedimiento oral, concentrado y desformalizado. También busca, acelerar los procesos, establece el apoyo de un consejo técnico e introduce la mediación como instancia de resolución de conflictos.

La mediación, por lo tanto, se institucionaliza y se regulariza como instancia válida. Se aplica en distintas instancias, considerando la diversidad de los casos. Las materias que pueden ser mediadas son:

- Relaciones mutuas entre cónyuges.
- Pensión de Alimentos para los hijos (as)
- Cuidado Personal de los hijos (as)
- Relación directa y regular que se mantendrá con los hijos (as) aquel padre 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)

En cuanto a las materias que no se pueden mediar

- No se puede someter a mediación los asuntos relativos al estado civil de las personas, por ejemplo, causales de divorcio o separación.
- Tampoco se pueden mediar las causales de solicitudes de interdicción de una persona.
- En las causas de maltrato de niños, niñas o adolescentes y en los procedimientos sobre adopción.

En los casos de violencia intrafamiliar, se contemplan distintos tipos de atención, que tienen relación con la gravedad de los hechos. Se elimina la conciliación y se fortalecen las mediadas de protección.

Se autoriza a cualquier tribunal de familia, penal o que ejerza jurisdicción en asuntos de familia, que tome conocimiento en un acto de violencia intrafamiliar, que adopte medidas de protección según corresponda.

A través de la institucionalización de la mediación como sistema alternativo en la resolución de conflictos, se busca establecer un procedimiento que fortalezca la autoestima y el empoderamiento social de los participantes, por medio del dialogo y en un entorno neutral. La mediación es el sello distintivo de los tribunales de familia.

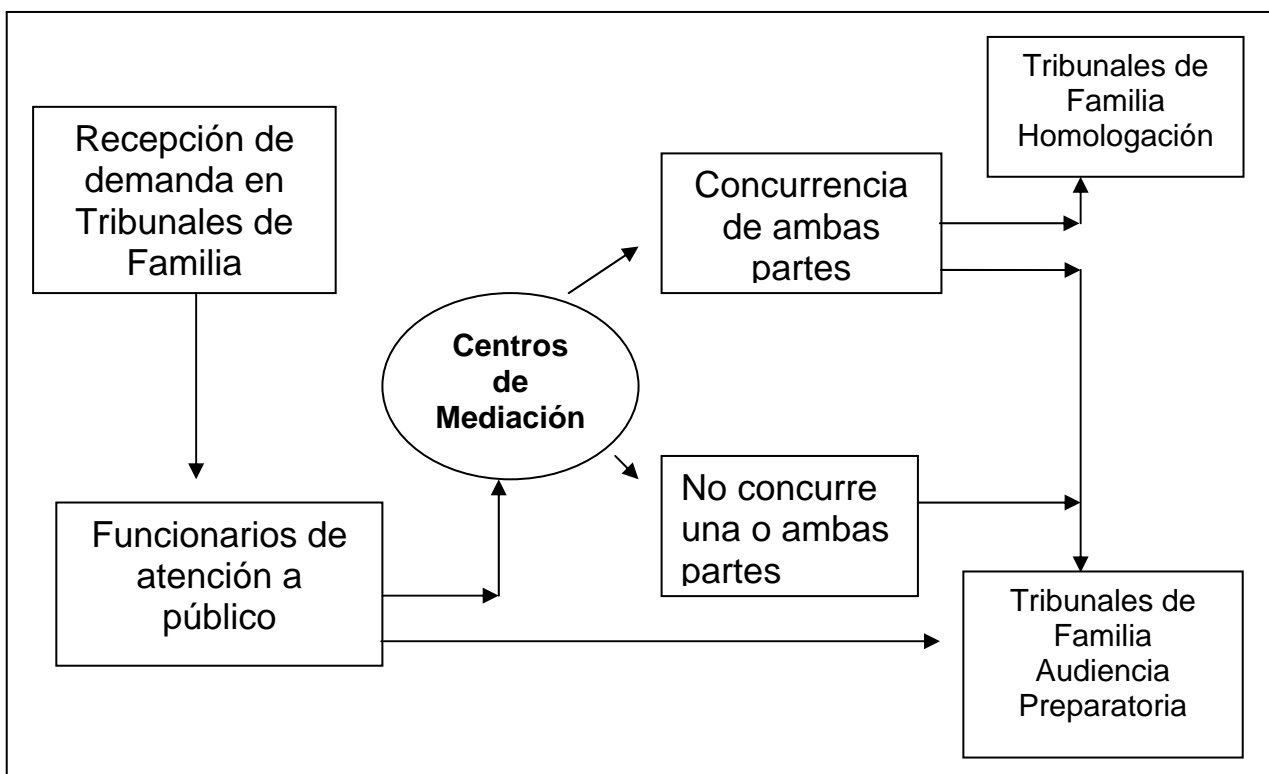
Las mujeres son las principales demandantes en materia familiar. En los servicios públicos de asistencia, prácticamente el 50% de las consultas

corresponden precisamente a familia y el 70% de quienes consultan son mujeres. Anualmente los tribunales reciben alrededor de 75.000 denuncias por violencia intrafamiliar, lo que ha contribuido en gran medida al colapso que vive hoy el sistema judicial familiar, quienes se encuentran sobrepasados, ya que indican que la cantidad de personal y recursos con los que cuentan es insuficiente, frente a la gran demanda que presentan en la actualidad (www.minjusticia.cl)

El siguiente diagrama explica el proceso que siguen los usuarios que acuden a los Tribunales de familia a interponer una demanda.

Gráfico N° 12

Procedimiento de Usuarios que ingresan Demandas a Tribunales



Fuente: basado en información publicada en www.minju.cl

Según lo que explica el diagrama, los usuarios que acuden a los Tribunales de Familia, son recibidos por un funcionario de atención de público, quien en teoría, debería explicar el proceso al usuario, quien en base a su caso particular, debe decidir por dos vías: Una es la alternativa de acudir a los centros de mediación licitados, o de lo contrario, se deriva directamente a la audiencia preparatoria en la fecha que el Tribunal determine.

En el caso de que ambos (solicitante y solicitado), acudan a un centro de mediación, y se logre el acuerdo entre las partes, este acuerdo tiene valor de sentencia al ser ratificado por el Juez correspondiente, en caso de no llegar a acuerdo o en la eventualidad de que una o ambas partes no acudan a la mediación, la causa es devuelta al Tribunal de origen, para que este continúe con el proceso, a través de la audiencia preparatoria.

3. Matrimonio Civil

La reforma a la Ley de Matrimonio civil tenía por objetivo, abordar el debate en torno a la regularización de la disolución del vínculo conyugal.

Esta ley hace una distinción entre separación de hecho y separación judicial, por otra parte establece que las partes pueden llegar a acuerdos amistosos a través de la conciliación y la mediación.

Entre los aspectos relativos a la separación, está la separación judicial, que podrá ser invocada en los siguientes casos:

- Por uno de los dos cónyuges en caso de que el otro incumpla gravemente en los deberes y obligaciones que impone el matrimonio.
- También puede ser solicitada cuando uno o ambos hayan cesado su vida en común. En este caso – previa sentencia judicial- estas personas adquieren el estado civil de “separadas”, quedando imposibilitados de contraer matrimonio

nuevamente. En esta condición solo terminan los deberes de cohabitación y fidelidad.

Esta ley además regula la separación, de acuerdo a su forma de establecimiento:

- Separación de Hecho: implica el cese de la vida en común, se acredita mediante escritura pública. Si no es de mutuo acuerdo, uno de los cónyuges debe pedirla ante el tribunal, al que debe concurrir con pruebas o testigos que acrediten la separación. Este es un paso previo al divorcio.
- Separación judicial: debe ser decretada por un juez y termina con el régimen patrimonial del matrimonio. Así cada uno por separado puede adquirir bienes en forma individual. Si existen hijos menores se acuerda el régimen de visita, pensión de alimentos y otros.

4. Disolución del vínculo o divorcio

Con respecto a este punto, se establecieron 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.

Estas causales son:

- a) Atentado contra la vida o malos tratos (que afecte la integridad física o psíquica del cónyuge o 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.
- c) Condena ejecutoriada por la comisión de los crímenes o simples delitos contra el orden de las familias y contra la moralidad pública.
- d) Conducta homosexual
- e) Alcoholismo o drogadicción
- f) Tentativa de prostituir al cónyuge o a los hijos (as)

2.- Por mutuo acuerdo de las partes, se establece que el divorcio de común acuerdo podrán solicitarlo cuando haya transcurrido un año desde el término de la vida en común.

3.- Por voluntad unilateral (lo solicita uno de los dos cónyuges), esta solicitud la hace una de las partes aunque la otra no esté de acuerdo, podrá solicitar la disolución del vínculo una vez transcurridos tres años desde el cese de la vía en común.

El divorcio pone fin a los derechos y obligaciones de carácter patrimonial, como los derechos sucesorios recíprocos y el derecho de alimentos (solo con el cónyuge). Y, desde la subincripción los cónyuges adquieren el estado civil de divorciados.

5. Conciliación y Mediación

Dentro de esta legislación se destacan mecanismos de conciliación y mediación como alternativa para solucionar conflictos y rupturas.

Respecto a la conciliación, una vez solicitada la separación o el divorcio, el juez cita 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 regularan lo concerniente a los alimentos y la relación de los padres con los hijos, cuidado personal de estos y la patria potestad.

En caso de no llegar a acuerdo o si este es incompleto, el juez les dará a conocer la posibilidad de la mediación, y si ambas partes aceptan, el juez ordenará el oficio para derivar a esta instancia. Para este efecto se establece un registro de Mediadores que mantendrá el Ministerio de Justicia, quien llama y selecciona a estos centros privados a través de un procedimiento de licitación, sobre la base del cumplimiento de una serie de requisitos.

La ley también establece que los servicios de mediación podrán ser gratuitos para quienes no posean recursos.

6. Mediación: mecanismo alternativo de resolución de conflictos

Como mecanismo alternativo para resolver conflictos, la mediación cuenta con una serie de ventajas cualitativas por sobre las restantes soluciones, incluyendo la vía jurídica. En el caso del conflicto familiar, sus ventajas son aún más notorias, dada la natural relación entre las partes en conflicto y las circunstancias de que en la gran mayoría de los casos tal relación continuará luego de resuelta la disputa. Por ello es necesario que tales mecanismos alcancen un rol preferente a cualquier otra vía de solución. Esta concepción se plasma claramente en la actual legislación.

Dentro de las modificaciones que se pretende implementar a la ley de familia, se establece la obligatoriedad de mediar en tres materias: derecho de Alimentos entre padres e hijos, cuidado personal y relación directa y regular, estas materias deben ser pasar por el proceso de mediación, previamente a la tramitación judicial de la demanda. Además en este proyecto se eliminan los trámites para acceder a la gratuidad de la mediación (Estado de Chile Ley 19.968, opcit, Art. 106).

Otras de las modificaciones procesales de menor trascendencia, pero que en conjunto agilizan notoriamente el desarrollo del procedimiento, permiten una mejor gestión interna de los tribunales de familia y fortalecen las ventajas del sistema. Entre ellas, esta por ejemplo, un procedimiento especial para las causas de violencia intrafamiliar, que permite al juez, en caso de inactividad de las partes, archivar provisionalmente los antecedentes, sin embargo se puede solicitar en cualquier minuto la reapertura del mismo. Con ello se evita que procedimientos que han sido abandonados por el demandante o denunciante deban continuar hasta la dictación de la sentencia.

7. El papel del Mediador en nuestra legislación

En la legislación vigente, el mediador es la persona encargada de llevar a cabo la mediación, es un profesional especializado en temas de familia y mediación familiar, que actúa como un tercero imparcial, que no tiene poder coercitivo sobre las partes o personas en conflicto, sino que las asiste de una manera cooperativa para que las partes logren armonía y puedan ser ellas mismas quienes resuelvan sus conflictos.

En su papel es importante que el mediador ejerza la neutralidad, ya que las partes en disputa se encuentran involucradas emocionalmente desde sus respectivos puntos de vista. Por lo cual, no es fácil realizar apreciaciones objetivas de la realidad. Por ello el mediador es un facilitador de la comunicación y de la interacción entre las partes con el objeto de disminuir las diferencias, es alguien que dirige la conversación y establece pautas para que la instancia de negociación no se transforme en un “diálogo de sordos”, por lo tanto debe facilitar una comunicación efectiva para que ambas partes se escuchen en sus respectivos planteamientos.

8. Registro de mediadores Ley 19.968

La ley 19.968 y el posterior reglamento complementario, establece que es obligación que el proceso de mediación sea conducido por un mediador inscrito en el único registro de mediadores, el cual debe estar debidamente actualizado por el Ministerio de Justicia.

En este registro deberá individualizarse a todos los mediadores inscritos y consignarse el ámbito territorial en el cual prestarán el servicio. Este deberá corresponder, al territorio jurisdiccional de la Corte de Apelaciones, que se encuentren en la misma región y a lo menos a todo el territorio jurisdiccional de un tribunal de primera instancia con competencia en asuntos de familia.

El Ministerio de Justicia proporcionará a las Cortes de Apelaciones la nómina de los mediadores habilitados en su respectivo territorio jurisdiccional.

8. Licitación y Adjudicación de los Centros de Mediación

Gran parte de los Centros de Mediación en Chile son privados, por ello no todas las personas tienen acceso a ellos. Sin embargo, la ley crea un sistema mixto de prestación del servicio de mediación, siendo este de costo de las partes, por regla general, o subvencionado por el Estado para aquellas personas que cuenten con un informe favorable, otorgado por la Corporación de Asistencia judicial u otras entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita, opten por recibir la atención sin costo (www.minjusticia.cl)

Para asegurar esta gratuidad y acceso al servicio de mediación, el Estado a través del Ministerio de Justicia, contrata por medio de una licitación pública los servicios de mediación con personas jurídicas o naturales, quienes deben estar inscritos en el registro de mediadores, de conformidad a lo dispuesto en la legislación vigente (Estado de Chile Ley 19.968, opcit, Art. 17).

También puede celebrar, en los casos previstos en el inciso 3º del artículo 113 de la Ley 19.968, convenios directos con mediadores inscritos en el registro o personas jurídicas que cuenten la regulación correspondiente para este efecto. Este convenio directo tendrá un plazo no mayor a 6 meses y, solo procederá en el caso de que una licitación fuese declarada desierta, o el número de postulantes aceptados sea inferior al requerido para cubrir las necesidades de atención.

En la actualidad las licitaciones se realizan a nivel regional cada dos años, y deben cumplir con las condiciones establecidas en las bases generales que para estos efectos fije el Ministerio de Justicia.

Estas bases serán publicadas en el diario oficial y los mediadores o Centros de Mediación que sean seleccionados, se adjudicará un número determinado de causas, que serán derivadas de acuerdo a la jurisdicción que pertenezcan. El número de causas que el tribunal derivará, dependerá de la cantidad de mediadores asociados que posea el centro adjudicado.

9. Rol del Ministerio de Justicia (Minju)

La ley establece que el Estado, a través del Minju, es el ente que velara por la calidad del sistema de mediación, a través de las siguientes funciones: administrar e implementar el Registro Único de Mediadores, dar a conocer e informar a la ciudadanía acerca de la conveniencia de la mediación. Para resolver conflictos, implementar el sistema de mediación establecido en la ley de familia, administrar los fondos presupuestarios y, finalmente abrir los canales adecuados, para que participen tanto los actores relevantes del Estado, como también de la sociedad civil en políticas acerca de la mediación.

El trabajo de las Secretario Regional Ministerial (Seremi) de Justicia es llevar el registro único de mediadores, proporcionar las bases para licitar a los mediadores particulares o centros de mediación e incorporar a este mediador al registro único de mediadores. Esta nomina se envía a los tribunales de cada una de las regiones respectivas, para que deriven sus respectivas causas.

La ley también establece que el [Minju](#) puede contratar los servicios de mediación necesarios para aquellas personas que no tengan recursos, lo que se llevará a cabo a través de un proceso de licitación pública, para lo que se contemplan recursos por más de dos mil millones de pesos.

Para ser mediador inscrito en el Registro de Mediadores, se debe cumplir con ciertos requisitos:

- ✓ Poseer un título profesional de a lo menos ocho semestres, otorgado por una institución de educación superior reconocida;
- ✓ Tener una especialización en mediación familiar con 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectivas, Del total de horas teóricas, 80 deberán estar concentradas en el proceso de mediación
- ✓ No haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal, por delito que merezca pena aflictiva, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.
- ✓ Certificado de antecedentes al día
- ✓ La oficina del mediador debe estar ubicada en la comuna del tribunal respectivo

10. Aranceles

El mediador percibirá por los servicios prestados, la suma convenida por las partes, la que en ningún caso podrá exceder los valores máximos que contemple el arancel respectivo. Los honorarios serán de costas de las partes.

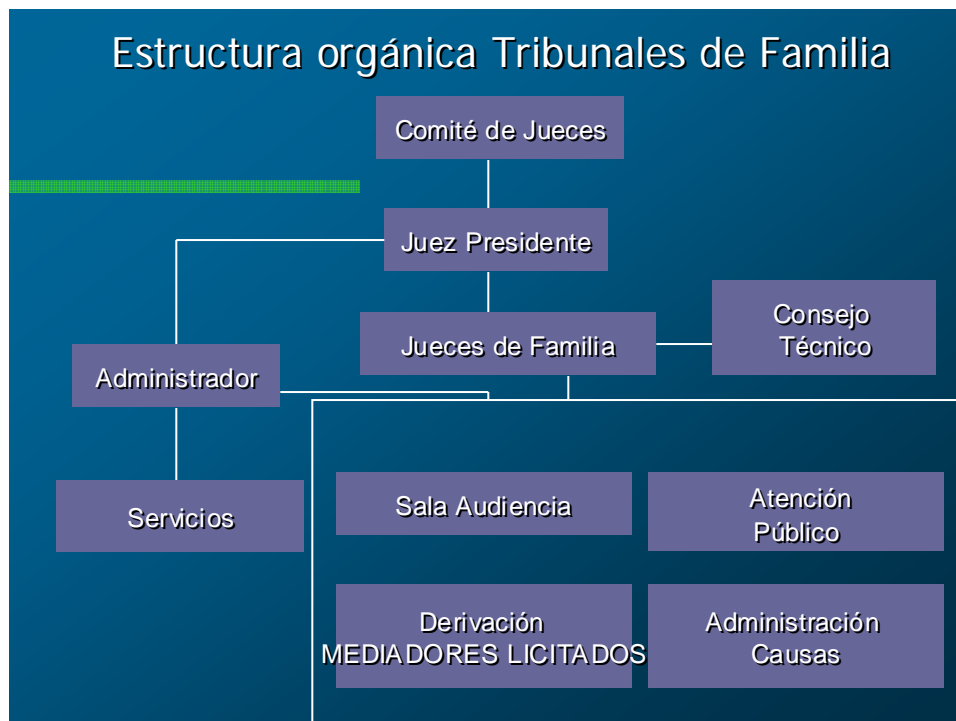
Este arancel, será determinado anualmente por el Ministerio de Justicia. Para tal determinación, se tendrán en consideración los precios de mercado y la variación de índices de precio al consumidor en el período respectivo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio de Justicia, deberá velar por la existencia de una adecuada oferta de mediación sin costo para las personas carentes de recursos y que cuenten con la emisión de un Informe Favorable, este informe podrá ser otorgado por las Corporaciones de Asistencia Judicial u otras entidades públicas o privadas que presten asistencia jurídica gratuita (www.minjusticia.cl)

11. Estructura Orgánica Tribunales de Familia

El siguiente organigrama explica el lugar que ocupan los centros de mediación Licitados y adjudicados en el aparato judicial vigente (Fig. 2).

Gráfico N° 13



Fuente: Cemfa Ltda.

Cada Juzgado de Familia deriva las causas de acuerdo a la demanda que perciban y, tal como se estipula en la ley, distribuyen las causas en forma aleatoria a cada centro por igual de mediación licitado por igual.

Una vez que la causa llega al centro de mediación, estos son responsables de invitar a las partes a mediar, a través de carta certificada o por vía telefónica. Es en esta primera comunicación, donde se le explica a los usuarios en que consiste la mediación, como opera y se indica el día y hora en que deben acudir.

CAPÍTULO V

CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADO: “CEMFA LTDA”

Nace como un proyecto multidisciplinario de distintos actores con profesiones diversas, que creen firmemente en la posibilidad de resolver conflictos de una manera pacífica y alternativa. Todos con más de 10 años de experiencia en temas relacionados a la mediación Familiar.

Se encuentra ubicado en Calle Nueva York N° 52-54, Oficinas 501 y 502, Paseo La Bolsa, Cuenta con una infraestructura física y un equipamiento óptimos para la atención de los usuarios.

Inicialmente Cemfa se pensó como un Centro de Mediación y Familia, pero dada las múltiples necesidades detectadas en el mercado, amplió su focalización disciplinaria, definiéndose como un centro de consultoría, mediación, capacitación y comercialización en temas de familia, sociedad y tecnología.

Cemfa se distingue por contar con un calificado equipo de profesionales. Los integrantes del equipo abarcan las áreas de: periodismo, psicología, trabajo social, y orientación en relaciones humanas y familia. Además cuenta con un staff de profesionales asociados que prestan servicio esporádicamente, tales como una abogada y una contadora.

En Enero de 2006, CEMFA fue uno de los tres centros de Santiago, que se adjudicó la licitación de los Servicios de Mediación del Ministerio de Justicia para el trabajo con Tribunales de Familia por los años 2006 y 2007. (www.cemfa.cl)

1. Misión, Valores y Objetivos

La **visión, misión, valores y objetivos** dan claros e inequívocos mensajes respecto de la orientación humanista y pluralista de Cemfa.

Los **valores** que cimientan el quehacer profesional de este centro tienen relación básicamente con el respeto a las personas, a sus procesos internos y a sus propios tiempos; como asimismo con la manifiesta e intrínseca importancia que tiene visualizar desde una nueva óptica la resolución de los conflictos.

La **visión** de Cemfa es constituirse en un referente para quienes creen en la validez de una justicia de los acuerdos, abierta e integradora para todos. Para tal efecto, se han impuesto como **misión** el promover una forma no confrontacional de solución de conflictos, en que las partes actúen con respeto y en forma colaboradora, hasta alcanzar consensos, que les permitan solucionar sus problemas de un modo nuevo, realista, razonable y pacífico, acorde a sus propias creencias, ideas, sentimientos e intereses, y sin perder del vista que este trabajo se realiza en pro del bienestar superior del niño, niña y/o adolescente.

Los **objetivos** que guían su accionar son fundamentalmente dos:

- Aportar en la promoción y gestión de los cambios socio-culturales necesarios para que todos podamos vivir en una sociedad más justa y pluralista, con la apertura necesaria para dejar de lado la fuerza y la violencia, como la única forma de resolver las diferencias.
- Ser un punto de encuentro entre las instituciones, los organismos públicos y privados, las distintas comunidades, los hombres y mujeres de nuestro país. (Ibid)

2. Principios

CEMFA al ser un centro multidisciplinario, con un staff de profesionales del área social tiene una eminente mirada humanista y cristiana, cree en el ser humano, confía en sus capacidades para resolver sus propios conflictos, cree en la familia como red de apoyo del individuo y considera que al ser la célula básica de la sociedad, debe ser apoyada y protegida. Por ello sus principios coinciden con los que sustenta la mediación, las cuales tienen relación con el deber ser del trabajo con personas que buscan una vía alternativa para resolver sus conflictos. Necesitan ser escuchados y valorados, por ello la mediación constituye una opción para empoderar a los sujetos.

Los principios de la mediación son:

El principio de la **confidencialidad**, que se refiere a una de las características distintivas de la mediación frente a otros métodos de manejo de conflictos y hace alusión al hecho de que toda información recibida de las partes se mantendrá en reserva.

La excepcionalidad al principio de confidencialidad sólo debería producirse en situaciones límite, en las cuales el mediador debe detener el procedimiento y denunciar la gravedad del hecho inmediatamente a las autoridades competentes.

El segundo principio es el de la **voluntariedad**, que se refiere al hecho que las partes son las llamadas exclusivamente a decidir si se someten o no al procedimiento y además hasta cuándo desean participar. Es decir, los mediados manejan este procedimiento libremente facilitados por un tercero hasta que se sientan cómodos, pudiendo dejar de asistir a mediación cuando lo deseen. Este principio es fundamental, pues marca el inicio de una cultura de comunicación basada no en la coacción sino en el convencimiento social de la utilidad de este procedimiento.

Un tercer principio es el de la **imparcialidad**, el mediador no debe y no puede inclinarse a favor de ninguna de las personas que participan en la mediación, aunque en un momento determinado, sobre todo en casos de dificultad de acuerdo, podría eventualmente sugerir o recomendar propuestas de arreglo o soluciones intermedias que podrían ser aceptadas o rechazadas libremente por las partes, es por ello que los mediadores tratan de no conversar o enterarse antes de que se trata el caso, para evitar prejuicios o inclinación por una de las partes o bien abstenerse de mediar si conoce el caso. En otras palabras, este principio afirma el derecho de las partes a un procedimiento de mediación que les sirva de un modo equitativo, y a contar con mediadores que se abstengan de todo prejuicio o favoritismo, que sea percibido o real, de hecho o de palabra.

Un cuarto principio es el de la **autodeterminación o protagonismo de las partes**, es decir que son las propias partes quienes llegan, mediante la colaboración de un tercero, a la solución del conflicto. Este principio se basa en empoderar a las partes y reconocer que únicamente ellas tienen la prerrogativa, el derecho y el poder de definir sus argumentos, necesidades y soluciones, así como de determinar el resultado del procedimiento de mediación. En otras palabras, es responsabilidad de los disputantes decidir mutuamente los términos de cualquier acuerdo que se alcance.

El quinto principio de **igualdad de condiciones** de las partes significa que ninguna de ellas puede abusar de la situación de inferioridad de la otra, de su error o ignorancia pretendiendo lograr un acuerdo desequilibrado o manifiestamente injusto.

El principio de **interés superior del niño**, niña, adolescente o terceros interesados que significa que las partes y el mediador deberán procurar el bienestar de los niños y niñas y tomar en cuenta sus necesidades al momento de llegar a acuerdos.

Estos principios son la base del proceso de mediación y sustentan su quehacer, delimitan el rol del mediador y los derechos y deberes de los mediados.

3. Metodología utilizada en mediación de Cemfa

Cemfa, una vez terminado el proceso de licitación, se adjudicó la atención de 120 casos mensuales, equivalente a tres carteras. Sin embargo, en la práctica atienden un número mayor de casos, esto va a depender de la cantidad de derivaciones que los tribunales realicen.

Una vez que el caso es derivado al Centro de Mediación, se invita a ambas partes a mediar a través de una carta certificada enviada a la dirección indicada en el expediente, o bien a través de un llamado telefónico realizado a los usuarios.

Si a la cita acude solo una de las partes, se reenvía una segunda citación a mediación. Si nuevamente no acuden o asiste solo una de las partes, el caso es devuelto al tribunal de origen, a través de un acta de término por no presentación de ambas partes o solo por uno de los usuarios.

En el caso de que una o ambas partes no quieran participar en la mediación, se redacta un acta de término, por esta causa y esta acta es enviada al Juzgado respectivo, quienes continúan con el proceso, a través de la audiencia preparatoria. Y, será finalmente el juez, quien se pronuncie en la causa.

Una vez que las partes asisten a la sesión y aceptan participar en la mediación, se les da el discurso inicial, en el cual el mediador les explica en que consiste la mediación, les detalla los principios, especialmente el de voluntariedad y confidencialidad, y responde las preguntas e inquietudes que los mediados puedan presentar. Este preámbulo demora alrededor de 15 minutos, sin embargo este porcentaje de tiempo puede variar y va a depender del nivel de conocimiento de las

personas acerca de la mediación y de conceptos como por ejemplo que es voluntariedad o confidencialidad, como es el procedimiento mismo de mediación.

Posteriormente, ambos mediados deben aceptar verbalmente participar y firman las respectivas actas, de confidencialidad y de voluntariedad, las cuales se adjuntan al resto de la documentación que va a tribunales.

Cuando existe la posibilidad de acuerdo, las sesiones de mediación se extienden por sobre la hora y media, en cambio cuando no hay un acuerdo, la sesión puede demorar alrededor de una hora.

En casos en que en la mediación se aborde más de una materia, como por ejemplo, alimentos y relación directa y regular con el niño, se suele citar a las partes a más de una sesión, debido a la complejidad del tema. Por ello mientras más materias sean abordadas, más sesiones de mediación serán necesarias para llegar a un acuerdo total.

Dado lo anterior, el número de casos atendidos diariamente varían y, considerando que no todas las personas acuden a las mediaciones, los mediadores se pueden extender en las sesiones en curso, con ello pueden realizar dos sesiones continuas en un día, siempre y cuando haya voluntad de acuerdo de ambas partes y dispongan de tiempo. La mayoría de los usuarios prefiere esta modalidad, debido a que con ello evitan tener que asistir al centro de mediación nuevamente, solicitar permiso en su trabajo o dejar de realizar sus actividades normales. Esto además, refleja si los asistentes tienen interés o no en lograr un acuerdo.

Cuando finalmente se llega a un acuerdo, se debe confeccionar un acta de acuerdo con respecto a la materia que se medió, ésta debe estar firmada por ambas partes, siendo el Mediador el testigo de fe. Esta acta es enviada a Tribunales, siendo el magistrado respectivo quien la valida otorgándole el valor de sentencia.

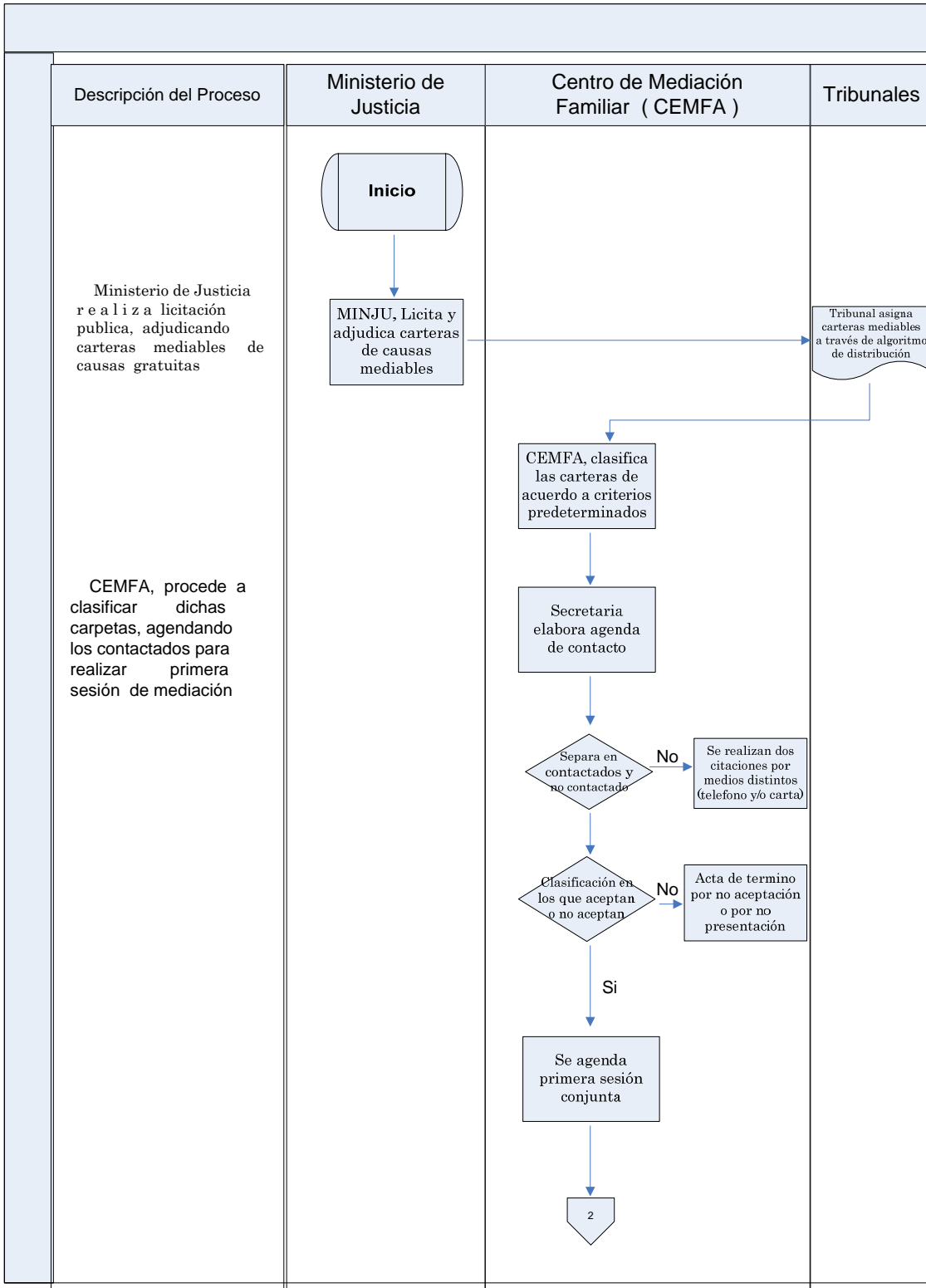
Es por ello que los centros de mediación cumplen un rol muy importante en la actual Ley de Familia, ya que ayudan a descongestionar en gran medida las causas acumuladas en Tribunales. (Foro Comunidad Mujer, opcit). Además de otorgar mayor transparencia y autogestión al proceso.

Cemfa trabaja atendiendo a los usuarios de los cuatro Juzgados de Familia de Santiago Centro, ubicados en San Antonio 477, segundo y tercer piso.

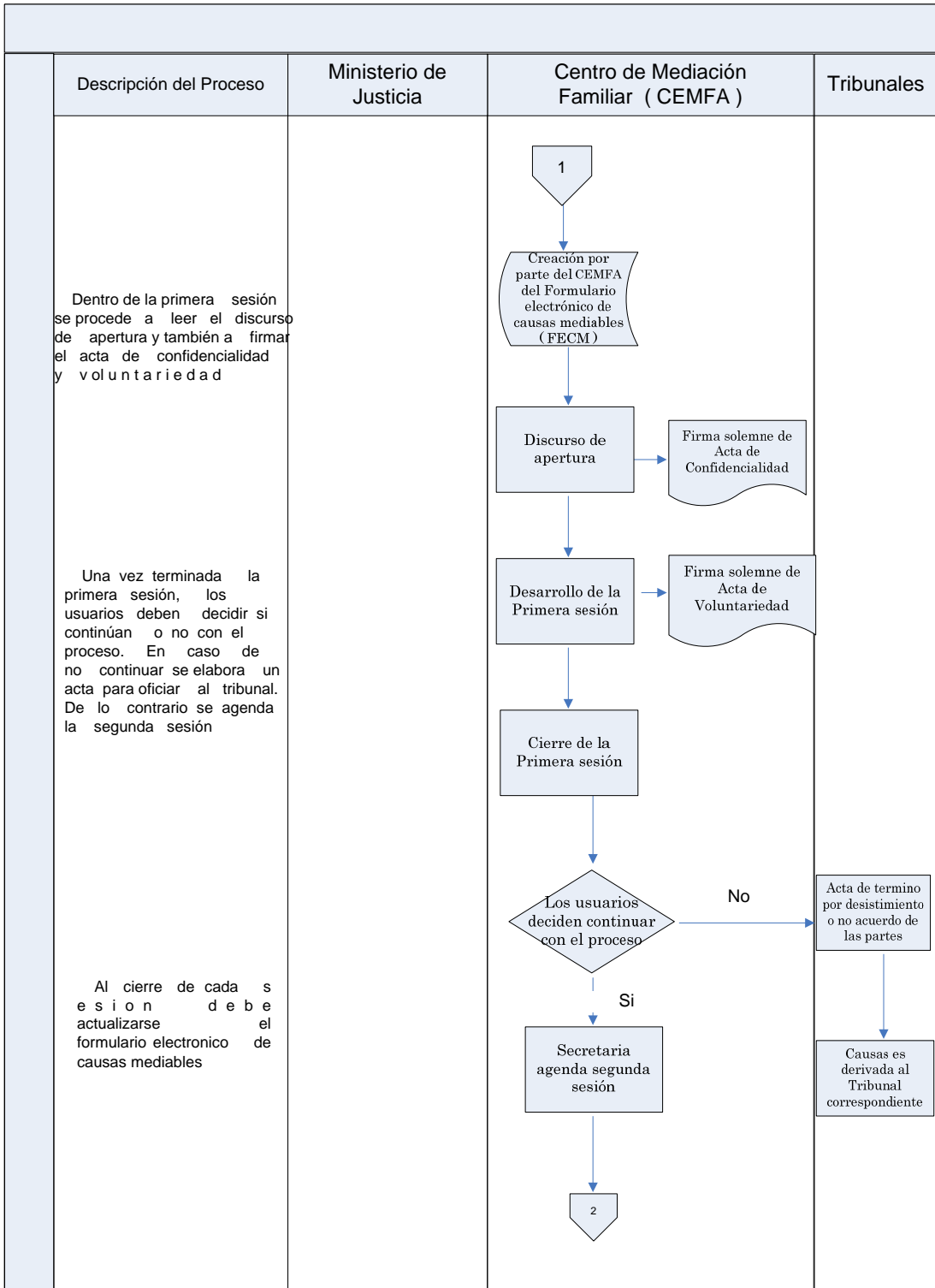
Dentro de ellos están las comunas de Conchali, Quilicura, Huechuraba, Lo Barnechea y Renca, estas comunas están a cargo del 1° Juzgado, el 2° están las comunas de Vitacura, Independencia, Recoleta, Las Condes, Providencia, en el 3° corresponde Estación Central, Santiago, Ñuñoa, La Reina y el 4° atiende Maipú, Cerrillos, Macul, Peñalolen y La Florida.

Cemfa se adjudicó un total de 2.880 casos en la licitación, es decir, 120 casos mensuales (por dos años), sin embargo, esta cifra no se logró el primer año, de los 1.440 casos que debieron abordar, solo se llegó a 886. Por lo que hubo un déficit de 554 casos ese año. Esto se puede explicar, por el hecho de que en los primeros meses no hubo la cantidad de derivaciones que se contemplaba inicialmente, desde los Tribunales de familia a los centros de mediación, ésto se fue enmendando, en el transcurso de los meses. Durante el año 2007, hubo un total de 1.556 casos atendidos en Cemfa, lo que confirma esta tendencia.

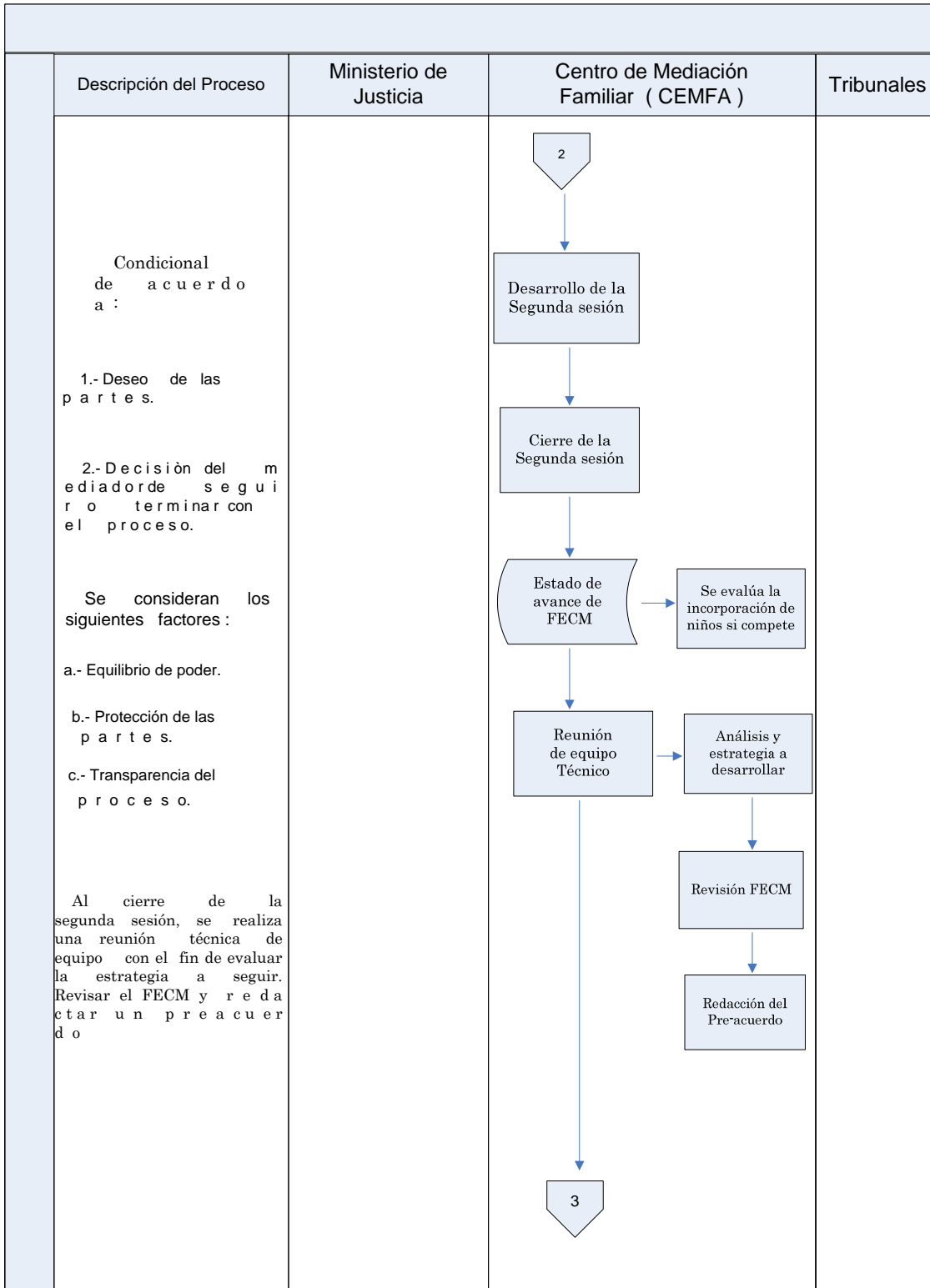
El siguiente flujograma explica paso a paso el procedimiento y metodología utilizada por Cemfa, desde que el caso es derivado hasta que se devuelve a tribunales a través del acta respectiva:



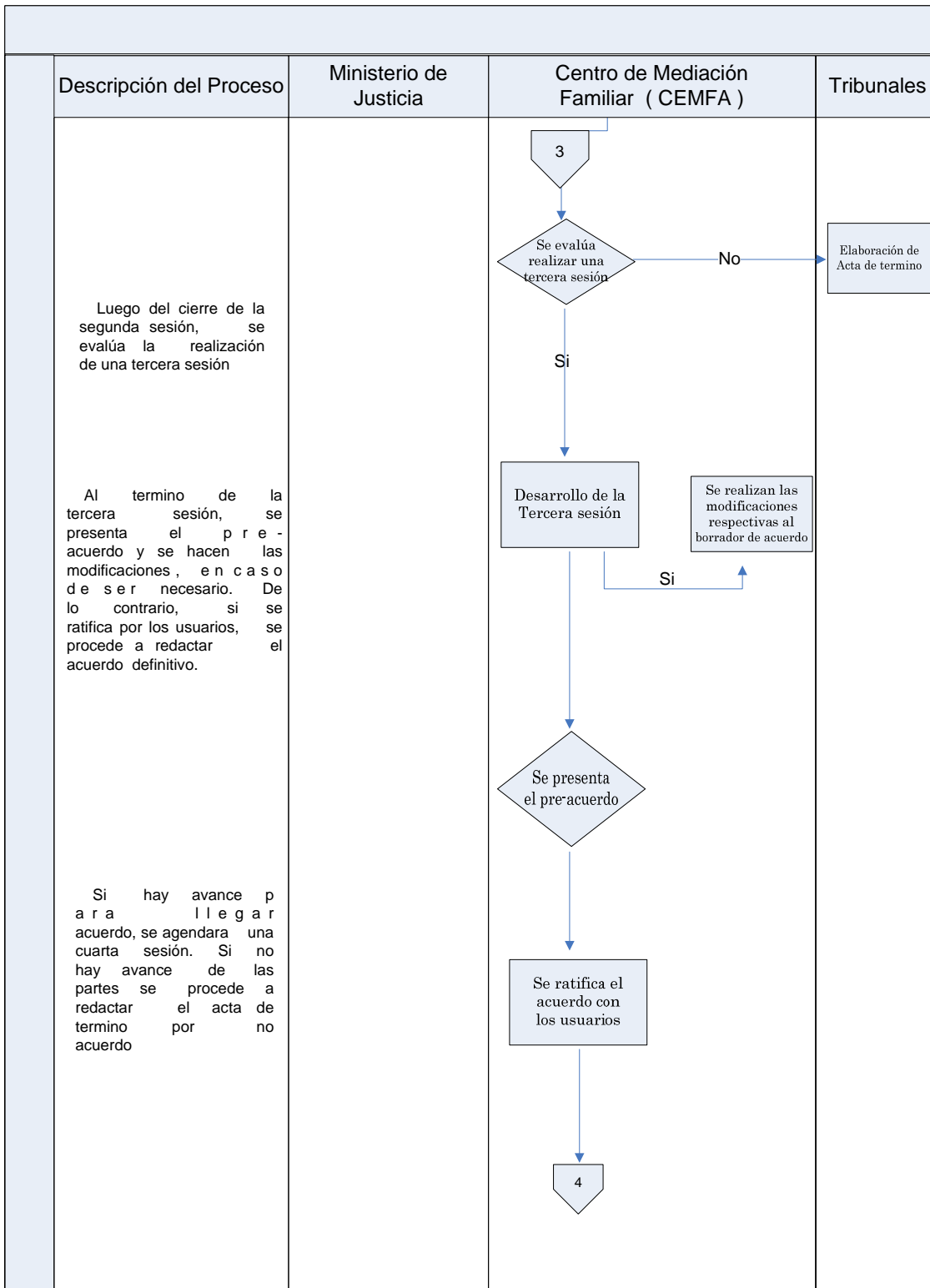
Fuente: Basado en información entregada por Cemfa Ltda



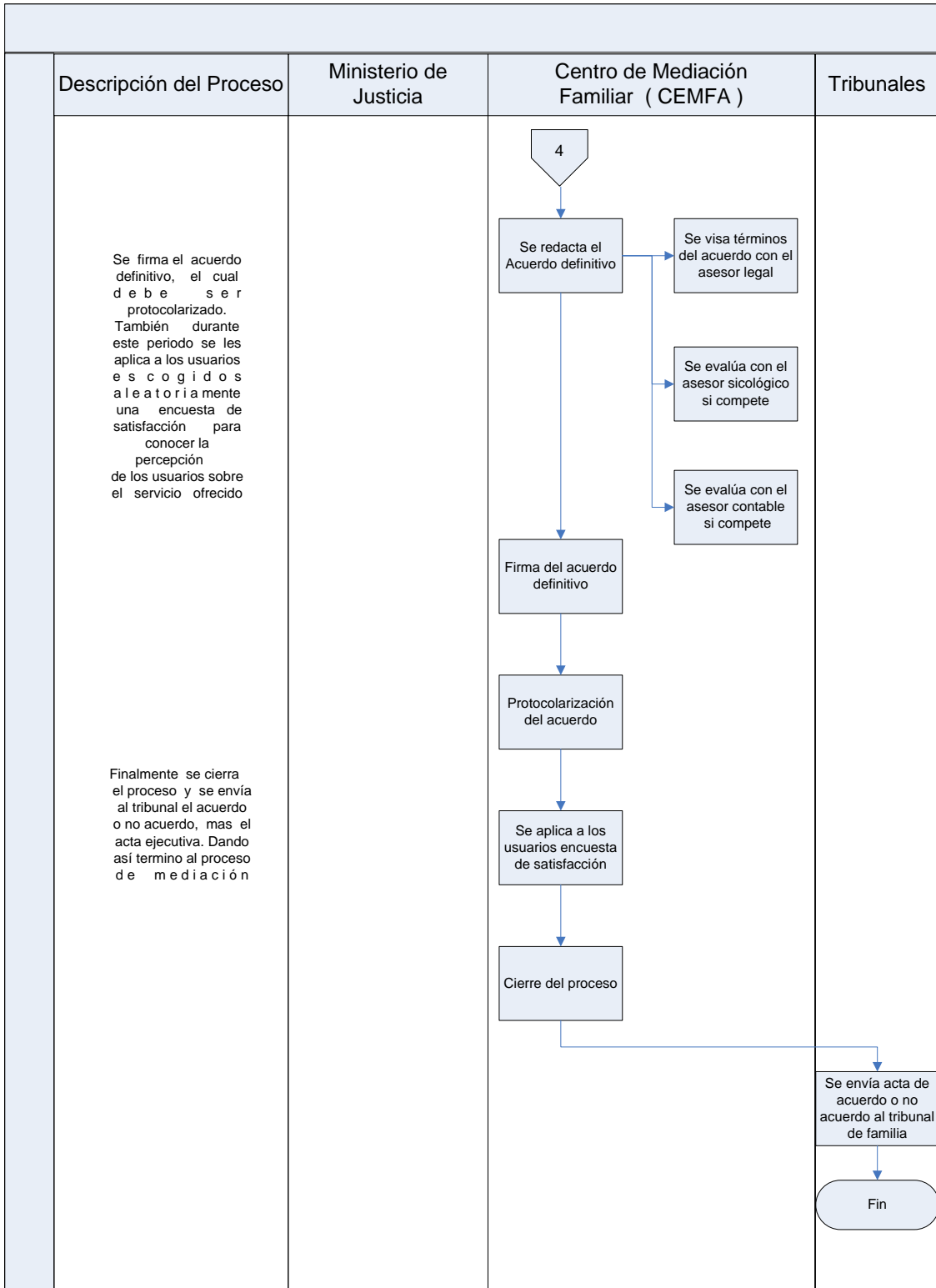
Fuente: Basado en información entregada por Cemfa Ltda



Fuente: Basado en información entregada por Cemfa Ltda



Fuente: Basado en información entregada por Cemfa Ltda



Fuente: Basado en información entregada por Cemfa Ltda

4. Profesionales de Cemfa

El equipo de mediadores de Cemfa lo componen tres socios, todos profesionales del área social, con una amplia trayectoria, tanto en el sector público, como en empresas del sector privado. A saber: una Asistente Social, una Orientadora Familiar y un Psicólogo y Periodista. Todos ellos apoyados por una Abogada, quien brinda asesoría legal en las reuniones interdisciplinarias que realiza el centro una vez por semana o cuando sea necesario, y asesorados además por una Contadora, para llevar un orden en el tema contable y de gestión administrativa.

El centro cuenta con una red de comunicación constante, ya sea con organismos de educación, Tribunales de Familia, Ministerio de justicia y usuarios en general, quienes pueden visitar su página Web, asistir al centro de mediación para conocerlo o bien solicitar información vía email.

Presentan un sistema de ordenamiento de casos debidamente archivados por correlativo, agendados tanto en papel como en sistema digital, estos datos se traspasan a planillas con las que posteriormente se emiten informes semestrales o anuales con estadísticas y análisis de casos. La base de datos de estas estadísticas son las cifras presentadas en esta tesis, las cuales están insertas dentro de un informe mensual entregado al ministerio de justicia, publicado en su página Web (www.cemfa.cl).

Este informe se constituye el primer índice estadístico proporcionado por un centro de mediación licitado con resultados desde su creación a la fecha. Por ello, es un material inédito de gran utilidad, que permite vislumbrar los aciertos y falencias de este sistema no adversarial de resolución de conflictos.

La preocupación de este centro de Mediación familiar licitado, tanto por mantener una imagen como organización y una estética determinada, les ha

permitido posicionarse en el medio y ser considerado un centro exitoso y emprendedor.

El aprender a reinventarse y el buscar diversos nichos donde explorar, les permite mantenerse vigente en un área en que es difícil mantenerse en el tiempo, y más aun destacar.

La Mediación familiar licitada es un medio cada vez más competitivo, por lo que estas son las características que diferenciará a los centros que se mantienen y sustentan en el tiempo de los que lamentablemente, van quedando en el camino.

TERCERA PARTE

ANÁLISIS DE LOS DATOS

CAPÍTULO VI

PERFIL CUANTITATIVO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

A través del desarrollo del presente capítulo, se entregaran elementos asociados que permitirán graficar el funcionamiento de un centro de mediación familiar licitado, de acuerdo a variables como: perfil de usuarios, distribución de mediados por sexo, es importante aclarar, que para efectos de esta investigación, se habla de sexo y no de género, porque no se abordan variables socio – culturales. La determinación de la tabla distribución separada por sexo (en demandante y demandado), permite establecer quienes son mayormente los demandantes y demandados, es importante señalar, que no siempre demandado y demandante van a ser de distinto sexo (hombre v/s mujer), también se puede dar, por ejemplo, que una abuela demande a su hija por Alimentos para sus nietos que están a su cuidado. O bien que un hijo estudiante (mayor de edad) demande a su padre por Alimentos, etc.

Otra variable importante de determinar, es la estadística de materias mayormente mediadas. Cantidad de niños involucrados (beneficiados) en casos de mediación, y por ende los rangos de edad. Con ello, graficar, cuantos de los terceros involucrados, son adultos (mayores de edad) o niños y de que rango de edad.

1. Perfil de usuarios

Un primer aspecto a analizar se refiere a las características de quienes asisten a mediación.

La información se organiza en función de las siguientes variables: sexo, materia a mediar, niños involucrados por causas, rango de edades, total de causas

derivadas por los Tribunales de Familia a Cemfa, causas con acuerdo, sin acuerdo, casos no derivados con acuerdo, número de resoluciones por mes, incremento anual de casos, derivaciones por tribunal, porcentaje de acuerdos por tribunal, porcentaje de actas de término, materias mayormente tratadas, resoluciones cursadas versus casos pendiente por tribunal, nivel de satisfacción de usuarios y, además se podrán cruzar variables para tener un cuadro más completo del funcionamiento del centro y del perfil de usuarios.

2. Distribución de mediados por sexo

Del total de casos (886 causas), se distribuyeron por sexo, por demandante y demandado. Se considera demandante quien interpone una demanda en los Tribunales y demandado es quien es solicitado por este para responder por un conflicto legal.

Esta separación permitió confirmar la hipótesis de que quienes mayormente acuden a los Tribunales a solicitar intervención y ayuda son mujeres. El siguiente es el resultado:

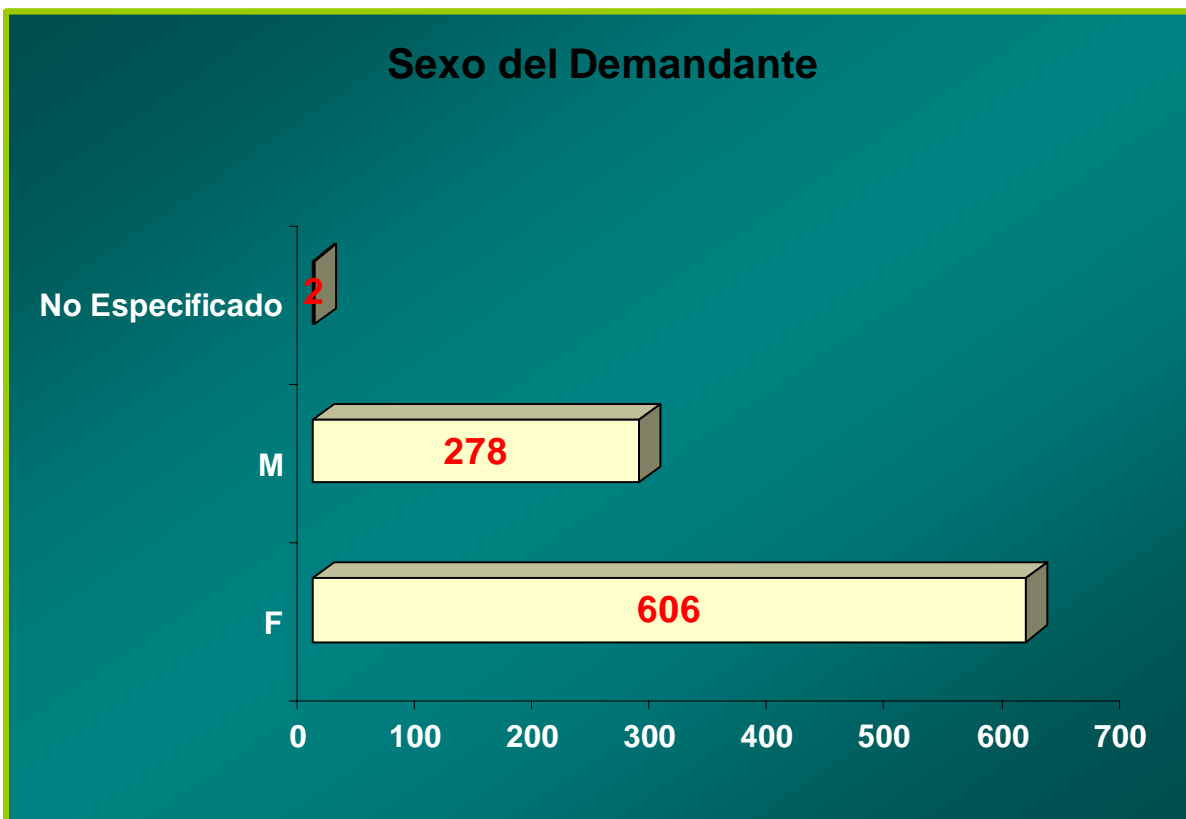
Cuadro Nº 8
Distribución por Sexo

Usuario	F	Porcentaje	M	Porcentaje	No especificado	Porcentaje	TOTALES
Demandante	606	68,4%	278	31,4%	2	0,22%	886
Demandado	306	34,5%	577	65,1%	3	0,33%	886

Fuente: Investigación Directa

Nota: Los dos casos no especificados corresponden a causas derivadas por los Tribunales como NN, sin especificar nombre, ni otros datos específicos, estas causas fueron cerradas con actas de término, ya que no se pudo contactar a los usuarios, por medio de carta u otro, para invitar a mediación.

Gráfico N° 15
Sexo de Demandante



Fuente: Investigación Directa

Grafico N° 16
Sexo de Demandado



Fuente: Investigación Directa

Frente a la distribución por sexo, se aprecia que del 100% de los casos tratados en el centro, el 68,4% de demandantes es de sexo femenino, es decir en 606 casos, esto confirma la hipótesis de que las demandantes en las causas judiciales, son en su mayoría mujeres. Seguidos por solo un 34,5% de hombres. Esto se explica por el hecho de que en la mayoría de los casos son las madres quienes se quedan a cargo de los hijos. Y, por lo tanto, son quienes representan judicialmente a sus hijos, frente a la demanda de distintos derechos.

3. Materias Mediadas

La materia es el asunto que generó el conflicto. Las materias mayormente abordadas en los Tribunales de Familia son: Alimentos, Relación Directa y regular con los hijos(as) y Cuidado Persona del niño(a). Sin embargo, existen varios otros ítems que pueden ser abordados adicionalmente, en las sesiones de mediación, como por ejemplo la patria potestad, salida del país, separación matrimonial, declaración de bienes familiares, paternidad, entre otras, las cuales son propuestas por los mediados, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo en abordarlo.

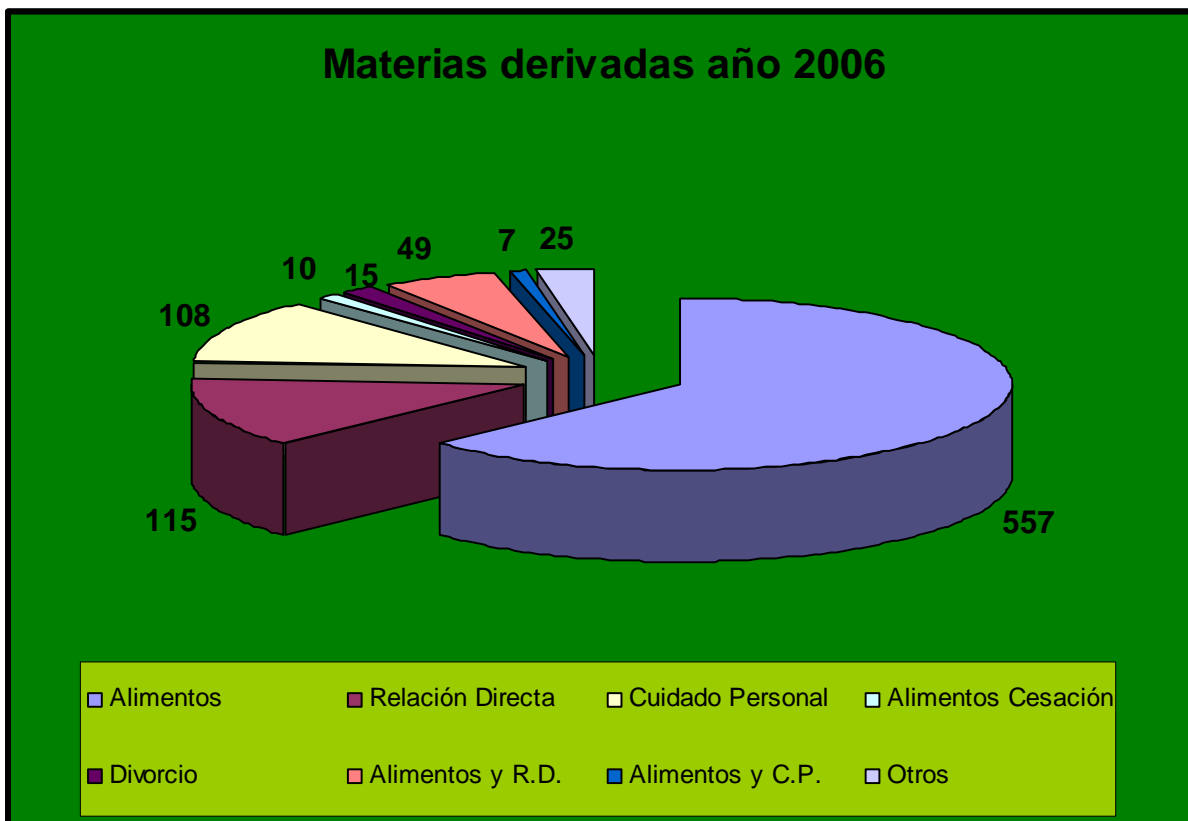
El número de materias a tratar en las sesiones de mediación va a depender de las que se hayan incluido en la demanda en Tribunales, estos derivan la carpeta a los centros de mediación con una hoja llamada "Acta ejecutiva" que menciona las materias que deben ser abordadas, sin embargo, como se acotó anteriormente, si ambos mediados están de acuerdo y el mediador acepta, se pueden tocar otras materias, especialmente aquellas que sean relevantes para ambas partes.

Para efectos de presentación gráfica, todas aquellas materias que son minoría dentro del total, fueron agrupadas en el ítem "otros".

El siguiente es el resultado de los casos tratados separados por materia:

Gráfico N° 17

Materias abordadas en Mediación



Fuente: Investigación Directa

De los 886 casos, un total de 557, corresponden a la Materia Alimentos, es decir, un 62,8%. Le sigue Relación Directa y regular con el niño, con 115 casos que corresponden al 12,9% y en tercer lugar Cuidado Personal del niño con 108 casos, lo que equivale al 12,1%. Mas atrás queda la materia Alimentos con Relación Directa y Regular, que tiene 49 casos (5,5% del total) y Divorcio con 15 (1,6%)

Cabe mencionar que la materia Alimentos, se desglosa en varias sub. categorías, por ejemplo están Alimentos Menores y Alimentos Mayores, que hoy en día no se utiliza, pero que antes se desglosaba en estos dos ítems, para identificar si la demanda era en favor de un menor de edad o un adulto. También está Alimentos Cesación que es cuando se pretende terminar con la obligación del pago de la

pensión de Alimentos, ya sea por edad o condición. Está Alimentos Aumento, que es como su nombre lo indica, una petición de reajuste en la pensión.

Debido a este desglose, se llevó a cabo una nueva estadística, en la que se contabilizaron por separado todas las subdivisiones de la materia Alimentos. Esto se verá en detalle más adelante.

4. Niños involucrados por causa

Para chequear el número de niños (menores de 18 años), que constituyen terceros involucrados en las causas de mediación, se revisaron una a una las 886 carpetas, en muchas de ellas sin embargo, no aparecía el dato específico, principalmente en las que eran Actas de término (casos sin mediar).

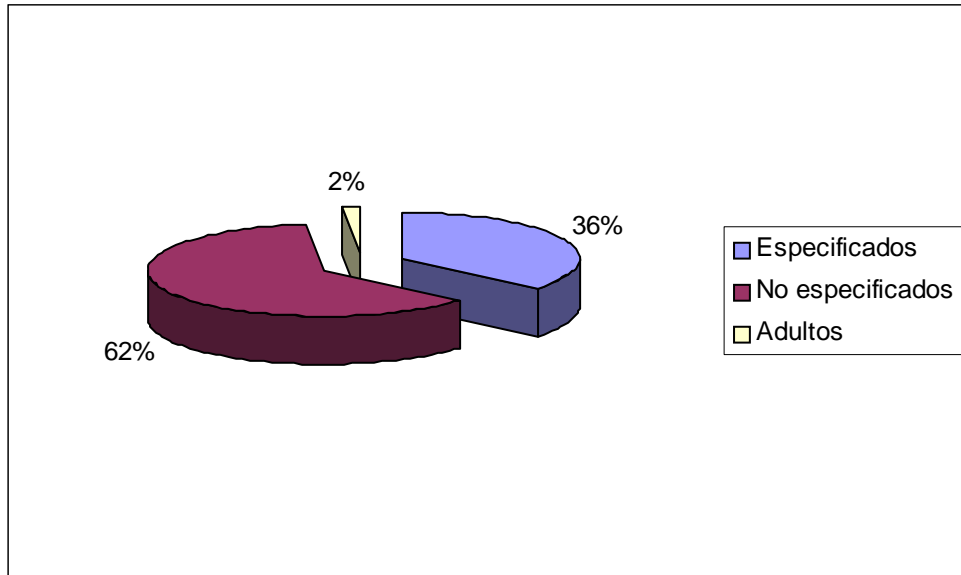
Por ello en un primer conteo se individualizó el porcentaje de niños claramente especificados, de aquellos en que no aparecía el dato. Además, se consideró el número de adultos (jóvenes mayores de 18 años o adultos de ambos sexos) beneficiados principalmente en causas de alimentos.

Es importante la individualización de cada tramo, porque con este dato, se tiene claridad del número de niños especificados por causa, los cuales son beneficiados del proceso de mediación, además de tener presente el rango de edad que tiene mayor frecuencia, que refleja la edad promedio de los niños que están presentes directa o indirectamente en la mediación, y el sexo del niño, este último dato es solo de referencia, ya que no influye mayormente en la investigación.

El siguiente es el resultado:

Gráfico N° 18

Niños especificados o no especificados



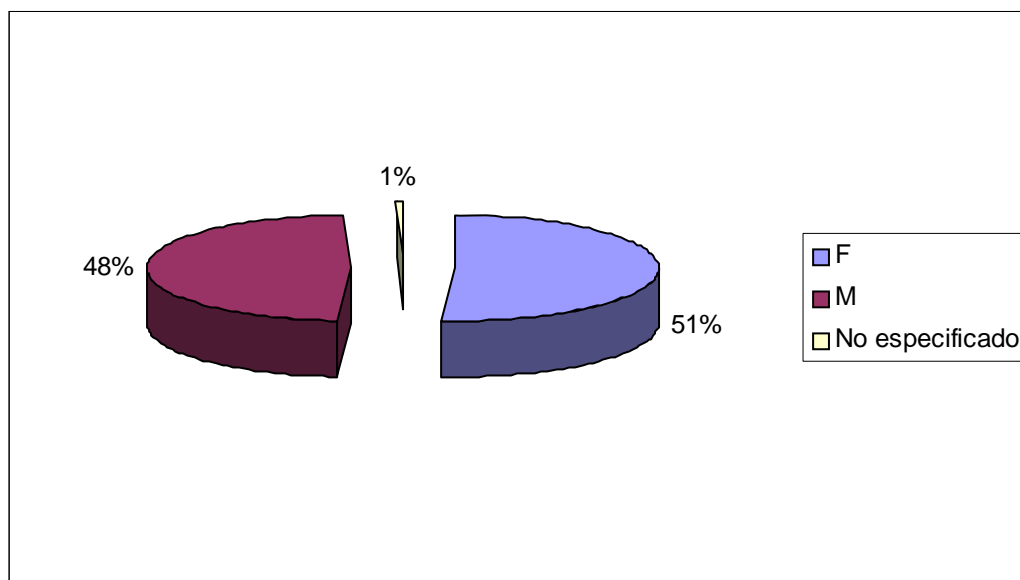
Fuente: Investigación Directa

De los casos en que el dato, nombre y edad de los niños está especificado, se puede dividir por número de niños involucrados y por sexo.

El siguiente es el resultado:

Gráfico N° 19

Causa mediadas con un niño individualizado

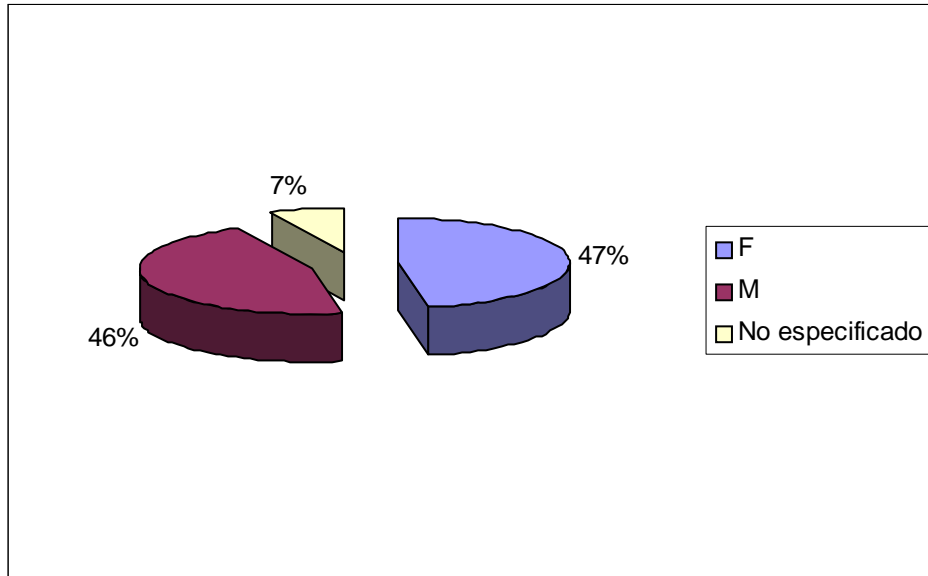


Fuente: Investigación Directa

Nota: el dato no especificado, corresponde a un caso donde no aparece el sexo, ni el nombre del niño(a).

Gráfico N° 20

Casos con 2 niños individualizados

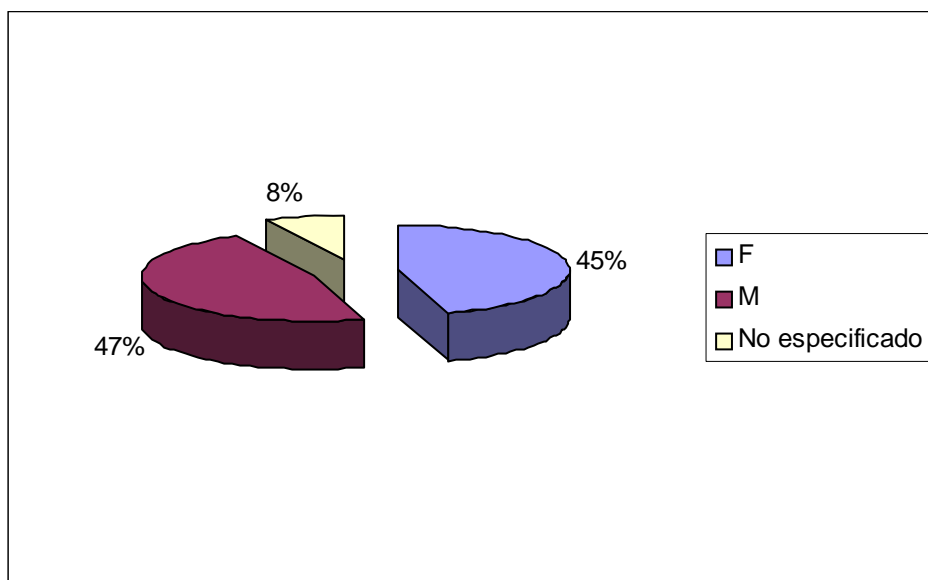


Fuente: Investigación Directa

Nota: el dato no especificado, corresponde a un caso donde no aparece el sexo, ni el nombre del niño(a).

Gráfico N° 21

Casos con 3 niños individualizados

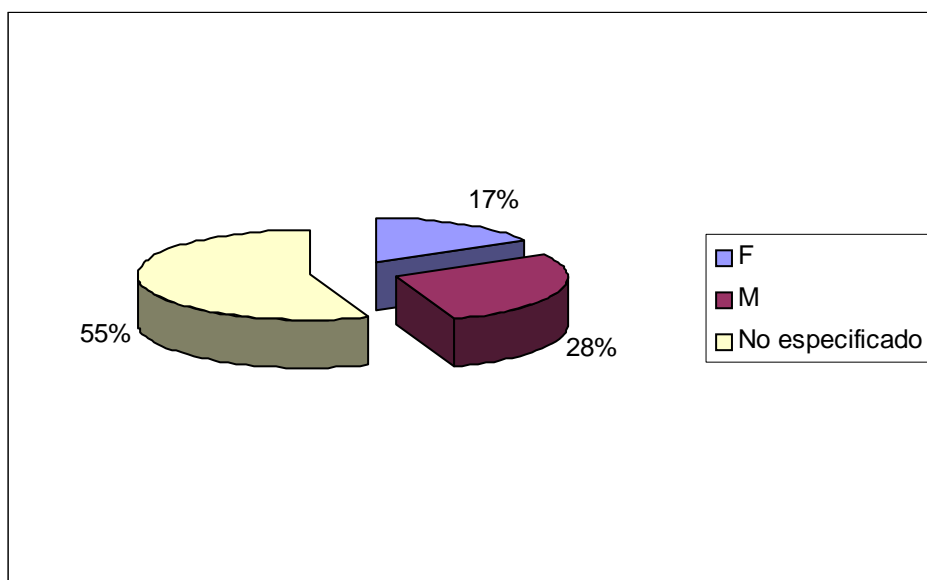


Fuente: Investigación Directa

Nota: el dato no especificado, corresponde a un caso donde no aparece el sexo, ni el nombre del niño(a).

Gráfico N° 22

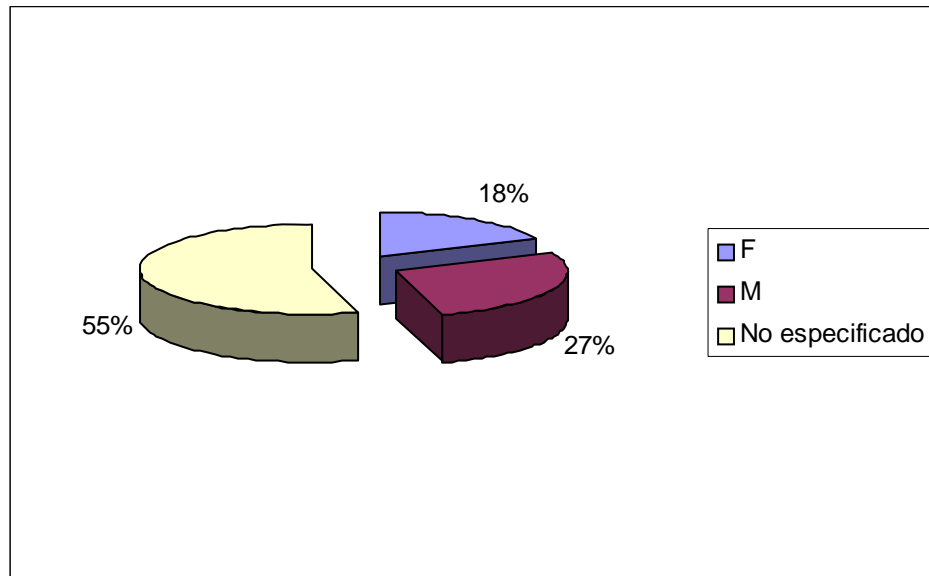
Casos con 4 niños individualizados



Fuente: Investigación Directa

Gráfico N° 23

Casos con 5 o más niños individualizados



Fuente: Investigación Directa

Frente a la distribución resultante, podemos concluir lo siguiente: dentro de las causas donde existe el dato niños individualizados, la frecuencia que más se repite es donde aparece un niño involucrado, con un 21,9%, es decir en 194 casos. Se trata en su mayoría de familias con hijo único o personas separadas, que rehacen su vida de pareja con un solo hijo en común.

Podemos deducir que lo anterior, está relacionado con la tendencia a la baja en los índices nacionales de natalidad registrados en el último censo y en estudios referidos al tema.

5. Rango de Edades de los Niños Involucrados

De lo anterior se procedió a separar a los niños individualizados por rango de edad, lo cual dio el siguiente resultado:

La mayoría de los niños beneficiados por los procesos de mediación, están en el rango de uno a doce años, ese sería el rango etareo que más demanda, dentro de los casos en que se especifica el sexo y la edad del niño.

La mayor cantidad de demandas interpuestas en los Tribunales de Familia, son de alimentos, por lo tanto, se puede concluir que es el rango con mayor vulnerabilidad en este ítem.

Sería importante investigar el porque las madres de niños mayores 13 años no demandan, si esto ocurre porque los niños trabajan y obtienen sus propios recursos, o porque los padres se hacen responsables. Otra hipótesis apunta a pensar que estas madres ya demandaron y obtuvieron la pensión respectiva, o al revés, intentaron demandar y por equis motivo no obtuvieron resultados positivos, en fin pueden ser muchas las causas que expliquen este hecho.

Gráfico N° 24

Niños por Rango de Edad



Fuente: Investigación Directa

En la tabla anterior se observa que el rango que más se repite es de 8 a 12 años, con 101 casos (10%), seguido del rango de 4 a 7 años (9,5%). Sin embargo, el número de casos en que este dato no se especifica es alto, por lo tanto esta variable podría cambiar.

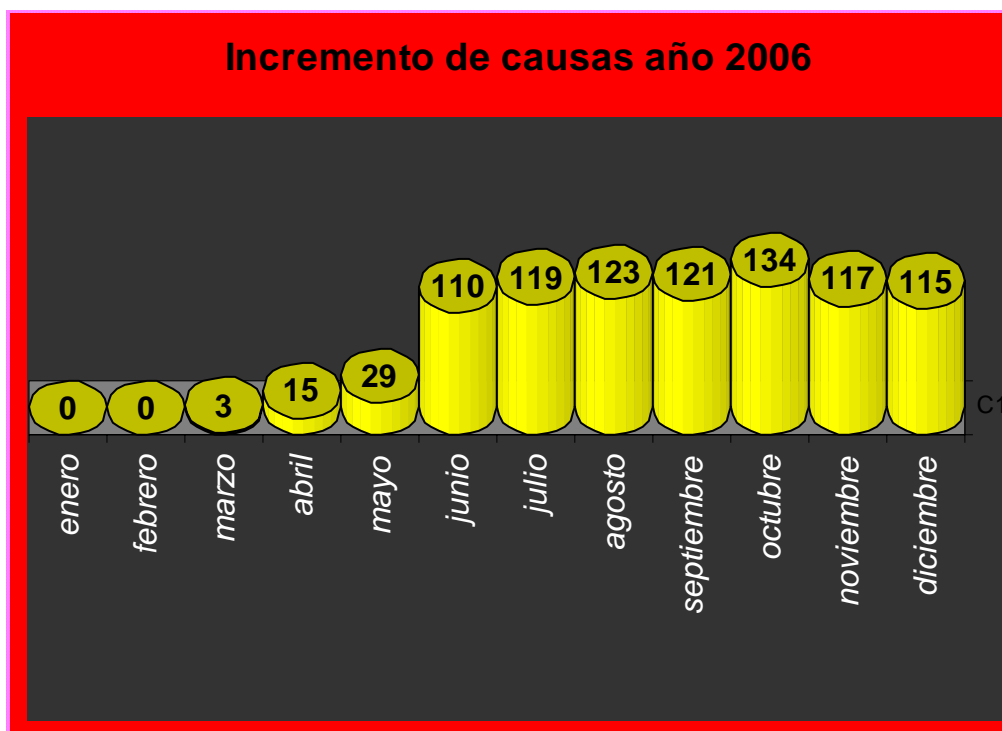
6. Total de causas derivadas a Cemfa

Dentro de este ítem, se contabilizaron todos los casos derivados desde los tribunales de Familia al Centro de Mediación, mes a mes, con el objeto de graficar el incremento que tuvo durante el año 2006.

El resultado fue el siguiente:

Gráfico N° 25

Incremento Mensual de Derivación de Causas



Fuente: Investigación Directa

El resultado que entrega el gráfico, nos indica que con el transcurso del tiempo el número de derivaciones desde los Tribunales a Cemfa va en aumento, esto se justifica principalmente, por el hecho de que los Tribunales se van ordenando y adaptando a este nuevo proceso, asimilando el concepto de mediación, dentro del marco cultural jurídico.

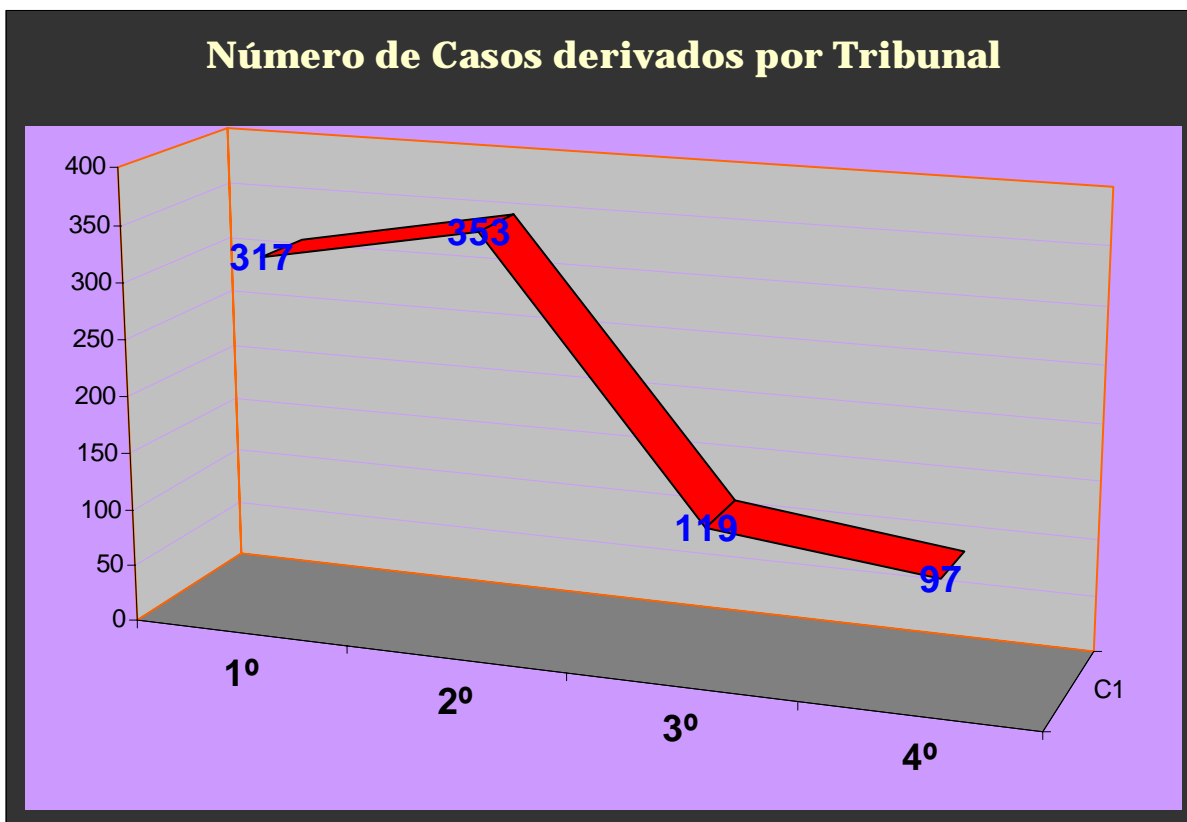
En los meses de enero y febrero no hubo derivaciones, principalmente por encontrarse en período de vacaciones. En marzo, Cemfa comienza a recibir casos (solo 3) y en octubre se produce el pick de derivaciones (134 casos).

Cabe destacar que Cemfa se adjudicó 120 casos mensuales, en la licitación sin embargo, esta cantidad puede oscilar dependiendo de la demanda que tengan los Tribunales de familia.

7. Derivaciones por Tribunal

Dentro de la estadística anterior, salió reflejado el porcentaje de derivaciones por tribunal. Esto tomando en cuenta las 886 causas del año, dio el siguiente resultado:

Gráfico N° 26
Derivaciones por Tribunal



Fuente: Investigación Directa

Basándose en los resultados arrojados en cuanto a derivaciones, podemos concluir que el segundo Juzgado de Familia fue el que derivó la mayor cantidad de casos a mediación, seguido de cerca del primero, entre ambos suman más del 75% del total, es decir, 670 causas, en cambio el tercero y el cuarto se quedan bastante atrás con cerca del 24% entre ambos, lo que equivale a 216 casos.

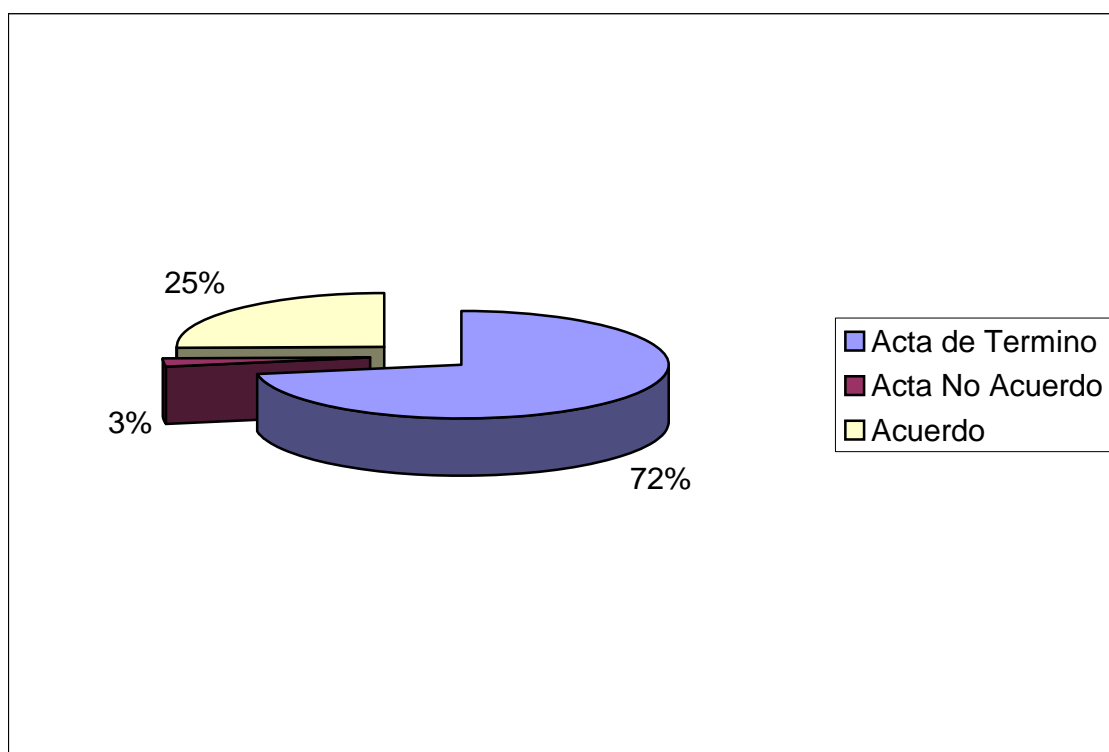
Esto refleja, en cierta manera, la diferencia de criterios y procedimientos en referencia a la mediación, ya que las derivaciones a los centros de mediación deberían ser más homogéneas, considerando que el porcentaje de demandas de cada uno de los tribunales es de una cifra similar.

8. Porcentaje de Casos con Acuerdo por Tribunal

En la siguiente tabla se analiza el porcentaje de casos con acuerdo, sin acuerdo y actas de término, los cuales fueron tabulados primero individualmente, por Tribunal y posteriormente en forma global.

Gráfico N° 27

Porcentaje de acuerdos versus derivaciones 1º Juzgado de Familia



Fuente: Investigación Directa

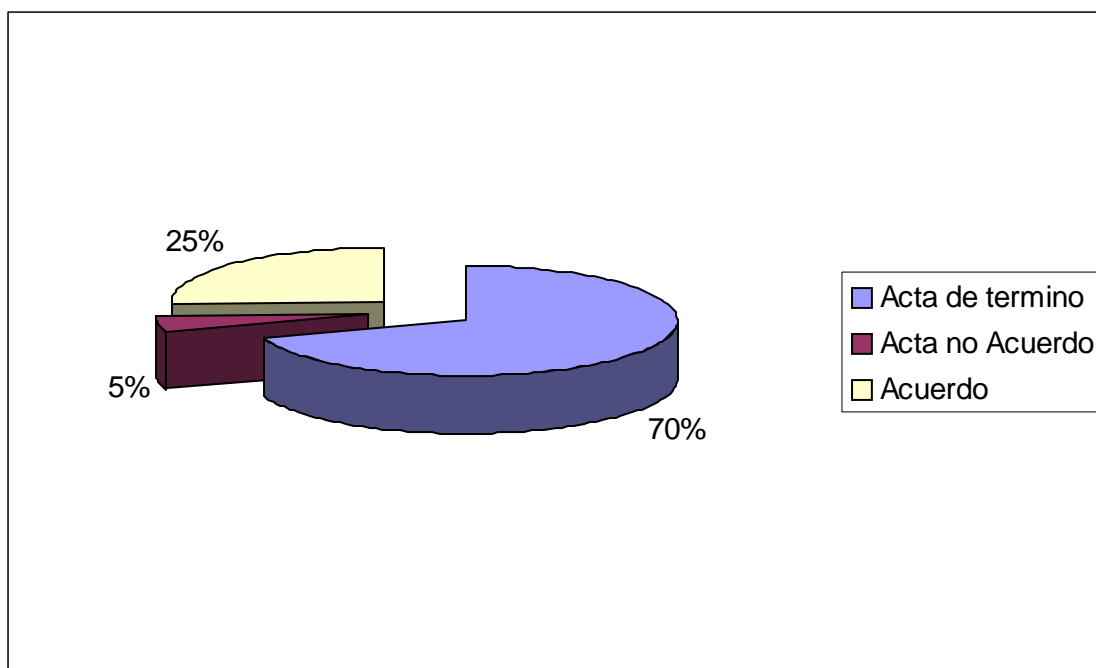
Por lo expuesto en el gráfico, podemos concluir que de las 317 causas derivadas por el Primer Juzgado de Familia, 229 casos, equivalentes a un 72% del total, finalizaron en Actas de término, esto generalmente ocurre, cuando una o ambas partes no acuden a mediación, otras porque solo acude una parte (el

solicitado o el solicitante) o bien porque ya estando reunidos, uno o ambos no desean participar en mediación.

Las Actas de término son derivadas a los Tribunales nuevamente y será el juez quien determine la resolución final del conflicto.

Con respecto al porcentaje de acuerdos, este llega al 25% del total, es decir 80 casos, lo que si bien es cierto, es considerablemente mas bajo que el porcentaje de actas de término, es un porcentaje bastante satisfactorio. Este análisis se entenderá mejor cuando veamos el porcentaje de acuerdos versus casos efectivamente mediados, vale decir, cuando ambas partes acuden a mediar.

Gráfico N° 28
Porcentaje de acuerdos versus derivaciones 2º Juzgado de Familia

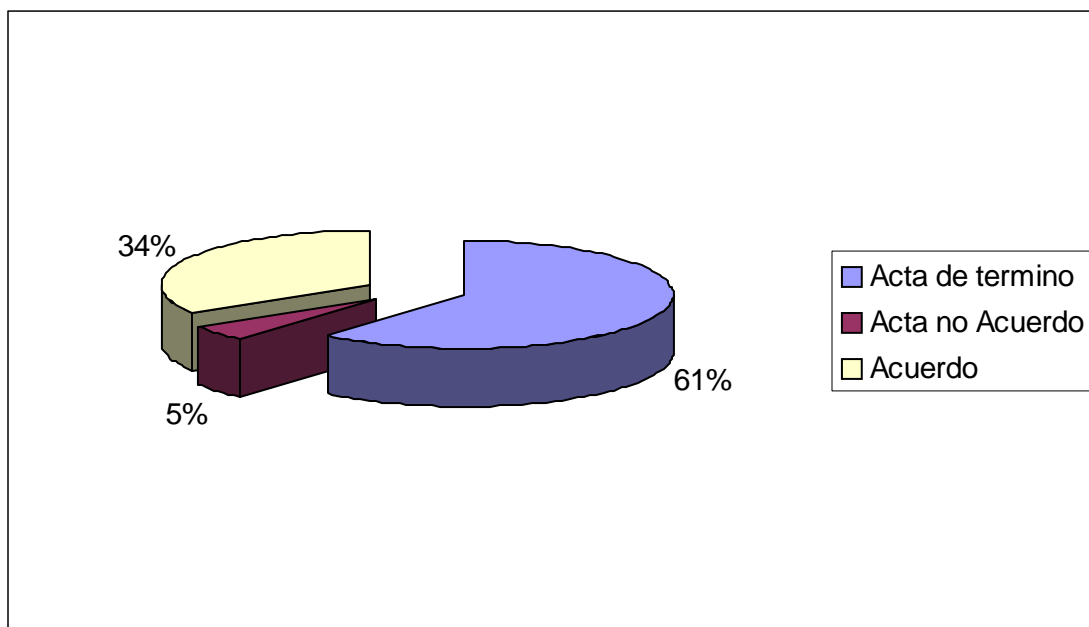


Fuente: Investigación Directa

El resultado de acuerdo versus casos derivados del 2º juzgado de Familia es bastante similar al del 1º, dado que ambos son los tribunales que más causas derivaron a Cemfa, este llegó al 25%, equivalente a 89 casos.

El porcentaje de Actas de término también es similar, 247 casos, vale decir un 70% del total (353 causas)

Gráfico N° 29
Porcentaje de Acuerdos versus derivaciones 3º Juzgado de Familia



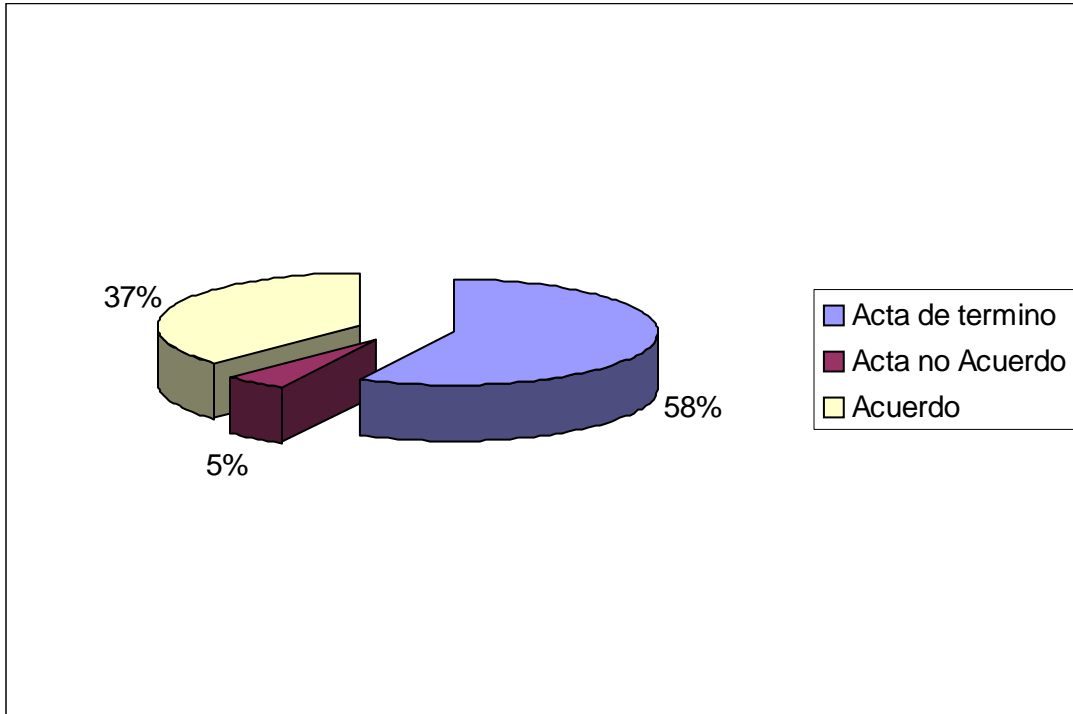
Fuente: Investigación Directa

Los resultados de la estadística del 3º Juzgado demuestran un alza en relación con el porcentaje de acuerdos de los otros dos anteriores, sin embargo la cifra total es menor, con un total de 40 causas, equivalentes al 34%.

El porcentaje de actas de término llega al 61% (73 casos), cifra también menor a los otros dos tribunales.

Gráfico N° 30

Porcentaje de Acuerdos versus derivaciones 4º Juzgado de Familia



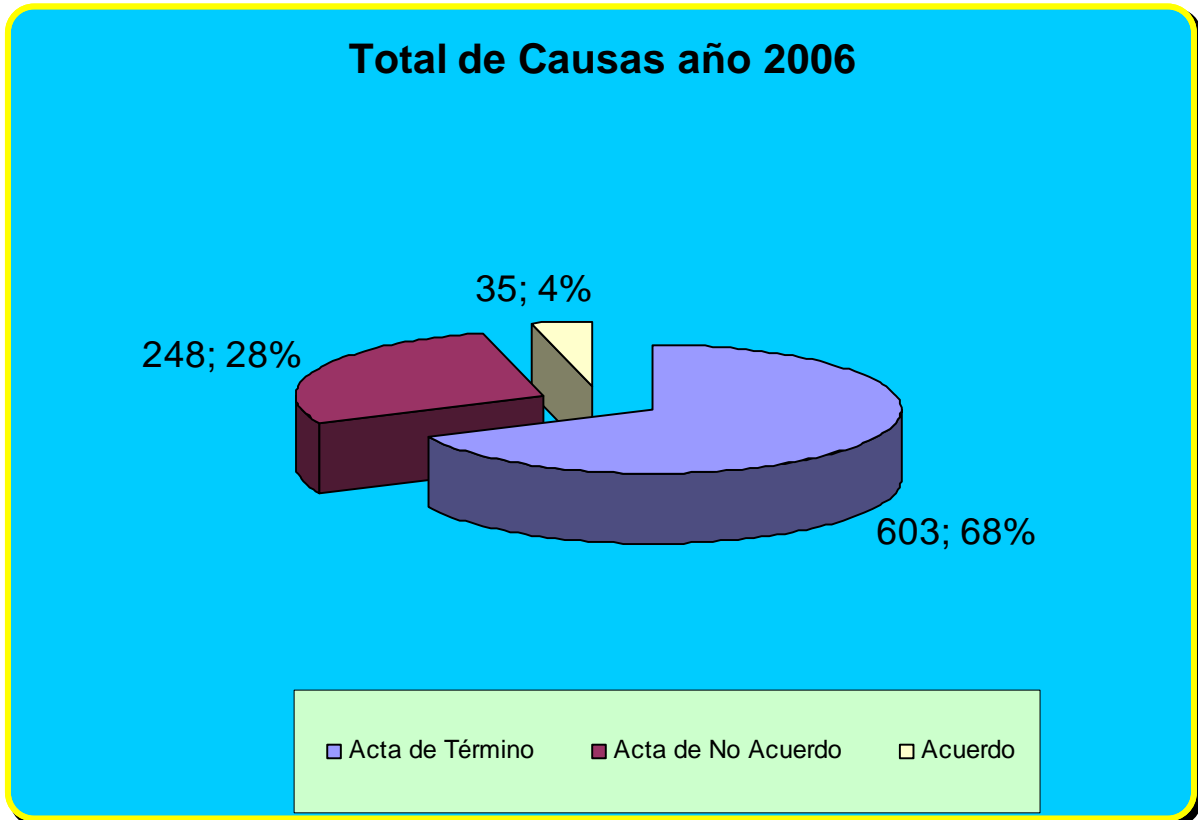
Fuente: Investigación Directa

El resultado del cuarto Juzgado es bastante similar al anterior, tenemos por un lado un 58% de Actas de término, en total 56 casos, un total de 36 causas con acuerdo que equivalen al 37%, y un 5% de Actas de no acuerdo.

Considerando el resultado global, vale decir, sumando todos los resultados anteriores de los 886 casos, el resultado fue el siguiente:

Gráfico N° 31

Total Anual



Fuente: Investigación Directa

Del total anual de causas derivadas a Cemfa, un 68% de los casos fueron Actas de término (605 casos), 28% fueron acuerdos y un 4% terminaron como Actas de no acuerdo.

El alto porcentaje de Actas de término, se puede atribuir al hecho de que la mediación no es suficientemente valorada por los usuarios, principalmente, por ignorancia, ya que la información entregada en Tribunales es insuficiente. Muchos de los funcionarios judiciales tampoco conocen, en que consiste la mediación, cuáles son sus ventajas, etc. Por lo cual no entregan la mejor orientación acerca del tema, como resultado de aquello, la mediación todavía genera

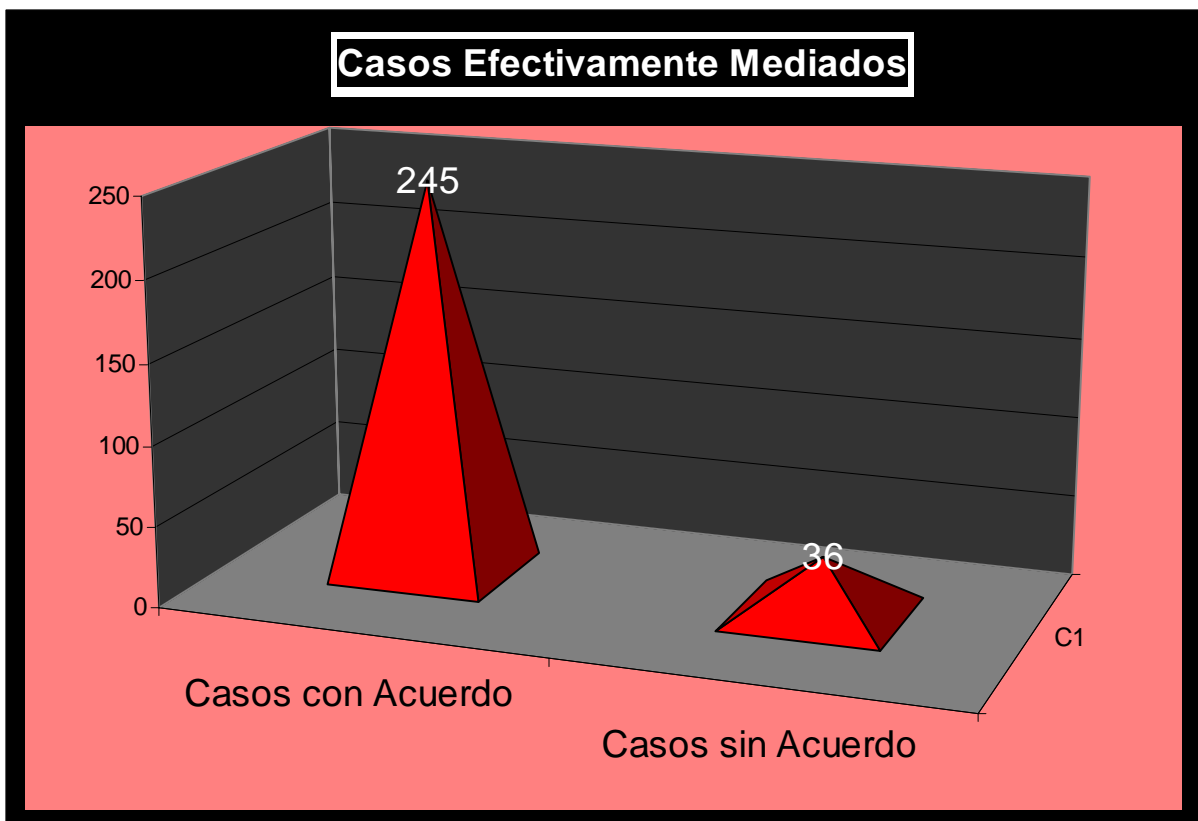
desconfianza y dudas en la gente, por lo tanto, no acuden a la invitación a mediar (enviada por el centro de mediación) o solo acude una de las partes a informarse de que se trata y la otra no se entera, por lo cual tampoco se puede realizar la mediación.

Además de lo anterior, no son pocos los casos en que los antecedentes enviados por el Tribunal están erróneos o incompletos, por lo cual las cartas o invitaciones a mediación son devueltas al remitente, y la persona nunca se entera de la posibilidad de la mediación. Estos casos también son devueltos al tribunal como Actas de término.

9. Total de casos con acuerdo

De los casos efectivamente mediados, es decir, sacando el porcentaje de Actas de término, se pueden determinar el porcentaje de causas con acuerdo y no acuerdo. El resultado es el siguiente:

Gráfico N° 32
Total de Casos con Acuerdo



Fuente: Investigación Directa

El resultado anterior nos muestra que del porcentaje de casos efectivamente mediados, es decir 281 casos, un 87% terminó con acuerdo (245 casos) y solo un 13% terminó como acta de no acuerdo (36 casos). Esto confirma la hipótesis planteada al inicio de la investigación, con respecto a que de los casos efectivamente mediados, un alto porcentaje terminan con acuerdo entre las partes. Sin embargo, sería interesante de analizar, que porcentaje de estos, cumplen con los acuerdos finales, ya que hay un número aun indeterminado de causas vuelve a tribunales, para interponer denunciar o contra demandas, por no cumplir los acuerdos pactados con anterioridad.

Por ello, este alto porcentaje de acuerdos es bastante cuestionable, por el hecho de que para medir la efectividad real, deberíamos tener el porcentaje de

casos que retornan a los tribunales, y así tener un claro escenario de la eficiencia y eficacia de la mediación licitada como mecanismo resolutor de conflictos.

Hay varios factores que explican este círculo legal: están los usuarios que para terminar lo antes posible con la demanda, aceptan firmar un acuerdo, que más adelante no pretenden cumplir.

Otro caso es el de las personas que están sobre endeudadas, por ejemplo, en la materia de Alimentos, los cuales se comprometen a entregar una suma determinada, y por su porcentaje de endeudamiento, no pueden solventar en el tiempo. Y así hay muchos casos en que el cumplimiento de estos acuerdos no es manejable por el centro de mediación.

Sin embargo, un tema delicado es la suerte de “presión” que ejercen algunos mediadores licitados, sobre los usuarios, en relación a instarlos más de la cuenta a que firmen el acta de acuerdo, sin estar convencidos totalmente de que lo que están firmando sea conveniente para ambos usuarios, por ello, no son pocas las ocasiones en que, en forma posterior a la firma del acta, uno o ambos usuarios quieren revertir o anular este acuerdo.

Una de las causas que puede explicar esta necesidad de lograr el acuerdo, es el aspecto monetario, ya que estas actas son pagadas con una tarifa bastante superior que las Actas de término. Lo anterior, es preocupante en la medida que pueda alterar o viciar la estadística final, inclinándola hacia un resultado ficticio, el cual no sea sustentable en el tiempo.

Lo anterior nos hace cuestionar lo siguiente: ¿hasta que punto, es recomendable que el sistema privado, con su respectivo fin de lucro, se haga cargo de algo tan delicado como la mediación familiar?. Sin duda este tema sería interesante de abordarlo en un estudio en profundidad.

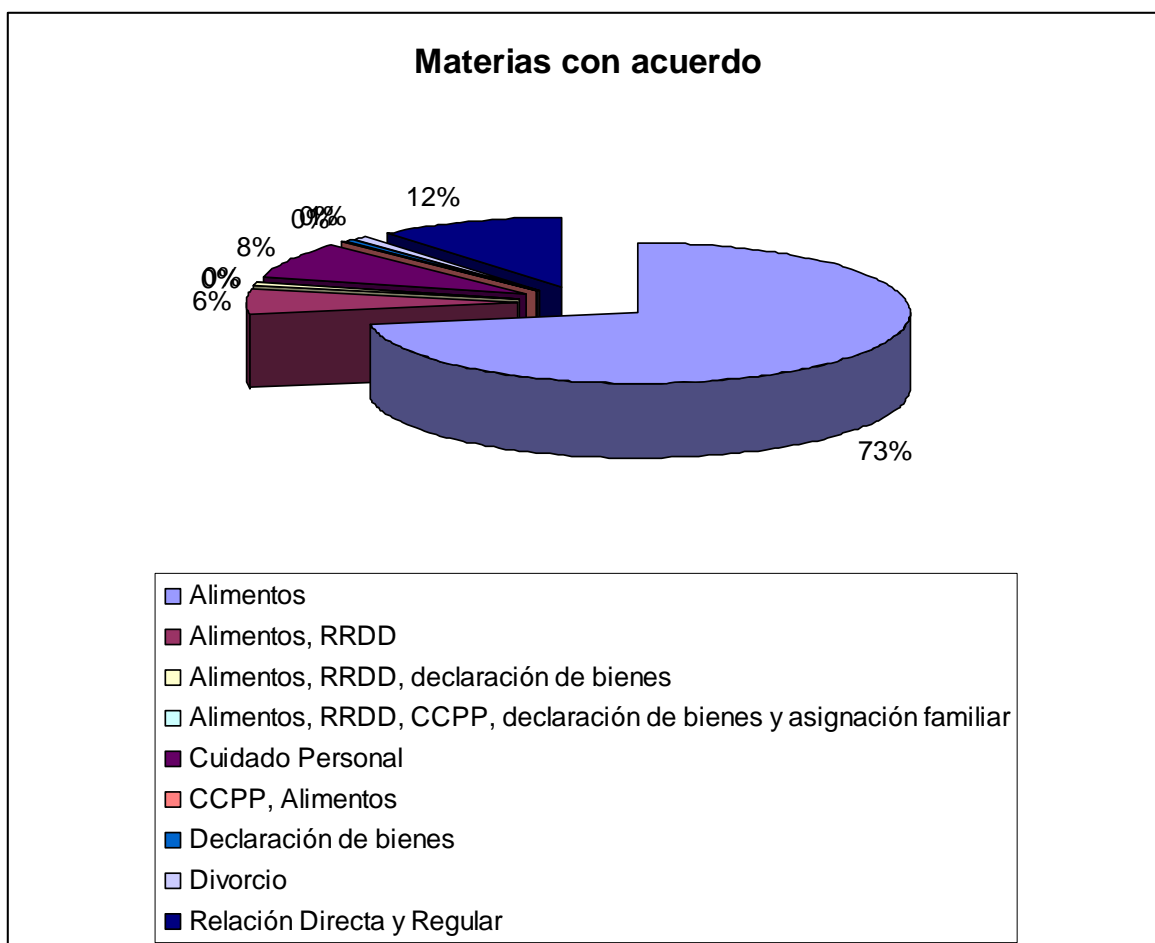
10. Porcentaje de Acuerdos versus materias

Otro ítem abordado fue el porcentaje de acuerdos en relación con las materias tratadas en mediación. Dentro de las materias se desglosó Alimentos, según como fuera derivada por los tribunales: Alimentos aumento, cesación, mayores, menores y rebaja.

El resultado fue el siguiente:

Gráfico N° 33

Materias Derivadas con Acuerdo



Fuente: Investigación Directa

RD: Relación Directa y Regular con el niño

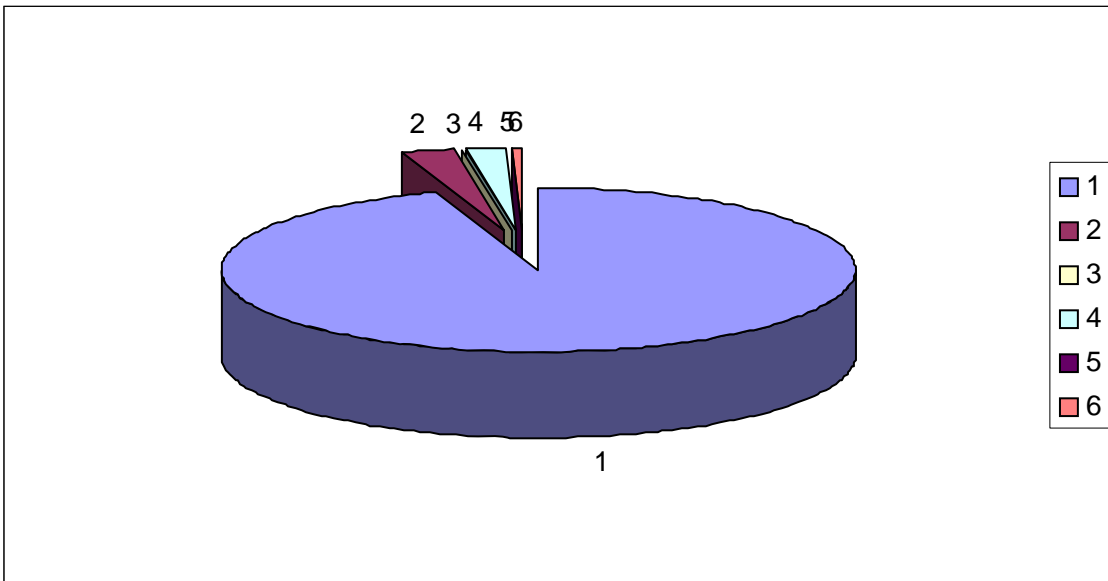
CP: Cuidado Personal

Como observamos anteriormente, la materia con mayor derivación fue Alimentos. A su vez, esta es la materia que consiguió la mayor cantidad de acuerdos en mediación, con un 73% del total de casos.

Más atrás queda la materia Relación Directa con un 12% y Cuidado Personal con un 8%.

Gráfico N° 34

Materia Alimentos con Acuerdo



Fuente: Investigación Directa

Como ya se mencionó anteriormente, las mujeres son quienes presentan la mayor cantidad de demandas por pensión de Alimentos, por lo cual se confirma la hipótesis de que frente a una eventual separación, son las madres quienes quedan al cuidado de sus hijos. De estas demandas menos de la mitad llega a acuerdo (168 casos).

11. Materias derivadas sin acuerdo

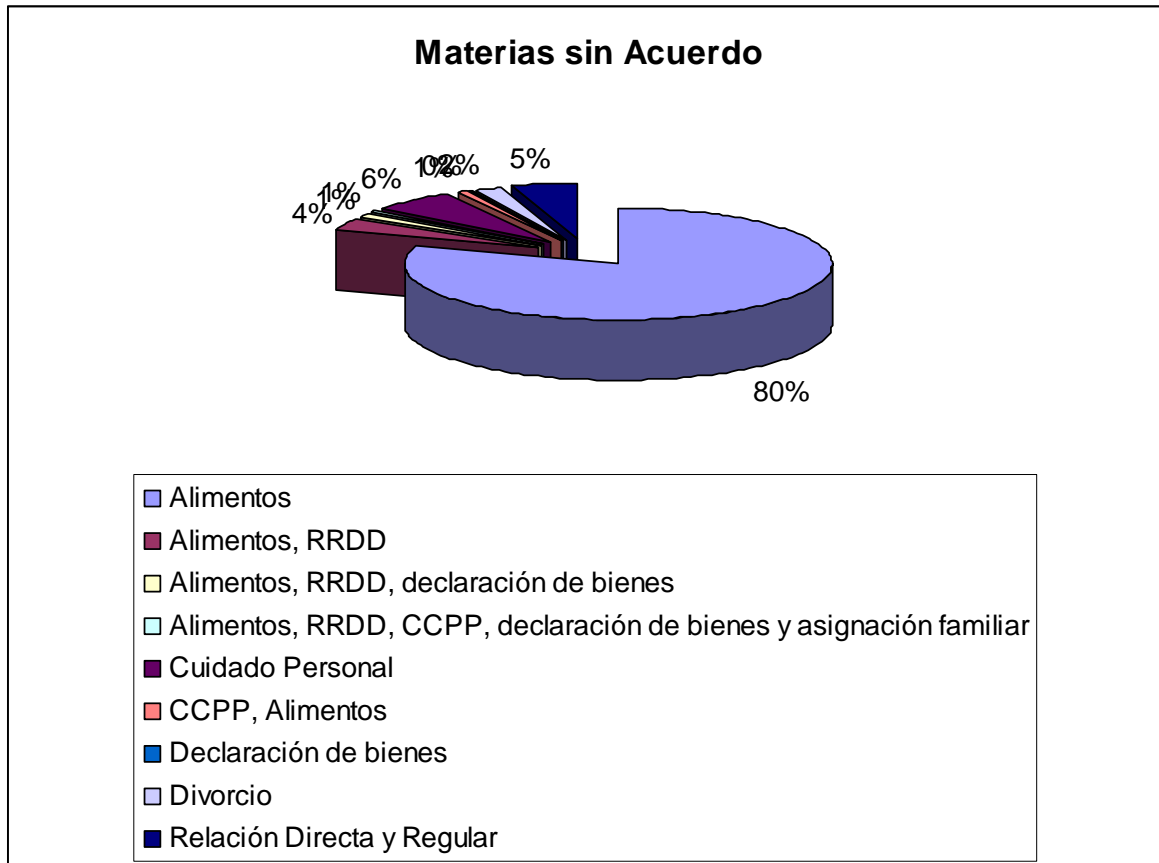
Dentro de las materias derivadas que no obtuvieron acuerdo, se consideraron las Actas de término. Esto debido a que no se logró que las partes aceptaran mediar.

El siguiente es el resultado:

En la siguiente tabla se aprecia que en las materias Relación directa y Cuidado personal, los solicitantes son principalmente de sexo masculino, esto confirma la hipótesis de que al ser las madres quienes quedan al cuidado de los hijos luego de la separación, los padres van distanciando con ello el contacto con sus hijos, por ello solicitan ante los tribunales de familia que este derecho se regule o modifique, esto explicaría la alta demanda de estas materias de parte de usuarios de sexo masculino.

Gráfico N° 35

Materias Derivadas Sin acuerdo

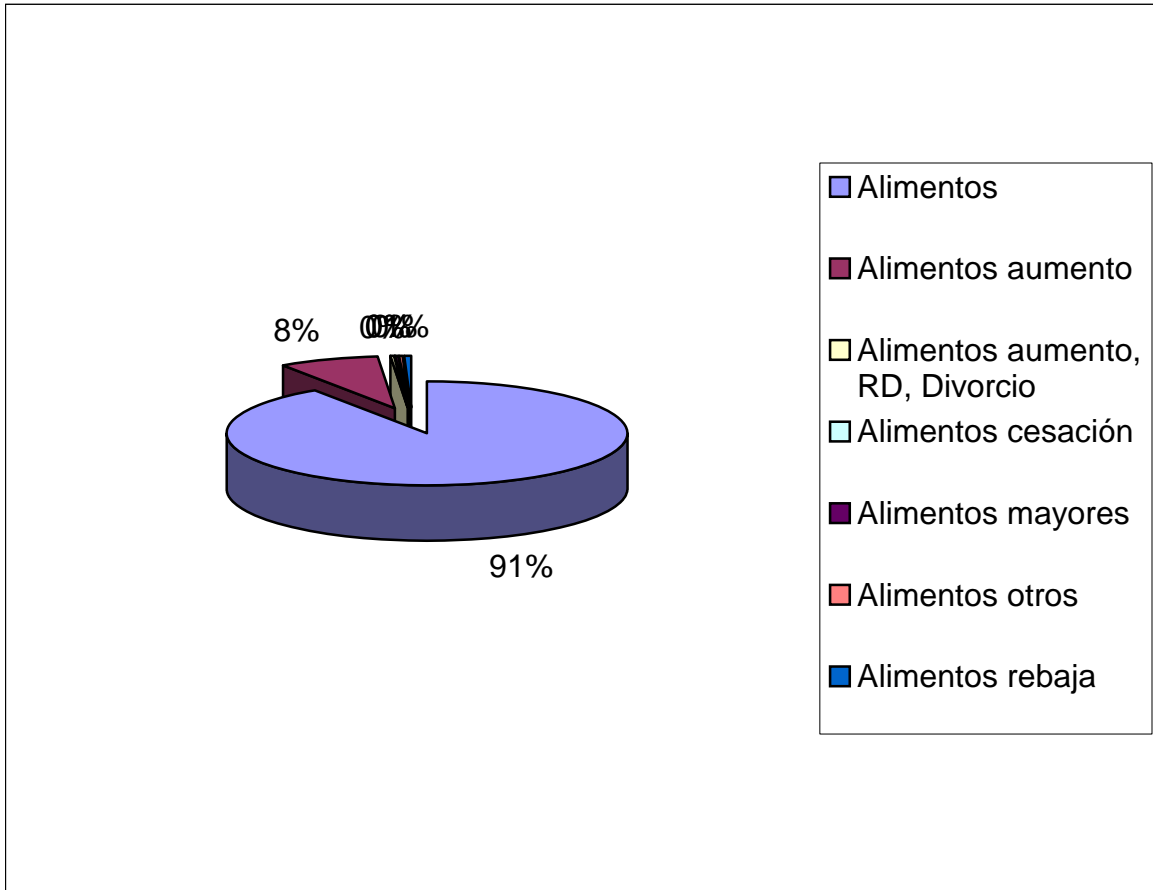


Fuente: Investigación Directa

RD: Relación Directa

CP: Cuidado Personal

Gráfico N° 36
Desglose de materia Alimentos sin acuerdo



Fuente: Investigación Directa

Según la gráfica, de los 392 casos de Alimentos con no acuerdo, el 91% corresponde a Alimentos, más atrás está Alimentos aumento con un 8%, el 1% restante se divide en el resto de subcategorías

Es importante conocer el desglose de la materia alimentos, porque este dato se cruza además, con el rango de edad del beneficiario, por ejemplo, Alimentos mayores corresponde a personas mayores de edad (esposas, hijos adultos, etc.)

Por ello es importante conocer el número de requerimientos de uno o de otro.

La materia Alimentos cesación, es solicitada principalmente por hombres, es cuando se solicita que se deje sin efecto el monto ordenado, por ejemplo, si el hijo(a) cumple la mayoría de edad que la ley permite.

Alimentos rebaja, también es una materia solicitada principalmente por hombres, en ella se solicita que la disminución del monto rebajado por concepto de Alimentos.

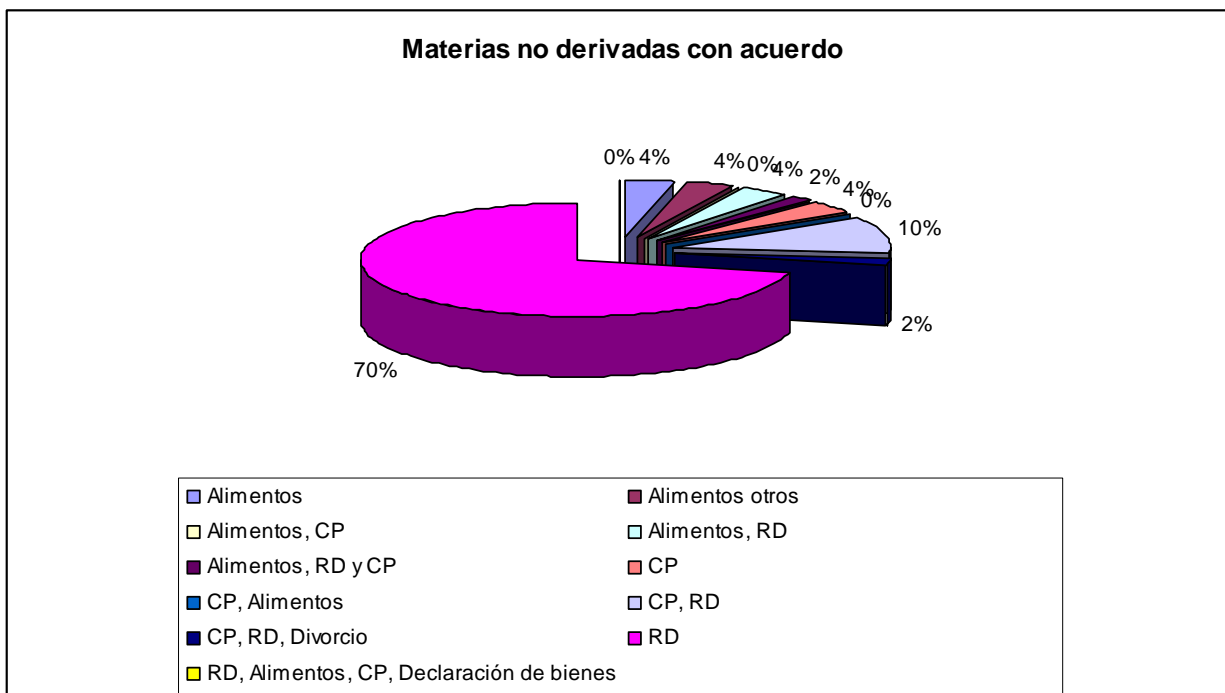
12. Materias no derivadas con acuerdo

Como ya se mencionó, los Tribunales de familia derivan la o las materias que deben ser tratadas en las sesiones de mediación. Sin embargo, en el transcurso pueden surgir inquietudes o conflictos con respecto a una materia no incluida en la demanda, que puede ser anexada dentro de los temas a tratar en la mediación, siempre y cuando ambas partes acepten incluirla.

En este sentido, se tomaron todas las actas ejecutivas y se contabilizaron aquellas donde estaba seleccionado el ítem “materias no derivadas de tribunal con Acuerdo”. Este fue el resultado:

Gráfico N° 37

Materias no derivadas con Acuerdo



Fuente: Investigación Directa

Dentro de esta categoría se aprecia que la materia Relación Directa y regular es la más solicitada, en 44 casos, donde en 40 de ellos son mujeres las demandantes. Cabe destacar que la mayoría de estas 40 causas, son en un inicio, demandas por Alimentos, y que en forma adicional, a solicitud de los interesados, se incluyó esta materia como un punto a resolver.

En segundo lugar, Alimentos en 13 oportunidades fue adicionada como materia a tratar, en 11 de estos casos, los solicitantes eran de sexo masculino. Estas causas en un inicio, eran en su mayoría por relación directa y regular.

Cabe mencionar que, dentro de las materias no derivadas por los Tribunales y que, sin embargo, fueron abordadas en la mediación, solo hubo dos

casos en que no se logró un acuerdo, uno fue por abandonar el proceso de mediación, y otro porque no lograron alcanzar el consenso.

13. Resoluciones por Tribunal, versus actas entregadas

Una vez que el Centro de Mediación cumple los procedimientos para llevar a cabo la mediación, oficia al tribunal un Acta Ejecutiva, la cual contiene el protocolo efectuado en el proceso, ya sea si fue un Acta de término, Acta de Acuerdo o no Acuerdo.

Una vez anexados todos los antecedentes en la carpeta del caso, este es derivado al Juez correspondiente, para que este posteriormente ratifique el acuerdo (si lo hubo), o bien cite a la audiencia preparatoria y siga el curso de la demanda (en caso de No acuerdo o Acta de término).

Dentro de este ítem, se evaluó el porcentaje de resoluciones versus actas entregadas por tribunal y en cifras globales. Esto para evaluar el nivel de eficiencia de cada juzgado. Y, además se tomaron totales de tres meses para evaluar este porcentaje: noviembre, diciembre de 2006 y junio de 2007. Esto porque durante septiembre y octubre, Cemfa, envió cartas a entidades del Gobierno, como el Ministerio de Justicia, la Presidencia, y a los propios Tribunales de Familia, para acelerar el proceso de resolución y validación de Actas.

14. Resoluciones entregadas a Cemfa en Noviembre de 2006

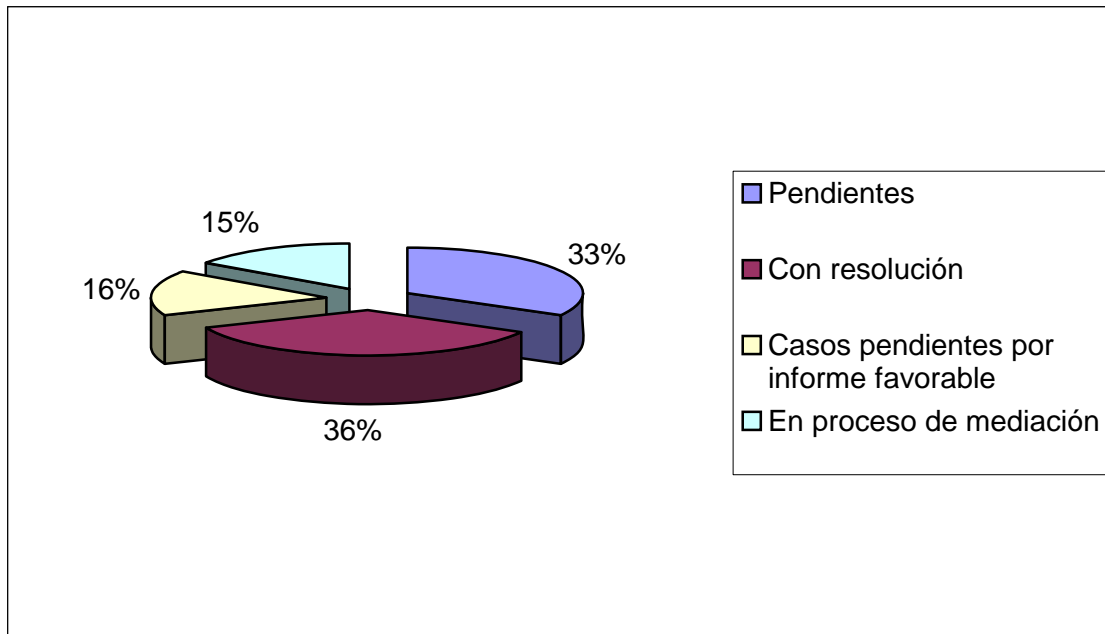
De los 771 casos derivados al Centro de Mediación desde enero a noviembre de 2006, Cemfa entregó 530 actas a los Tribunales, de los cuales solo 276 tuvieron resolución, las 254 restantes estaban pendientes, habían 117 en trámite de mediación (aún en desarrollo o iniciando el proceso de la mediación).

Finalmente había 124 carpetas pendientes para entregar a los tribunales, este encapsulamiento se produce, principalmente, por falta de emisión de Informes Favorables, estos informes, como ya se mencionó, son los que garantizan la gratuidad en el proceso y son emitidos por organismos como Universidades o la Corporación de Asistencia Judicial.

Estos organismos presentaban una alta demanda, por lo cual las horas con los Asistentes Sociales, se daban con hasta un mes de desfase, además en no pocas ocasiones, los usuarios no asistían a estas citas, deteniendo el proceso y generando este encapsulamiento de casos.

Gráfico N° 38

Porcentaje de resoluciones versus total de casos a nov. 2006



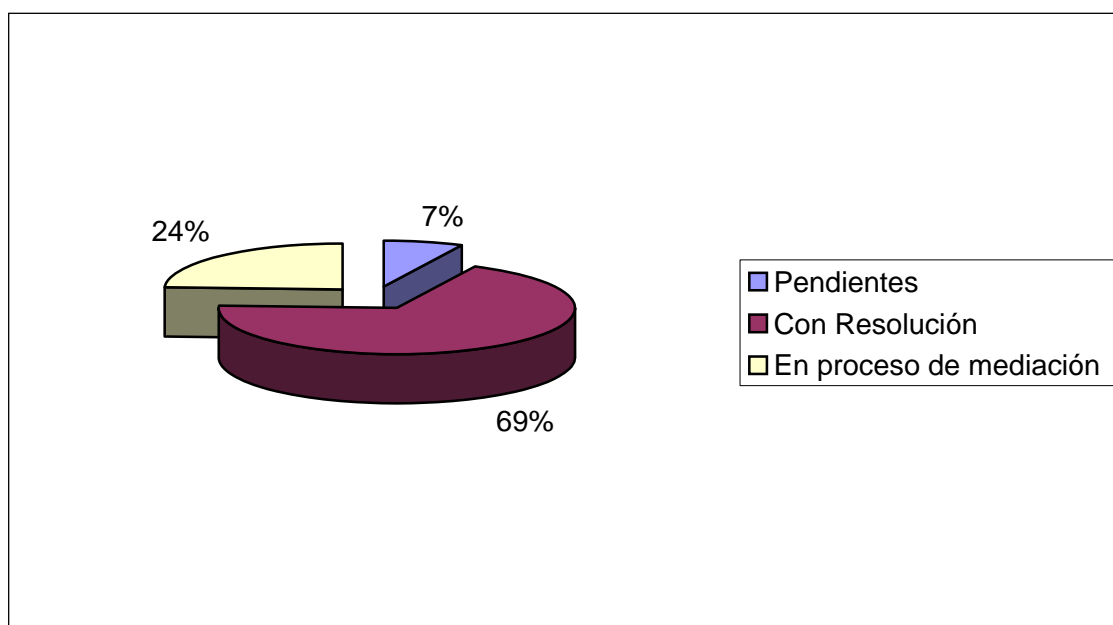
Fuente: Investigación Directa

15. Resoluciones por Tribunal a Noviembre de 2006

El siguiente es el resultado de causas entregadas a los tribunales, versus resoluciones pendientes del 1º al 4º Juzgado de Familia. Es importante destacar que la cantidad de casos pendientes de Informe favorables u otros, no aparecen individualizados por tribunal, por lo tanto, ese dato no consta en la estadística general.

Gráfico N° 39

Resoluciones pendientes del 1º Juzgado de Familia a nov. 2006

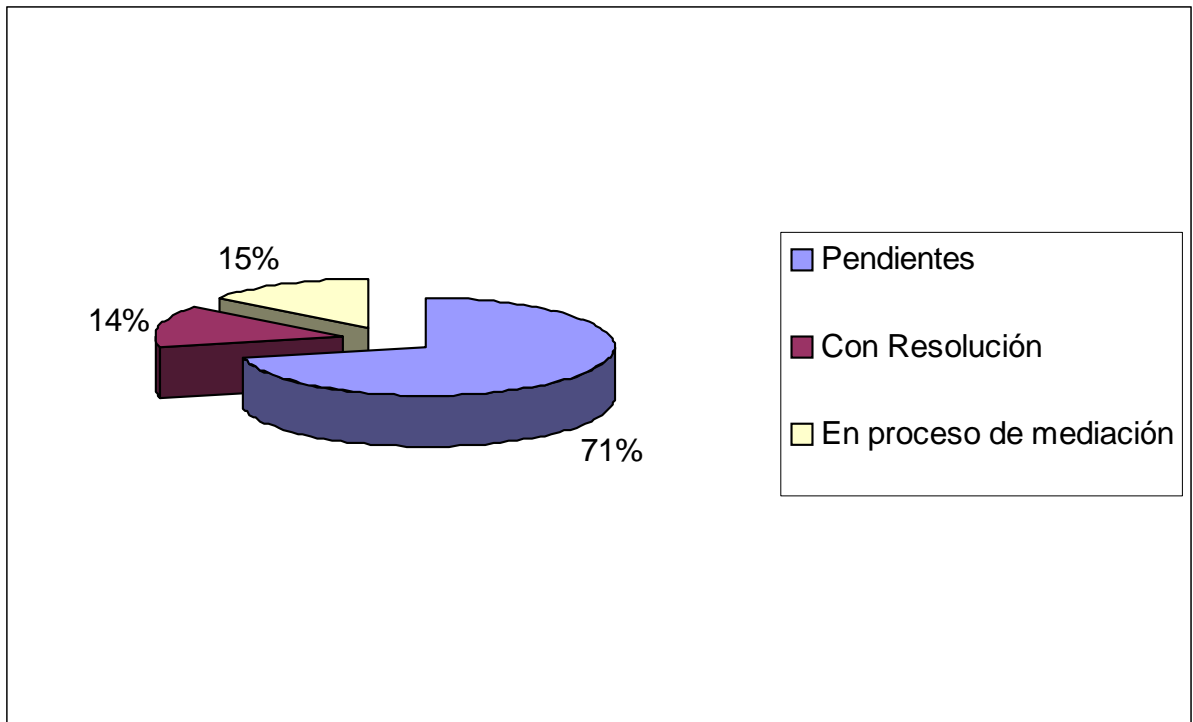


Fuente: Investigación Directa

El gráfico nos muestra que solo un 7% de los casos está pendiente de resolución en el 1º juzgado de familia, versus un 69% que a esa fecha ya tenía resolución. Lo que da cuenta de un alto porcentaje de eficiencia de este Tribunal.

Gráfico N° 40

Resoluciones pendientes del 2º Juzgado de Familia a nov. 2006

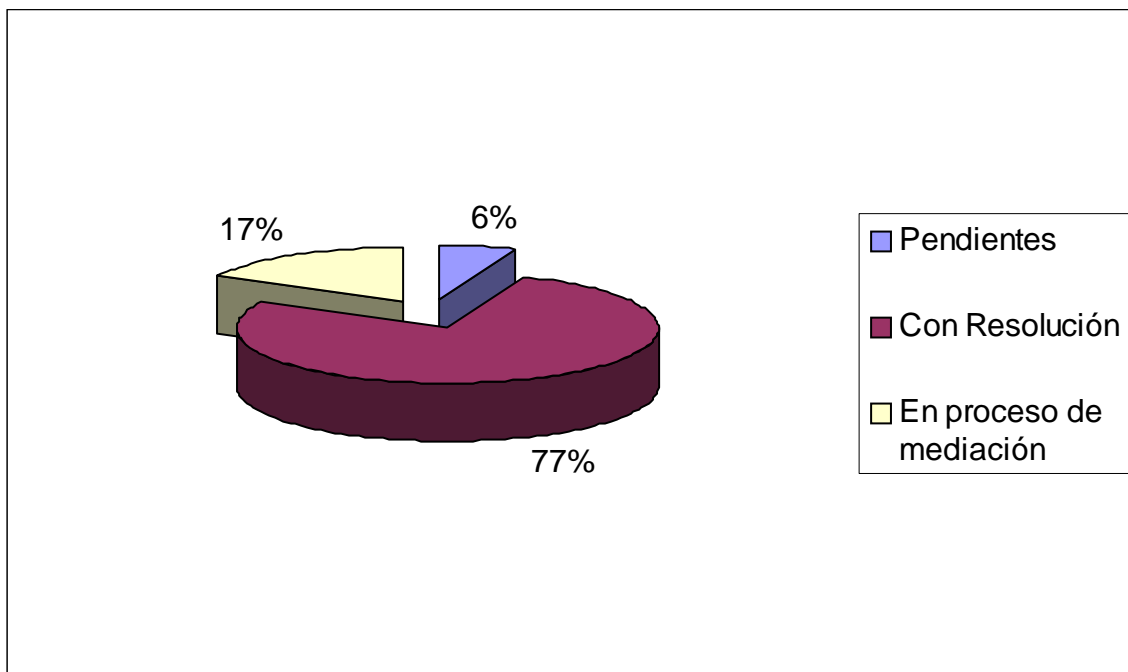


Fuente: Investigación Directa

El gráfico nos muestra que al contrario del caso anterior, en este Tribunal, hay un 71% de casos pendientes de resolución, es decir, 174 carpetas están en espera de ser revisadas por el juez correspondiente. Versus solo un 14% que presenta resolución. En este tribunal, por lo tanto el porcentaje de eficiencia es muy bajo.

Gráfico N° 41

Resoluciones Pendientes del 3° Juzgado de Familia a nov. 2006

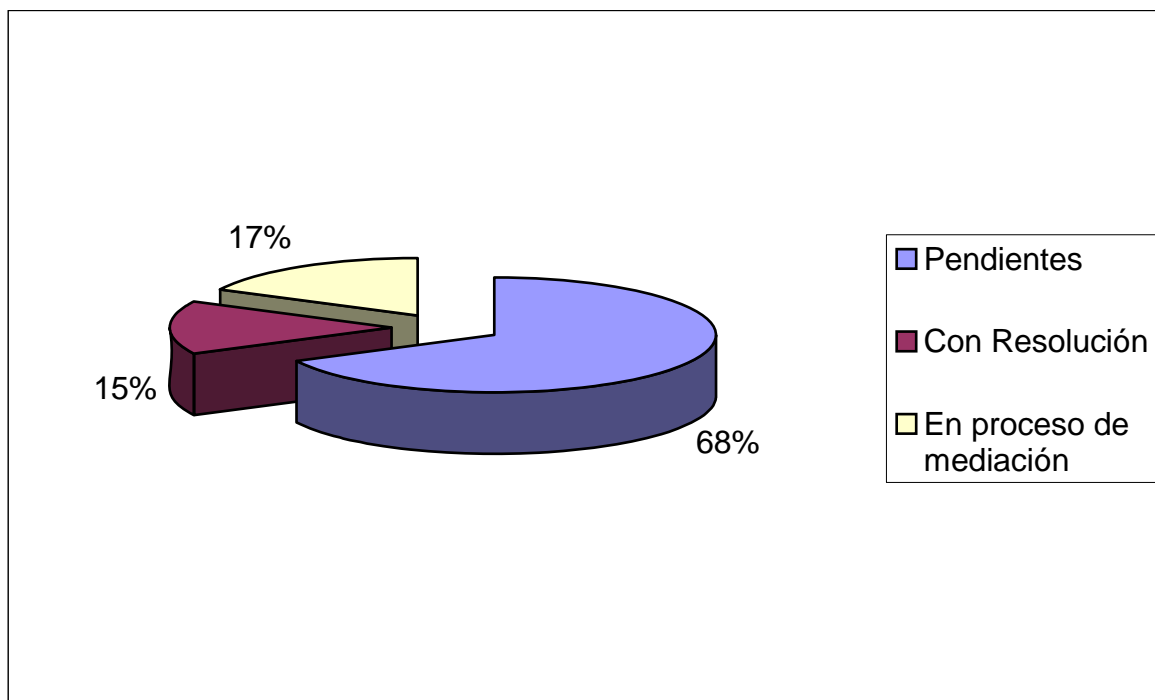


Fuente: Investigación Directa

El gráfico muestra que el porcentaje de casos que tienen resolución a noviembre de 2006 en el 3° Juzgado de Familia es de un 77%, versus solo un 6% que a esa fecha se encontraba pendiente. Esto denota un alto porcentaje de eficiencia y rapidez para visar sus causas. Sin embargo, esta situación, puede darse debido a que el número de casos derivados a mediación es bastante más bajo que los dos tribunales anteriores (solo 87 casos).

Gráfico N° 42

Resoluciones pendientes del 4º Juzgado de Familia a nov. 2006



Fuente: Investigación Directa

Según el resultado del gráfico, hay un 68% de casos pendientes a noviembre de 2006, en total 58 casos. Considerando que el número de casos derivados a mediación es bastante bajo, se espera que el nivel de eficiencia sea mayor, sin embargo este es muy bajo en comparación con el resto.

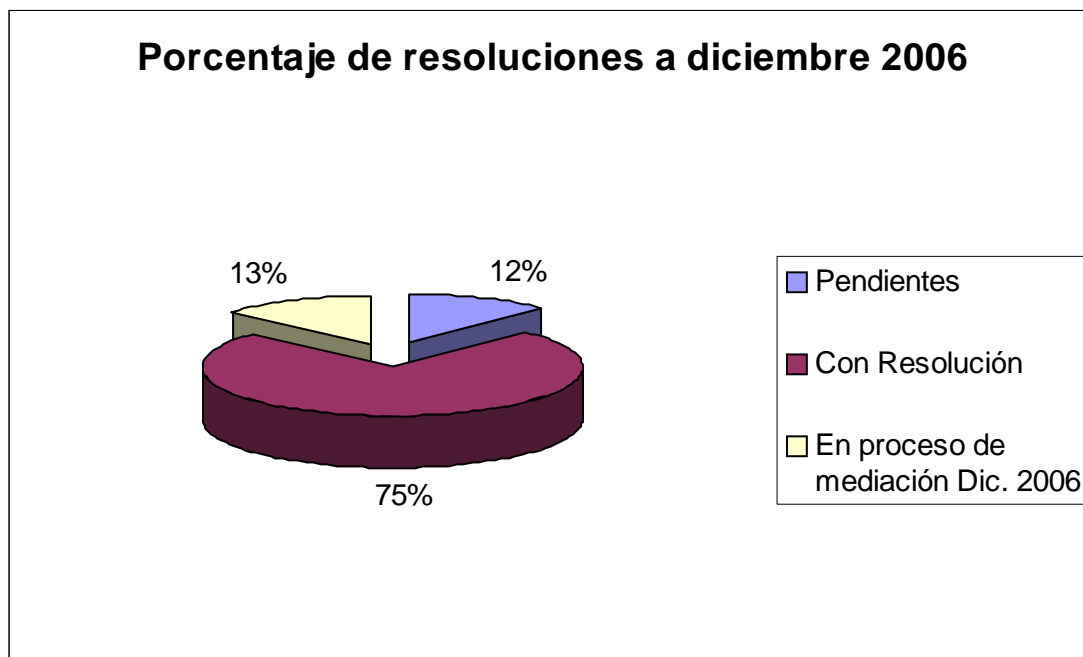
16. Resoluciones por Tribunal a Noviembre de 2006

En diciembre de 2006 Cemfa atendió un total de 115 casos, lo que sumado a las 771 que había a noviembre de ese año totaliza las 886 que hubo en el año 2006.

El resultado a diciembre de 2006 es el siguiente:

Gráfico N° 43

Porcentaje de Resoluciones versus total de casos a Diciembre de 2006



Fuente: Investigación Directa

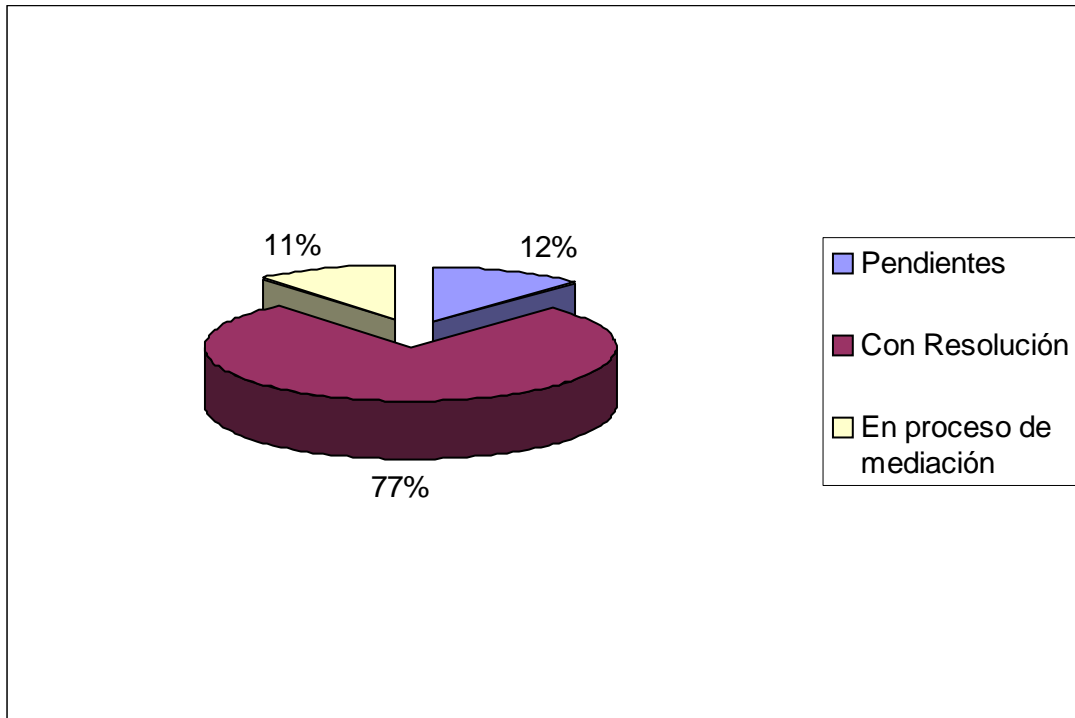
Es importante destacar que la cantidad de casos pendientes de Informe favorables u otros, no aparecen individualizados.

El porcentaje de resoluciones a diciembre de 2006 llega al 75%, lo que comparado con el 36% que había a noviembre de ese año nos da un incremento de 39%.

Este aumento se debe en gran medida a la gestión que inició Cemfa, enviando cartas a las autoridades competentes y haciendo un llamado de atención, para agilizar los procedimientos en tribunales, los cuales entorpecían la labor de los centros de mediación, al demorar innecesariamente la revisión y resolución de las causas. Este hecho también afectó a muchos usuarios, que confiaban en una resolución más expedita de sus conflictos a través de la mediación.

Gráfico N° 44

Resoluciones pendientes del 1º Juzgado de Familia a Dic. 2006

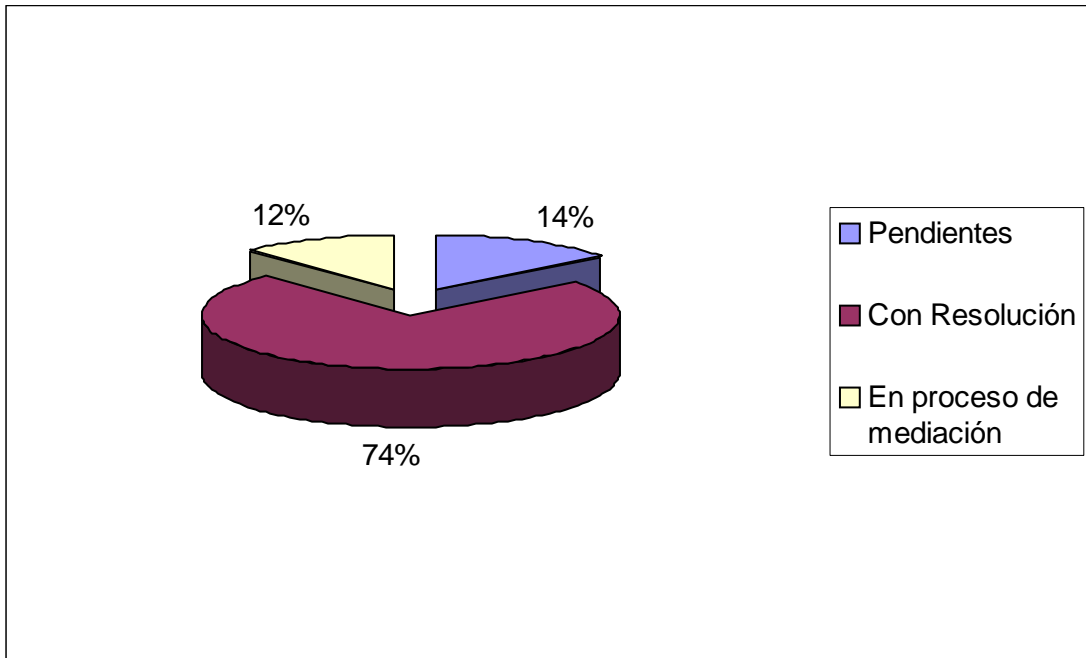


Fuente: Investigación Directa

A pesar de que este Tribunal tenía un porcentaje bastante eficiente, aumentó de un 69 a un 77%, el número de resoluciones, lo cual es bastante alto si, consideramos que este tribunal junto al 2º, presenta el mayor número de derivaciones a mediación.

Gráfico N° 45

Resoluciones pendientes del 2º Juzgado de Familia a dic. 2006

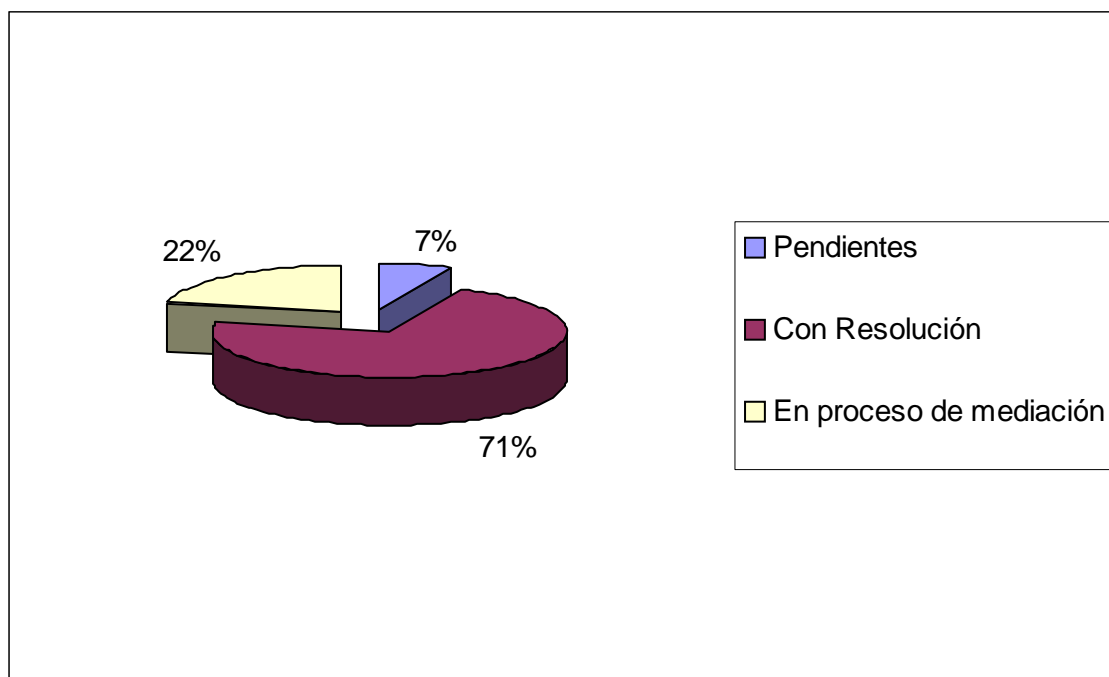


Fuente: Investigación Directa

El gráfico nos muestra que a diciembre de 2006 este tribunal tiene un porcentaje de actas con resolución pendiente de 14%, comparando este resultado con el 71% de casos pendientes que tenía a noviembre del mismo año, nos da un aumento explosivo de resoluciones, generado por la gestión de Cemfa en tribunales. Esto demuestra que cuando los tribunales desean aumentar los niveles de eficiencia, sin duda que pueden hacerlo en el corto plazo, ya que en solo un mes, este juzgado tuvo un incremento del 57% en sus resoluciones.

Gráfico N° 46

Resoluciones Pendientes del 3º Juzgado de Familia a dic. 2006

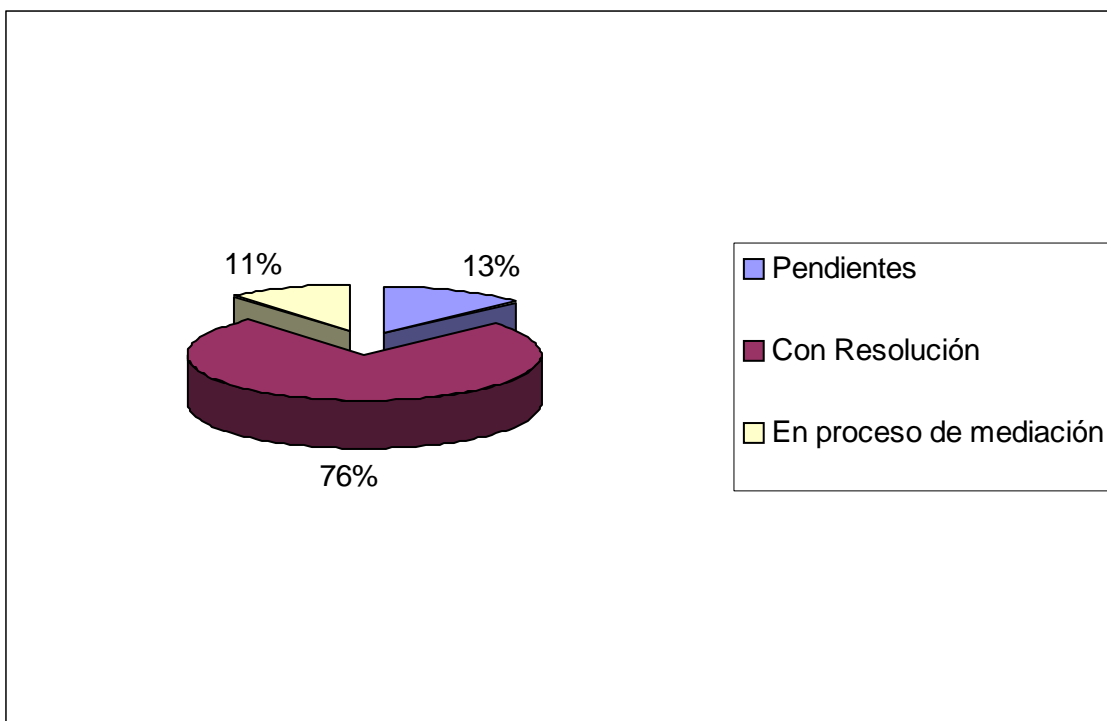


Fuente: Investigación Directa

En la gráfica se muestra que entre noviembre y diciembre de 2006, este tribunal no tuvo una mayor variación, pasó de un 6 a un 7% de casos pendientes. Bajó de un 77 a un 71% el número de resoluciones.

Gráfico N° 47

Resoluciones pendientes del 4º Juzgado de Familia a dic. 2006



Fuente: Investigación Directa

Este tribunal junto con el 2º fue el que tuvo la mayor variación en el porcentaje de resoluciones, puesto que a noviembre de 2006 tenía un 68% de casos pendientes, en cambio un mes después disminuyó a solo un 13%. Este porcentaje es considerable, si consideramos el corto plazo en que aquello ocurrió.

17. Porcentaje de casos con Resolución a Junio de 2007

Durante la práctica profesional de quien suscribe, se llevó a cabo el primer conteo estadístico de causas pendientes para ser visadas por los tribunales.

Muchas de estos casos, se encontraban pendientes debido a que no contaban con la emisión del informe favorable, otras porque se habían traspapelado en tribunales y otras por mala redacción del acuerdo.

Una de las tareas del alumno en práctica era conseguir que la Universidad emitiera los informes favorables pendientes, ordenar y ubicar carpetas extraviadas y reingresar aquellas causas pendientes en los tribunales de familia realizando el posterior seguimiento de la misma.

Durante abril y mayo, se creó el convenio con la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, que a través del Centro de Mediación Comunitaria, realizó la emisión de los informes pendientes del año 2006 y los nuevos que surgieron en el 2007. Eran alrededor de 100 los Informes favorables pendientes, gracias a los cuales el centro de mediación pudo recuperar el pago de sus honorarios pendientes del año 2006.

Esto es solo una muestra de lo mal que funciona el sistema actual, el cual debe ser modificado para que situaciones como estas no ocurran.

Una vez que se reingresaron las carpetas que estaban extraviadas en tribunales o con algún otro inconveniente, se procedió a registrar el porcentaje de resoluciones a junio del año 2007, versus los 886 casos presentados

El siguiente es el resultado:

Gráfico N° 48

Resoluciones Pendientes a Junio de 2007



Fuente: Investigación Directa

Solo el 1% terminó pendiente, este es un porcentaje mínimo, considerando que unos meses atrás este porcentaje bordeaba el 10%. Por lo tanto, es bastante satisfactorio para Cemfa, sin embargo, este éxito no esta exento de mucho trabajo y de una suerte de presión hacia el sistema judicial, en cuanto a sus constantes solicitudes y llamados a agilizar los procesos. Si ello se produjera en forma espontánea, el trabajo en los centros de mediación sería mucho más provechoso aun, de lo que es ahora.

18. Total Anual

A junio de 2007 podemos sacar las siguientes conclusiones:

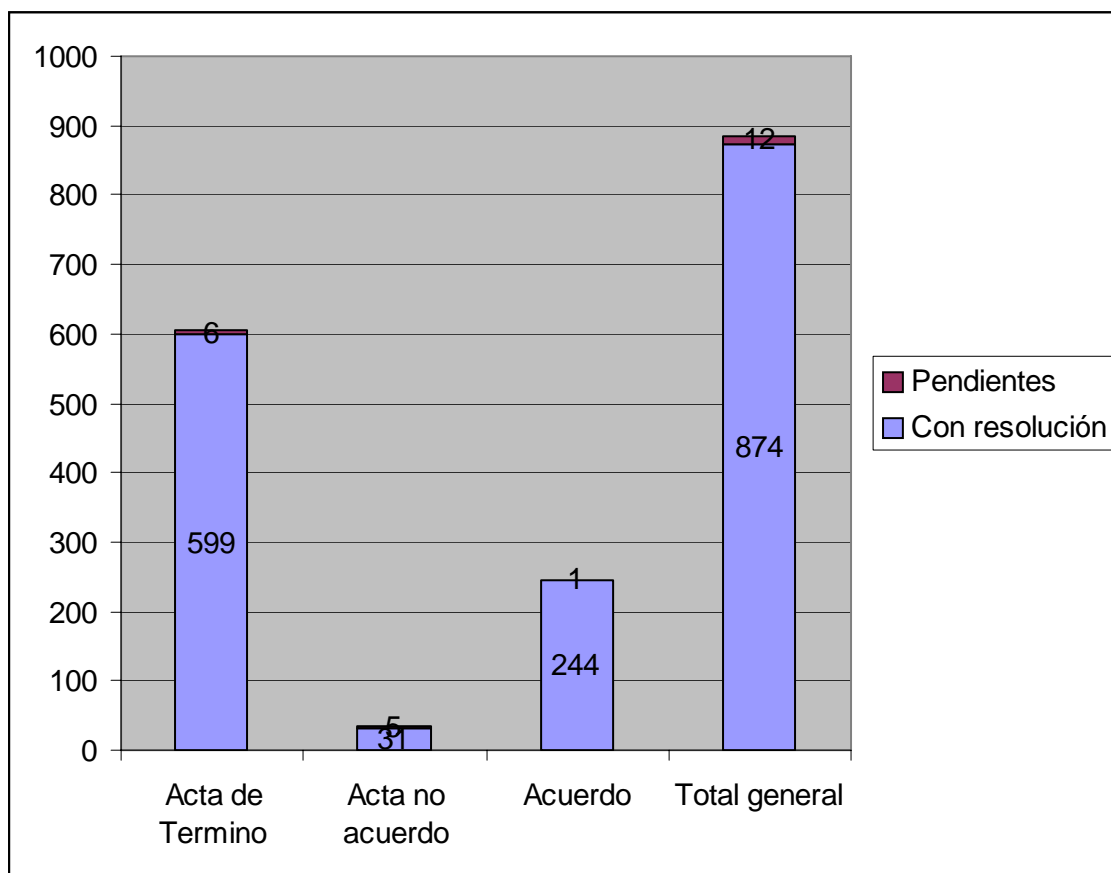
De los 886 casos mediados por Cemfa, 874 tuvieron resolución por parte de los tribunales, lo que equivale al 99%. De estos hubo 599 Actas de término, 31 casos con Acta de no acuerdo y 244 Actas de acuerdo.

De los 12 casos pendientes 6 están con acta de término, 5 son actas de no acuerdo y uno es acta de acuerdo.

La distribución anual queda de la siguiente manera:

Gráfico N° 49

Total Anual



Fuente: Investigación Directa

19. Casos Atendidos Con Gratuidad

La legislación vigente establece la gratuidad para todas aquellas personas que – entre otras causales – tenga un ingreso familiar superior a 836 mil pesos mensuales. Con esta cifra se beneficia hasta el penúltimo quintil de la población, y se brinda gratuidad a más del 90% de los chilenos con diversas demandas presentadas ante los Tribunales de Familia.

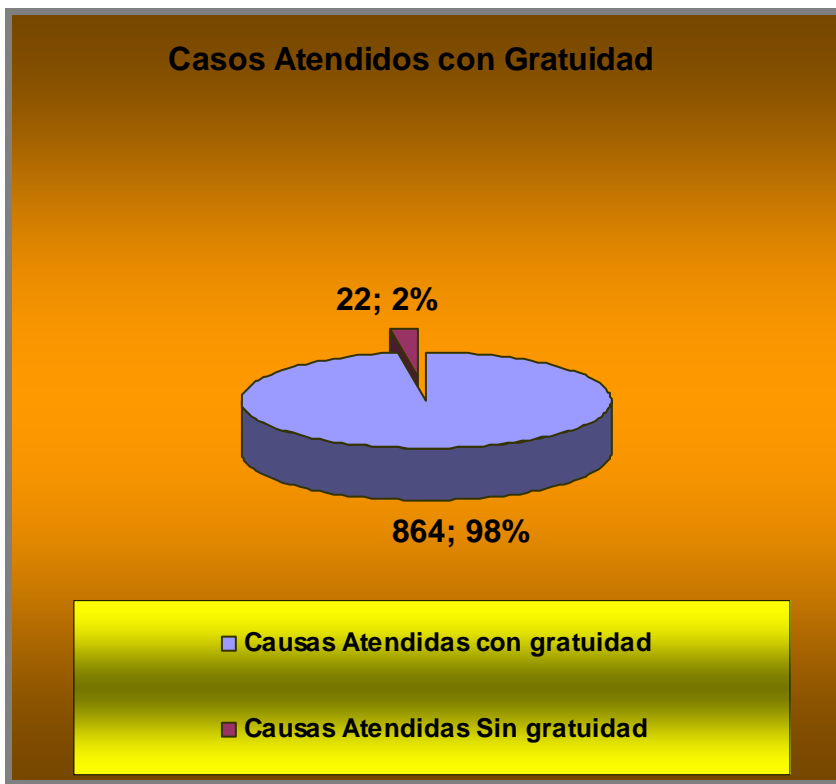
En el caso de Cemfa, significó atender al 97% de los usuarios con exención de pago, gestionando previamente la emisión de un Informe Favorable. Alrededor del 2% de personas que no obtuvieron este beneficio el año 2006, debieron cancelar por los servicios de mediación, de acuerdo a los aranceles fijados por ley.

Es importante destacar, que esta información, en relación a la gratuidad de la mediación, no siempre es entregada a los usuarios por parte del personal de los Tribunales, por ello no son pocos los que desechan la posibilidad de mediar, por temor a los costos que este servicio le puede acarrear.

El siguiente gráfico representa el porcentaje de gratuidad:

Gráfico N° 49

Total Anual



Fuente: Investigación Directa

20. Encuesta de satisfacción

Durante el año 2006, Cemfa aplicó una encuesta a usuarios elegidos aleatoriamente, el universo lo constituyó el total de personas que participaron en mediación durante ese año. Y la muestra fue de 74 personas, las cuales accedieron voluntariamente, finalizado el proceso, a emitir un juicio con anónimo con respecto a la atención, el servicio recibido por parte de los mediadores y el centro de mediación.

Cabe mencionar que este instrumento constaba de 4 ítem con preguntas cerradas, y con alternativas de selección múltiple, redactadas con un lenguaje sencillo, para evitar confusiones o malos entendidos.

Al final de cada pregunta aparecía un espacio para agregar comentarios o expresarse acerca de algún tema. Dicho cuestionario se encuentra anexado al final de este documento.

Los siguientes fueron los resultados:

Pregunta 1: “De acuerdo a su experiencia en Cemfa (Centro de Mediación y Familia), usted diría que la mediación fue”:

- Muy positiva
- Bastante Positiva
- Nada Positiva
- Mala

Cuadro Nº 9

Encuesta, Porcentaje Total Pregunta 1

Pregunta 1	Total de respuestas	Porcentaje
Muy Positiva	48	65%
Bastante Positiva	24	32%
Nada Positiva	2	3%
Mala	0	0%
TOTAL	74	100%

Fuente: Investigación Directa

La muestra de esta encuesta son 74 personas, quienes representan un 8% del universo. En la pregunta 1 se mide el nivel de satisfacción de los participantes, una vez terminado el proceso de mediación.

En este ítem, los usuarios califican la mediación como una experiencia “muy positiva”, en un 65% y un 32%, la califica como “bastante positiva”. Ambos porcentajes suman un total de 97%. Lo cual refleja un alto nivel de satisfacción en el proceso.

Por otro lado solo un 3% lo califica como un proceso “nada positivo” y nadie consideró la mediación como “mala”, lo cual es bastante relevante a la hora de evaluar la eficacia de la mediación, pues a pesar de que no siempre ambas partes salen ganadoras, de igual manera genera un alto grado de satisfacción en las personas que participan en ella.

Pregunta 2: “Usted piensa que las sesiones de mediación merecen la siguiente nota (1 es la nota mínima (muy mala) y 7 la máxima (excelente))”:

- Menos de un 4
- Entre un 4 y 5
- Entre 5 y 6
- Entre 6 y 7

Cuadro N° 10
Encuesta, Porcentaje Total Pregunta 2

Pregunta 2	Total de respuestas	Porcentaje
Menos de un 4	2	3%
Entre 4 y 5	4	5%
Entre 5 y 6	17	23%
Entre 6 y 7	51	69%
TOTAL	74	100%

Fuente: Investigación Directa

En la pregunta 2, se califica con nota de 1 a 7 las sesiones de mediación. Donde 1 es considerada muy malo y 7 es excelente. En un 69% los usuarios calificaron las sesiones con nota entre 6 y 7, lo cual es equivalente al alto grado de satisfacción del ítem anterior.

Con un 23% el ítem que sigue es el de 5 y 6. Mas atrás con un cinco y tres por ciento, están entre 4 y 5 y menos de 4 respectivamente.

Pregunta 3: “Durante las sesiones de mediación, usted se sintió”:

- Apoyado(a)
- Escuchado(a)
- Reprobado(a)
- Valorado(a)
- Menospreciado(a)
- Acosado(a)
- Apoyado(a) y escuchado(a)
- Escuchado(a) y valorado(a)
- Apoyado(a), escuchado(a) y valorado(a)
- Escuchado(a) y acosado(a)

Cuadro N° 11
Encuesta, porcentaje total Pregunta 3

Pregunta 3	Total de respuestas	Porcentaje
Apoyado(a)	10	14%
Escuchado(a)	32	44%
Reprobado(a)	1	1%
Valorado(a)	5	7%
Menospreciado(a)	1	1%
Acosado(a)	1	1%
Apoyado(a) y escuchado(a)	10	14%
Escuchado(a) y Valorado(a)	4	5%
Apoyado(a), escuchado(a) y valorado(a)	9	12%
Escuchado(a) y Acosado(a)	1	1%
TOTAL	74	100%

Fuente: Investigación Directa

En la pregunta 3, se califica la percepción de los participantes con respecto al trato recibido por parte de los mediadores. Un 43% de los usuarios se sintió escuchado, en segundo lugar, un 13% sintió apoyado y un porcentaje igual se sintió además de apoyado, escuchado. Más atrás, un 12% se sintió apoyado, escuchado y valorado.

En las cifras negativas, solo alrededor del 4% del total de encuestados se sintió acosado, menospreciado o reprobado durante el proceso de mediación.

Pregunta 4: “¿Considera usted que la mediación, independiente de sus expectativas y de los acuerdos alcanzados, fue un proceso positivo de aprendizaje?”

Alternativas:

- SÍ
- NO

Cuadro N° 12
Encuesta, porcentaje total Pregunta 4

Pregunta 4	Total de respuestas	Porcentaje
SI	72	3%
NO	2	97%
TOTAL	74	100%

Fuente: Investigación Directa

En la pregunta 4 se les consulta a los participantes en la mediación, si consideran el proceso como una instancia de crecimiento y aprendizaje. Como positiva fue considerada en un 97% y como una instancia negativa, la considera solo en un 3% de los encuestados, lo que confirma la tendencia anterior y permite aceptar la hipótesis planteada en el inicio de esta investigación en cuanto a que un alto porcentaje de los usuarios que han utilizado la mediación licitada para resolver sus conflictos han quedado satisfechos con el proceso.

CAPÍTULO VII

PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS FRENTE AL PROCESO DE MEDIACIÓN

Para abordar el tema de la perspectiva de los usuarios frente al proceso de mediación licitada, se aplicó un cuestionario a 74 personas, elegidas aleatoriamente dentro de aquellos usuarios que participaron a lo menos en una sesión de mediación.

Este cuestionario persiguió distinguir el nivel de satisfacción de los usuarios e indagar sus opiniones respecto al proceso de mediación, para lo cual se estableció como criterio de selección de la muestra que los usuarios hubieran participado al menos en una sesión de mediación.

Dicho cuestionario estableció un ítem disponible para que los usuarios hicieran sus aportes y sugerencias, acerca de sus percepciones respecto al proceso, y en este capítulo se analizan las respuestas, categorizando algunas de ellas.

Así, emergieron algunas categorías respecto a los tópicos investigados

Respecto al proceso:

"La atención es muy favorable y rápida, lo cual es muy positivo para el bienestar de la familia que necesita ayuda" (Usuario nº 25)

"Debido a la mediación se pudo lograr un acuerdo, en el cual ambas partes quedaron satisfechos, sin ningún problema... Hasta me sorprendió..." (Usuario nº 12)

"Se logra el acuerdo en un ambiente tranquilo y relajado", "...Hay una transparencia en el proceso..." (Usuario nº 2)

Estos comentarios hacen referencia a lo efectivo y positivo que resultó el proceso para ellos, debido a que la mediación permitió abordar sus conflictos de manera clara y transparente, su formalidad brinda confianza a los usuarios, haciendo énfasis en el buen trato de parte del equipo profesional (los mediadores), a través de la entrega de orientación legal, preocupación por confirmar asistencia de las partes, brindando un trabajo personalizado. Como a su vez, el contar con un ambiente acogedor, tranquilo y privado -una sala especialmente acondicionada- en donde se desarrolla la instancia de mediación, lo que hace la diferencia con los tribunales de familia, dado que en las audiencias se encuentran presentes otras personas, como por ejemplo abogados, secretario del juez u otros, pero que en definitiva propician un ambiente más impersonal, frío y muchas veces intimidante para sus usuarios.

Respecto del Rol del mediador

También 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 abordar las problemáticas.

La mediación proporciona el empoderamiento a los usuarios, procurando un medio de autorreflexión y conexión entre los co-protagonistas en relación con el conflicto vivido. Este punto, ampliamente comentado en el marco teórico, es posible contrastarlo con las opiniones vertidas por algunas personas que han vivenciado un proceso de mediación:

"La mediación fue positiva por la claridad expuesta por el mediador, lo cual sirvió fundamentalmente para lograr el acuerdo adoptado entre las partes" (Usuario nº 51)

"Me sirvió para entender al padre de mi hijo, ya que no sabía mis derechos y deberes" (Usuario nº 7)

"Yo como padre, considero que el trabajo de la mediadora fue excelente abarcando todos los puntos importantes" (Usuario nº 11)

"Me gustó que la mediadora explicara con detalle de qué se trataba esto...Yo no tenía idea" (Usuario nº 66)

"Sentí que nos escuchaba a los dos..." (Usuario nº 21)

"La paciencia del mediador me impresionó, me sentí apoyada" (Usuario nº 26)

Esto corrobora que el mediador debiera ser un profesional que posea competencias comunicacionales y emocionales que faciliten el proceso de la mediación, frente a personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad familiar y que requieren apoyo en sus procesos de reorganización.

En relación a la temporalidad del proceso

Un comentario recurrente tiene relación con la rapidez del proceso:

"la mediación evita llegar a Tribunales y hace el proceso mucho mejor" (Usuario nº 16)

" El proceso puede ser más rápido que en Tribunales.." (Usuario nº 29)

"Nunca pensé que sería tan rápido...esperaba pasar meses en este trámite" (Usuario nº 71)

"me tranquilizó saber que esto era respaldado por el Juez... O sea no era un acuerdo así no más" (Usuario nº 23)

Los usuarios 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 pacífico, 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”.

No obstante, algunos usuarios indican su disconformidad porque sienten que no se otorgó el tiempo necesario a temas relevantes:

"Sugiero dar mas tiempo para conversar porque a veces, estamos en lo mejor y el tiempo se agota" (Usuario nº 57)

".. La mediación es positiva, pero creo que deberían ser mas sesiones y evaluar mas aspectos que involucren al niño, como comportamiento de los papás, etc..." (Usuario nº 14)

"Sugiero alargar los tiempos para la resolución de cada caso.." (Usuario nº 18)

Estas dos visiones indican que no hay una fórmula precisa respecto a los tiempos, y que muchas veces, los procesos para una misma temática, requieren tiempos diferentes.

Respecto al Proceso Administrativo

También hay quienes hacen sugerencias para disminuir la cantidad de documentos que tienen que leer, firmar y estampar la huella digital, entre estos están: las actas (de voluntariedad y confidencialidad), las tres copias de actas de acuerdo o no acuerdo, que se despacharán a Tribunales.

Como sugerencia: " *Demasiados documentos para firmar, menos papeles sería menos burocracia*" (Usuario nº 44)

Distinción entre mediación y terapia familiar

Cabe señalar, que algunos mediadores confunden el proceso de mediación con la terapia familiar, esto se podría explicar, con el poco manejo e información que proporcionan los tribunales, quienes desconocen, muchas veces, en que consiste la mediación, transmitiendo esta confusión y desinformación a los usuarios.

Una de las sugerencias relativa a esto es la siguiente: " *Considero que deben dar mas a conocer qué son los centros de mediación, mucha gente lo ignora*" (Usuario nº 13)

Algunos comentarios

Frente a lo anterior es posible distinguir que la percepción de los usuarios es positiva, en cuanto es posible distinguir elementos que son calificados como útiles por la rapidez comparada con Tribunales, el rol del mediador es distinguido como eficiente y facilitador.

No se hacen mayores menciones a los principios de la mediación, como la equidistancia del mediador, ni la confidencialidad, pero se destaca el rol que cumple en este proceso comunicacional.

También es posible distinguir que los entrevistados reparan en la burocracia que conlleva el sistema de cierre de la mediación, expresado en el exceso de documentación percibida.

Así mismo, se percibe con dificultad la distinción entre terapia familiar y mediación. Si se analiza este punto, probablemente podría ser importante establecer si hay alguna relación entre esta confusión y el discurso inicial efectuado por el mediador.

Ello también puede analizarse en función a la falta de difusión respecto a los alcances de la mediación familiar para los usuarios, quienes probablemente queden colonizados en el funcionamiento judicial, que por definición, es diametralmente opuesto a los postulados de la mediación, ya que aún cuando se tratan las mismas materias, en el caso de los Tribunales, es el Magistrado quien decide por las partes, y en mediación se propicia el empoderamiento de las partes en conflicto, decidiendo éstos respecto a la salida del conflicto.

La falta de información no solo implica desconocimiento, sino también confusión respecto tópicos que se intersectan pero que no necesariamente presentan los mismos principios.

Es por ello, que la visión de los usuarios, es relevante, a la hora de proponer mejoras en este sistema judicial, que es tan demandado y a la vez, tan criticado por los distintos actores que intervienen en su accionar. Los usuarios, al desconocer en que consiste este proceso, tienden a desconfiar, quedándose, muchas veces, solo con la alternativa de la instancia judicial, esto genera un círculo vicioso, en el sentido de que se alargan los plazos en que se realice las audiencias

con los magistrados, aumenta la congestión burocrática, lo que contribuye a que el sistema se vea cada día más colapsado, por ello es muy importante difundir estos testimonios, para derrumbar una serie de mitos y malos entendidos que, aun hoy existen en relación a la mediación familiar.

A su vez, refleja el nivel de satisfacción de los usuarios y determina si se está trabajando en la dirección correcta o no.

CONCLUSIONES

La familia es considerada la célula básica de la sociedad, es el espacio para desarrollarse, para dar y recibir amor, para transmitir patrones socio culturales, 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 ello, es importante estudiar los cambios que la sociedad chilena ha experimentado en los últimos años y que dicen relación con como actúa y se desarrolla la familia en la actualidad.

El fenómeno de la globalización ha generado dentro del núcleo familiar, cambios tanto funcionales como estructurales, por lo mismo las familias han tenido que adaptarse a estos cambios, desarrollando una suerte de readaptación a la sociedad, modificando su organización interna y externa. Esta reestructuración familiar conlleva una serie de desequilibrios y reformulaciones, tales como cambio de roles - mayor número de mujeres jefas de hogar -, problemas de comunicación, como consecuencia de las largas horas de trabajo, etc. Con lo cual necesariamente se desencadenará el conflicto. Este proceso es inherente al ser humano, sin embargo, si el conflicto no es bien sobrellevado, desencadenará el quiebre en la relación familiar.

Los Tribunales de Familia nacen con el objeto de proteger y ayudar a las familias que pasan por estas dificultades. Para ello la mediación se ha transformado en la herramienta que mejor entiende y ayuda a resolver estos conflictos intrafamiliares. Los mediadores deben ser profesionales que conocen las temáticas de familia, tratan de abrir el diálogo, estableciendo un clima de respeto y empatía.

Las 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.

El presente estudio investigativo de naturaleza descriptiva – exploratoria, pretendió entregar algunos elementos referenciales respecto al funcionamiento de un centro de mediación licitado de la Región Metropolitana. Para ello, se trabajó con la base de datos de uno de los centros de mayor cobertura de la Región Metropolitana, como es Cemfa Ltda. , quienes proporcionaron información relevante y confidencial, como archivos, registros, carpetas y documentación de casos, con los cuales se pudo llevar a cabo la investigación.

Frente a los resultados de este estudio y de acuerdo al objetivo general uno, que busca ***describir el desarrollo y funcionamiento del Centro de Mediación Licitado Centro de Mediación Familiar CEMFA en el período de enero a diciembre del año 2006***, es posible indicar que en la mediación familiar licitada, es importante que las partes participen voluntariamente en el proceso, para de esta forma, facilitar la negociación de acuerdos y junto con ello, abrir una brecha en la búsqueda de resolución de conflictos.

En este punto llamó la atención el alto porcentaje de actas de término por no presentación de las partes reflejada en la estadística final, que se podría explicar por el importante nivel de desconocimiento acerca del proceso de mediación que tienen los involucrados en conflictos judiciales, y que los inclina hacia la elección del litigio judicial, versus la resolución del mismo a través de la mediación. Esto revela la importancia de difundir la mediación, exaltando sus beneficios, de manera que los posibles mediados pudieran acceder informadamente a este servicio.

En relación al objetivo específico uno **relacionado con las materias más tratadas** por los centros licitados de mediación familiar, Alimentos constituye la primera mayoría, seguido por Relación Directa y Regular con el niño y Cuidado personal del niño. Esto confirma la **hipótesis uno** de este estudio: La mayor cantidad de materias en conflicto derivadas a mediación por los Tribunales de Familia, corresponde a Alimentos.

En lo que respecta al sexo de los mediados, en un porcentaje mayor son ellas las que demanden a sus ex- parejas principalmente en la materia Alimentos. Lo que comprueba la **hipótesis dos**: “Los demandantes que utilizan la mediación, como una forma de resolver los conflictos son principalmente de sexo femenino”.

Por otro lado, son los padres los que más demandan en la materia Relación Directa y Cuidado Personal, puesto que luego de la separación pierden el contacto con sus hijos, y recurren a los Tribunales para establecer un régimen comunicacional con ellos.

Con respecto a las causas efectivamente mediadas, se comprobó la **hipótesis tres** que indica que: “los Centros de Mediación licitados, han ayudado efectivamente a descongestionar las causas acumuladas en los Tribunales de Familia”. Dado que la mediación licitada es un instrumento efectivo para descongestionar los tribunales de familia. Esto se refleja claramente si vemos el porcentaje de acuerdos, el cual llegó a un 87%, es decir, si todos los usuarios aceptaran mediar sus conflictos a través de centros de mediación familiar licitados, la realidad que vive hoy el sistema judicial familiar, sería muy distinta, este último punto corrobora la **hipótesis número cuatro** que plantea que “la mayoría de los casos efectivamente mediados, logran llegar a acuerdo al término del proceso”

Como reflexión anexa es interesante acotar que sería importante además, hacer un seguimiento de causas con posterioridad al término del proceso, ya que en reiteradas ocasiones, los usuarios vuelven a consultar al centro de mediación, que hacen si su contraparte no cumple con el acuerdo pactado. Además se podría constatar que porcentaje de acuerdos se mantiene en el tiempo y, cuales son los motivos por los que los participantes a mediación rompen estos acuerdos.

En función a los niños individualizados por causa, a pesar de que el número total de niños no queda especificado, si quedó establecido en la estadística, que en la mayoría de los casos, hay un solo niño involucrado por causa, lo que refleja la disminución en la cantidad de hijos que constituye la familia chilena en la actualidad, reflejada en el último censo.

Con respecto al incremento de causas asumida por Cemfa, se hizo un desglose mes a mes. El mes que más derivaciones recibió desde tribunales, fue octubre 2006 con 134 casos, sin embargo, es importante destacar que solo después de junio se produjo un número importante de derivaciones, esto puede explicarse por varios factores, uno de ellos dice relación con la desinformación de los Tribunales de familia, con respecto a la labor que cumplen los centros de mediación licitado.

Cada centro se adjudica un número específico de causas, dependiendo de la cantidad de mediadores asociados y la jornada laboral en que se desempeñan.

En referencia al porcentaje de derivaciones por tribunal, el 2º Juzgado de Familia, fue quien derivó más causas a Cemfa (un total de 353), seguido del 1º, entre ambos suman más del 75% del total de casos tratados en Cemfa, lo que contrasta con el escaso 24% que aportó el 3º y 4º Juzgado. Este es un dato importante, puesto que si consideramos el correlativo que tienen los cuatro tribunales –RIT- nos percatamos de que justamente el 1º y el 2º Juzgado llevan la delantera en atención y tramitación de casos. Esto no es una coincidencia, y demuestran el

trabajo de los centros de mediación licitados, quienes ayudan en la descongestión del sistema judicial.

En el ítem que se relaciona con el objetivo específico dos: resultados de los procesos de mediación, se realizó una división entre derivaciones totales, de ellas se sacó el porcentaje de acuerdos, acuerdos parciales o no acuerdos y las actas de término. En cuanto al porcentaje de acuerdos por Tribunal, el 1º Juzgado tiene la mayor cantidad de Actas de acuerdo, con un 72%, le sigue el 2º Juzgado que tiene un 70%. A la vez estos dos tribunales son los que derivaron un mayor número de casos a mediación, lo cual elevó sus niveles de eficiencia en el sistema judicial anual.

Con respecto a los acuerdos asociados a materia, Alimentos fue la materia que más acuerdos logró (179), esto debido a que – como ya se mencionó - fue la materia más demandada. Adicionalmente, dentro de las materias sin acuerdos, Alimentos también fue la más numerosa, con 392 Actas de término o no acuerdo, se deduce que por la misma razón anterior, es decir, porque fue la materia más demandada en Tribunales.

Frente a las causas por las cuales no se logró acuerdo, es principalmente por el alto porcentaje de Actas de término, es decir una parte o ambas no quisieron asistir o terminar el proceso de mediación. Recordemos que los casos efectivamente mediados tienen más del 80% de éxito, por ello, si la mayoría de los usuarios aceptara mediar, hablaríamos de cifras mucho más pequeñas de no cumplimiento.

Dentro del Acta Ejecutiva que contiene entre otros datos, las materias derivadas a mediación, está un ítem dedicado a las materias no derivadas por el Tribunal respectivo, pero que sin embargo, si ambas partes están de acuerdo, pueden ser abordadas e incluidas en el acuerdo. Dentro de este conteo, la materia

no derivada que más acuerdos logró fue Relación Directa y Regular con el niño, con 44 casos y en segundo lugar Alimentos con 13 casos.

De la cantidad de resoluciones versus actas entregadas a tribunal., se realizó un seguimiento a los casos en los cuales Cemfa había entregado las actas correspondientes y todos los antecedentes solicitados por el tribunal, versus el número de resoluciones que entregó el tribunal correspondiente. El resultado se tuvo que parcelar en 3 meses (noviembre, diciembre de 2006 y junio de 2007), debido a que en noviembre de 2006 había un 33% de incumplimiento, es decir, el 33% de actas entregadas por Cemfa a tribunales se encontraban en estado pendiente. De este 33%, un 71% correspondía al 2º Juzgado de familia. Debido a esto, Cemfa tuvo que acudir a distintas instancias – Ministerio de Justicia, Presidencia y Tribunales - para solicitar acelerar el proceso de resolución y validación de Actas de mediación.

Estas gestiones tuvieron sus frutos, puesto que a diciembre de ese mismo año, el 33% de causas pendientes, se redujo a un 12% y el 2º Juzgado, bajó del 71 al 12% de casos pendientes, lo que demuestra que cuando hay voluntad de mejorar se logra hacerlo.

A junio de 2007, solo el 1% de casos se encontraba pendiente, esto se logra por la constante preocupación de los mediadores de Cemfa, quienes semana a semana se preocupan de indagar en que situación están sus Actas, a través del auto consulta en tribunales, por correo electrónico o asistiendo personalmente a los tribunales respectivos.

Por otro lado y **frente al objetivo general dos** que busca “***Caracterizar la percepción de los usuarios respecto al servicio de mediación utilizado en Centro de Mediación Familiar Cemfa Ltda.***”. Es posible indicar que se utilizó una encuesta de satisfacción. Esta pretendió indagar acerca de las percepciones de los usuarios que asisten a mediación, acerca del proceso y la atención recibida.

Dado que este fue un instrumento construido previamente por los mediadores de Cemfa para evaluar la percepción de los usuarios, no pudo ser modificado o readaptado y se trabajó sobre la base de las muestras y los resultados obtenidos por este. Al elaborarlo, se decidió que el instrumento fuera lo más acotado posible, puesto que era contestado al término de las sesiones, con lo cual las personas estaban en ocasiones agotadas emocionalmente, y no tenían la misma disposición que al inicio, por ello muchas no aceptarían contestar algo muy extenso o complejo.

Los resultados son bastante halagüeños para Cemfa, ya que el 65% tiene una “muy buena” experiencia en el proceso de mediación, y un 32% la consideró una experiencia “bastante positiva”, lo que suma un 97% de satisfacción con el proceso. Un 44% se sintió escuchado, un 14% apoyado, igual porcentaje sintió que era escuchado y a la vez apoyado. Lo que refleja que el objetivo de la mediación, de facilitar la comunicación y lograr el empoderamiento en los usuarios, se logre, de acuerdo a la percepción de sus protagonistas.

Según la percepción de los usuarios, en la mayoría de los casos el proceso de mediación resulta ser exitoso. Esto resulta relevante al considerar que el nivel de satisfacción del proceso no solamente tiene que ver con el hecho de llegar o no a un acuerdo, sino también con las intervenciones que los distintos actores han realizado durante la mediación. En este sentido, cuando a los encuestados se les pregunta si consideraron la mediación como una instancia positiva, independiente del resultado - con o sin acuerdo final - la mayoría señala que sí lo fue, confirmando la hipótesis número 5 de esta investigación que plantea: “Un alto porcentaje de los usuarios que han utilizado la mediación licitada para resolver sus conflictos, han quedado satisfechos con el proceso”.

Los usuarios en sus comentarios 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, en este sentido,

destacan la función del mediador, como facilitador de este proceso, el que establezca canales adecuados de comunicación, el apoyar en forma constructiva a los integrantes de las familias en sus conflictos y cambios a los que están expuestos, son algunos de los comentarios que se repiten a la hora del balance general. Este punto tiene relación directa con uno de los principios de la mediación, que se basa en el empoderamiento de las partes, el principio de la autodeterminación: los sujetos son protagonistas activos capaces de resolver, con ayuda de un tercero, sus propios conflictos.

Las opiniones de los usuarios revelan que la mediación familiar licitada, se constituye como una vía alternativa válida y confiable para la resolución de conflictos, constituye una búsqueda de armonía, entrega la posibilidad y la libertad a las personas el poder escoger qué hacer ante un conflicto que necesita ser resuelto, dando pie al análisis de las alternativas y permitiéndoles elegir la opción, que los sujetos en disputa, consideren más adecuada, ya sea la vía judicial o no adversarial.

Es importante destacar que, a través de las variables analizadas, se puede dar cuenta del funcionamiento de un centro de mediación familiar licitado, se refleja –por ejemplo- el perfil de usuarios que acuden a mediar su conflicto, el número de niños beneficiados con el proceso, se pudo evaluar el porcentaje de eficiencia de cada Juzgado de Familia por separado, y el índice total de resoluciones versus actas entregadas al tribunal. Con ello, reflejar el escenario en el que está funcionando el sistema judicial familiar en la actualidad, la velocidad de los procesos y la metodología empleada los centros de mediación familiar licitados, ya sea para la atención de los casos (proceso de mediación en sí), como el trámite de entrega y validación de actas en Tribunales.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez concluida la investigación, es posible identificar algunos elementos, que aún cuando no estaban contemplados en este estudio, fueron encontrados como elementos relevantes.

Desde el punto de vista organizativo y logístico, los Centros de Mediación Licitados tienen una deficiente organización administrativa, dado que hay mucha información sin clasificar, ni ordenar, esto genera desorden y poca precisión en los datos, lo cual va en desmedro de las estadísticas y estudio de casos, estos podrían sustentar el mejoramiento del sistema judicial chileno actual. El hecho de contar con una base de datos adecuadamente ordenada y archivada, constituye un aporte, tanto para realizar los informes mensuales solicitados por el Ministerio de Justicia, como también para establecer un lazo cooperativo con otros Centros de Mediación a nivel nacional.

El trabajo en terreno en los Tribunales de Familia, permitió observar la cantidad y calidad de la información que manejan, tanto los propios usuarios, como los funcionarios acerca de los Centros de Mediación Familiar Licitados. La cual es bastante deficiente, una de las causas probables de que esto ocurra, es que el personal de Tribunales no da abasto con la cantidad de gente, por ello no pueden informar con claridad, tomándose un tiempo prudente, en que consiste la mediación, cuales son sus beneficios, etc. Por ello, las personas siguen desinformadas y optan por el procedimiento judicial o notarial, antes de decidir por la mediación como vía para resolver sus conflictos.

Otro hallazgo importante es el que se destaca en las opiniones de los usuarios, con respecto a la importancia que los participantes en mediación entregan al espacio físico en el que se realizan las sesiones de mediación, este (en su

mayoría) es considerado como “muy adecuado”. El contar con una sala aislada, con mobiliario apropiado para conversar, cómodo, sin ruido exterior, son condiciones que la gente reconoce y valora. Por ejemplo, el conversar alrededor de una mesa redonda, les da una sensación de igualdad, no se sienten “juzgados”, haciendo la analogía de lo que siente un ciudadano en los Tribunales, donde hay un juez se encuentra en un estrado a una altura superior al resto de la gente, dando la sensación de ser un ente todopoderoso y omnipotente, que dicta sentencia, independiente de las opiniones o puntos de vista que tengan los protagonistas del conflicto, solo de acuerdo a la ley.

Este ambiente adecuado y grato, es el que facilita logran concretizar los anhelos e intereses en pro de un mejor funcionamiento y reorganización de la estructura familiar, que en ocasiones está en crisis debido a la ruptura de los vínculos.

Un punto importante de destacar y que surge a partir de esta investigación, sería analizar que ocurre con los casos post mediación, es decir, que pasa con los acuerdos, que porcentaje se cumple en el tiempo y cual no, indagar en las razones por las que no los usuarios abandonan sus obligaciones y, cual es el porcentaje de causas que vuelve a tribunales, por esta misma razón (incumplimiento de los acuerdos establecidos en la mediación familiar).

La mediación familiar licitada, es una instancia de ayuda para los usuarios, ya que permite resolver con un menor costo personal y social las consecuencias del conflicto. No obstante, el hecho de que sea realizada por centros privados de mediación, de cierta manera tiende a mercantilizar el servicio, debido a que se requiere un cierto número de actas de acuerdo para que el “negocio” se mantenga, de lo contrario correrá la suerte de muchos otros que por esta razón (entre otras) fueron quedando en el camino. Es de cierta manera comprensible, pues la mayoría de los centros de mediación lo componen profesionales, calificados con muchas expectativas, con ganas de desarrollar proyectos e ideas nuevas, que, en

algunos casos, han invertido su propio capital ahorrado con años de trabajo, pero que van teniendo serias dificultades a medida que les van cambiando las “reglas del juego” o, cuando simplemente no les respetan las bases de la licitación, un ejemplo de esto, es el número de causas que cada centro se adjudica y que rara vez los tribunales cumplen con derivar. Esto provoca que sus ingresos económicos disminuyan considerablemente de un mes a otro.

Como crítica al sistema, la fiscalización al sistema debería ser más acuciosa con respecto a la calidad del acuerdo entregado, no se trata de cuestionar el trabajo del mediador, sino simplemente, de velar por los derechos de los usuarios, y de esta manera disminuir las demandas que llegan de “rebote” a tribunales.

Un hallazgo interesante a partir del estudio, es que si bien las profesiones de origen permiten a uno u otro profesional incorporar las técnicas y conocimientos que derivan de ellas, la característica más reconocida por los sujetos respecto de la satisfacción del proceso, en su mayoría estaba vinculada a comentarios referidos a la calidad humana del mediador(a), la empatía establecida y la calidez demostrada durante el proceso. En general los mediadores no mencionan si son Psicólogos, Asistentes Sociales u otro, por ello, es importante que primara ante todo la calidad humana en el trato, y que los usuarios así lo percibieran. El rol del mediador es el de facilitar la comunicación entre las partes y, en este sentido, con comentarios como este se puede comprobar que se logra potenciar y abrir nuevos canales de comunicación. Tal como menciona Moore citado en el marco teórico, “existen los conflictos innecesarios, aquellos que su raíz se encuentra en los problemas de comunicación y percepción”, por lo cual, si establecemos una comunicación adecuada, lograremos resolver los conflictos de manera adecuada.

Un dato relevante de mencionar, el cual constituye otro hallazgo de esta investigación, es que es de vital importancia el llenar correctamente la ficha de ingreso de una demanda al tribunal, debido a que el éxito de la mediación también radica en proporcionar datos fidedignos acerca de los co-protagonistas del proceso,

por ejemplo, el nombre, la dirección o el número de teléfono, estos datos son claves a la hora de invitar a los usuarios a las sesiones de mediación. No son pocas las ocasiones en que los funcionarios del Tribunal o, los propios usuarios no llenan correctamente estos antecedentes, haciendo imposible el primer contacto, lo cual deriva en que el proceso termine con un Acta de Término por no presentación de las partes.

En referencia a este mismo punto, un error importante que sucede, es derivar demandas con improcedencia, esto ocurre por ejemplo, cuando un(a) abuelo(a) demanda por Relación Directa y Regular con su nieto(a), lo cual no procede legalmente, ya que con el nuevo sistema judicial, los abuelos no tienen derecho legal a solicitar visitas. Sin embargo, de igual manera – ya sea por ignorancia del personal o falla del sistema- estos casos son aceptados en Tribunales y derivados a mediación, quienes al comprender la improcedencia del caso realizan el acta de término correspondiente, dando fin al proceso. Esto a su vez incide en pérdida de recursos (humanos y materiales) y tiempo, tanto al centro de mediación, como a los Tribunales de Justicia, lo que va en desmedro de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia.

Un dato importante entregado en esta investigación, es la el alto porcentaje de personas que solicitan gratuidad en los litigios judiciales, este porcentaje supera el 98%, lo que refleja la importancia que tiene el Informe Favorable, único documento, hasta ahora, que proporciona la gratuidad del proceso a los usuarios, y que a su vez, subvenciona el servicio de mediación a los centros licitados. Esta gratuidad garantizada por ley a quienes cumplan con una serie de requisitos de condición socio económica y otros, entregan la posibilidad de acceder a un servicio que no es barato, pero que entrega otra alternativa para resolver conflictos judiciales, y, en la cual si fuese de otra manera, muchos usuarios quedarían excluidos de participar.

APORTE DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN FAMILIA LICITADA

Los distintos cambios socio culturales producto de la modernidad y la globalización, han modificado los estándares considerados normales de familia. Ello constituye un constante desafío para el Trabajo social, cuyos profesionales, se ven enfrentados a trabajar con familias, y sus diferentes conflictos y problemáticas.

La intervención del Trabajo Social en el ámbito familiar, se hace tratando de abarcar a los distintos actores que componen este subsistema familiar, por ello, vemos el conflicto de manera integral, no individual, de esta forma se puede potenciar en las personas su propia capacidad de resolver los problemas inherentes a la vida en sociedad, escuchando y comprendiendo el punto de vista del otro, de esta forma se puede evitar el llegar a la resolución judicial, donde un tercero, llamado 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.

La labor epistemológica del Trabajo Social se relaciona con transformar la realidad social, somos intervencionistas de procesos y acontecimientos, por ello en esta profesión es importante que los sujetos se hagan cargo de la realidad en la cual viven, que sean protagonistas de sus cambios. Como profesión, se intenta cumplir un rol educador; esto en el sentido que se trabaja, principalmente, con los sectores de la población que carecen de poder, eso hace que seamos testigos de situaciones complejas, donde la condición de personas se ve, en ocasiones, vulnerada. Esto nos permite contar con información de primera fuente, tenemos acceso a las personas y

a las instituciones con las que se relacionan. Somos un puente de comunicación entre ambos, podemos tener una mirada amplia de ambas perspectivas.

Se plantea que el carácter interdisciplinario de la mediación coincide con la formación de los Trabajadores Sociales, ya que desde sus orígenes los profesionales tenían un enfoque multidimensional, incorporando en su formación diversas materias que pretenden comprender a los seres humanos desde diversas perspectivas, apelando a la integralidad del ser humano.

El trabajo Social desde sus inicios ha apostado a la apertura de los conflictos, para luego intervenir, presentando diversas alternativas para resolverlos, siendo un conciliador en temas de familia. Tal como menciona el diccionario de T. Social conflicto es *“Cualquier estado antagónico entre dos o más partes, o en el individuo mismo, como consecuencia de la contraposición de intereses, valores o puntos de vista”*. Tanto el mediador, como el Trabajador Social son facilitadores de la comunicación, abren el diálogo, ayudan a las partes a explicar y a escuchar el punto de vista del otro, en un clima de respeto.

Por otra parte los Trabajadores Sociales somos potenciadores de la participación de las personas en el desarrollo de su propio cambio; ser actores y no espectadores de su realidad social. De esta forma trabajamos en facilitar y fomentar el cambio en sus problemáticas.

El Trabajador Social pretende aportar a los individuos a mirar la realidad de manera integral, en la cual los conflictos si bien son parte del ciclo normal de la vida, deben ser abordados y no evitados, considerando sí la búsqueda de alternativas de resolución de conflictos que nazcan desde el propio sujeto afectado y que no sean alternativas que requieran el uso de la violencia física y/o psicológicas, se busca efectividad en las alternativas pacíficas.

Otro aporte importante del Trabajo Social, se ha desarrollado en el modelo de intervención en el campo judicial. La mediación surge como una

alternativa a la resolución de conflictos familiares de manera no adversarial, Evitando la instancia judicial, que vulnera de cierta manera, los derechos y el libre albedrío de las personas a elegir ellas mismas la mejor alternativa para solucionar sus conflictos.

El Trabajo Social, desde sus inicios aborda desde distintas perspectivas, los conflictos del individuo, ya sea a nivel de casos, familia, grupos y comunidad. Vemos al individuo dentro de su contexto, no solo nos interesa su esencia interna, sino también las relaciones interpersonales, es decir, como se relaciona a nivel familiar, grupal y con la comunidad.

El trabajador social fomenta y valora la horizontalidad en las relaciones y la autonomía individual, en lugar de intervenir verticalmente, “desde arriba”, tiende cada vez mas a ejercer su control horizontalmente (Cortés- Monroy, 2000), esto coincide con el principio de igualdad en la mediación, que empodera a cada parte por igual, equilibrando la relación interpersonal y facilitando el diálogo.

El trabajo social es una disciplina que ha aportado en gran medida a poner en marcha la reforma a la ley de familia, constituye un soporte importante por el perfil competitivo, ya que somos los profesionales que desde siempre hemos abordado e intervenido en el ámbito familiar. 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.

Los trabajadores sociales hemos desarrollado nuestra profesión, abocándonos a las bases sociales, a aquéllos que quedan desprotegidos frente al sistema y se encuentran en desventaja frente a los poderes fácticos que sustentan la sociedad; a lo largo del desarrollo de la profesión, se ha logrado un acercamiento con las personas, su función ha variado radicalmente del asistencialismo hasta lo que somos hoy en día, potenciadores de las habilidades propias del ser humano, de esta

forma esta profesión ha sido reconocida históricamente como de vocación de servicio, ya que presenta valores que ponen al ser humano por encima del dinero y el estatus social.

Las personas pueden superar problemas muy graves y sobreponerse a situaciones límite, como es por ejemplo, un quiebre matrimonial o un desamparo económico. Todo lo cual está directamente relacionado con la resiliencia, según Badilla (1999), definida 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.

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.

Pero su papel no queda solamente en ese espacio. El Trabajo Social como disciplina también puede aportar a la sistematización de experiencias emergentes, donde a través de la investigación social, puede entregar elementos relevantes acerca de la implementación de este tipo de intervención, y que pueden ser útiles en el planteamiento y mejoramiento de las políticas sociales en este ámbito. Esto significa que el Trabajo Social enfoca su labor hacia las personas, pero no solo desde el trato directo y en una perspectiva individual o local, sino que también puede desplegar sus objetivos profesionales insertándose a nivel macrosocial.

El Trabajo Social ha hecho grandes aportes en una serie de campos, especialmente en el ámbito judicial que es donde se centra este estudio, sin embargo al observar la misma literatura que se debió usar en el marco teórico, los aportes teóricos y de sistematización de experiencias son escasos o simplemente inexistentes.

De esta manera, el aporte del Trabajo Social puede provenir desde el mejoramiento de estrategias en el trabajo directo con las personas, pero también a partir de la sistematización de experiencias, con los recursos de la investigación social y el cariz integrador que nuestra disciplina representa-

BIBLIOGRAFIA

- Abarca, N. (2004) **Inteligencia Emocional en el liderazgo.** Editorial Águilas, Chile
- Ander Egg (1995) **Diccionario del Trabajo Social,** Lumen Argentina
- Aylwin N. y Solar M. (2002) **Trabajo Social Familiar** Editorial PUC Chile
- Babu, Et al. (2003) **Guide du médiateur familial.** Ramonville, Francia.
- Badilla, H. (1999) “Las experiencias de resiliencia como eje para un Trabajo Social alternativo”, Revista de TS Costa Rica.
- Brunner, J J (1995): **Cartografías de la Modernidad.** Ediciones Dolmen, Chile
- Cornelius, H. (1995) **Tú ganas, yo gano.** GAJA Ediciones. Segunda Edición. España
- Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana (2003) **Resolución alternativa de Conflictos: Una opción democrática de acceso a la Justicia** Editorial Universitaria, Chile
- Cortés- Monroy (2000) F. **Familias contemporáneas y mediación** Revista de T. Social, PUC 70/2000, Chile
- Dalla – Porta F. Schutz A. V. (1999) **Mediación escolar: una propuesta desde la experiencia.** Material de

- De Munck, J. (1994) **La Mediación en Perspectiva**
Revista de T. Social PUC, Santiago Chile
- De Tommaso, A. (1997) **Mediación y Trabajo Social,**
Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Donoso, A. (2005) **La mediación: Una nueva cultura hacia la paz,** Colegio de Psicólogos de Chile
- Durkheim, E. (1987) **Las reglas del Método Sociológico**
Editorial La Pleyade, Argentina
- Escartin M., J. (1991): **Manual del Trabajo Social Modelos de Práctica Profesional.** Ed. Aguaclara, España.
- Filley, A. (1985) **Solución de Conflictos Interpersonales,** TRILLAS, México
- Fisher R, Ury W. (1994) **¡Sí de acuerdo!, Cómo negociar sin ceder.**
Editorial Norma, Argentina
- Folberg J. Taylor A. (1992) **Mediación: resolución de conflictos sin litigio**
Limusa, México
- Girard K. y Koch (1997) **Resolución de conflictos en las escuelas, Manual para educadores**
GRANICA, España.

- Gottheil J. y Schiffrin, A. (1999) **Mediación: Una transformación en la cultura**
Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Grover D. (1996) **Naturaleza y Resolución de los Conflictos**
Editorial Paidos, España
- Hernández, R y Otros (1991) **Metodología de la Investigación**
Editorial Mc Graw- Hill México
- Hidalgo, C y Abarca, N. (2000) **Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales,**
Ediciones Universidad Católica. Chile.
- Ibaceta Watson, F. (2002) **Fundamentos y conceptos básicos de Mediación,** Universidad Católica del Norte, Chile.
- Larraín S. (1997) **Violencia Puertas Adentro**
Editorial Universitario 1997, Chile
- Labay V. (2004) **Proceso de Divorcio y Mediación: la influencia de la Mediación en los acuerdos**
Tesis de Psicoterapia Sistémica, Universidad de Aconcagua. Mendoza
- Luhmann N (1996) **Introducción a la Teoría de Sistemas**
(Lecciones publicadas por Torres J.), Anthropos Iteso, México
- Malinowski, B (1984) **Una Teoría Científica de la Cultura**
Editorial Sarpe, España

- Minuchin, S. (1985) **Caleidoscopio Familiar**, Editorial Paidós, Argentina
- Moore, C. (1986) **El Proceso de mediación**, GRANICA. España.
- Mora, M. (2002) **La Teoría de las Representaciones Sociales** de Serge Moscovici
Universidad de Guadalajara, México
- Morales, F. (1996) **“Naturaleza y tipos de conflictos, El grupo y sus conflictos”**. Universidad Castilla. España
- Montenegro, H. (1995) **Familia y Sociedad: una relación en Crisis**. Revista de Trabajo Social, N° 65. Chile
- Montoya, Zapata y Cardona (2002) **Diccionario Especializado de Trabajo Social** “Universidad de Antioquia, Colombia
- Morales, F. J. (1996) **Naturaleza y tipos de conflictos, El grupo y sus conflictos** Cuenca, España.
- Otemberg, O (1996) **La Mediación Familiar y su relación con lo jurídico**. Editorial Biblos, Argentina
- Pinto, L. (2002): **Pierre Bourdieu La Teoría del Mundo Social** Edición Albin Michel. Francia.
- Ponieman A. (2005) **Que hacer con los Conflictos** Editorial Losada, Argentina

- Ripol-Millet A. (2001) **Familia, trabajo social y Mediación..**ED Paidós
España
- Rodríguez, T.; Weinstein, S. (1994) **Introducción en familias siglo XXI**
Nº 2. Ediciones de las mujeres. Chile
- Salvat P. (2000) **La globalización y los DDHH, una aprox. ética,**
Artículo Ciencias Sociales Icaedes. Chile
- Sarquis, C. (1996) **Introducción al Estudio de la pareja Humana**
Editorial Universidad Católica. Chile
- Sartre, J. P. (1985) **El Existencialismo es un Humanismo**
Editorial del 80, Argentina
- Schilling Fuenzalida, M. (1999) **Métodos Alternativos de Resolución de**
Conflictos, Editorial Cono Sur Ltda.
Chile.
- Soto, J. (2005) **“Cognición Social”.** Revista Paxis Universidad
Diego Portales. Santiago
- Suares, M. (1996) **Mediación: conducción de disputas,**
comunicación y Técnicas, ED. Paidos.
Argentina
- Tomic, Obrdal J. y Valenzuela (1998) **Contribuciones en el Ámbito de la Mediación**
Familiar Revista de T. S. PUC
Chile
- Valenzuela S, Tironi E. y Scully (2006) **El Eslabón Perdido, Familia, Modernización y**
bienestar en Chile Editorial Antártica, Chile

Vinyamata, E. (2002)

Manual de Prevención de Conflictos, Ariel
Social, Barcelona

FUENTES ELECTRÓNICAS

Baixauli, Elena

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

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

Biblioteca del Congreso Nacional, ley 19.968

www.bcn.cl/leyes/pdf/actualizado/30692.pdf

Bush y Folger, Modelo Transformativo

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

Casen, Encuesta

<http://www.mideplan.cl/casen/>

Carta de las Naciones Unidas

www.un.org

Centro de Estudios de Justicia de las Américas

<http://www.cejamericas.org>

Centro de Mediación y Familia Cemfa Ltda.

www.cemfa.cl

Cobb, S. (1995)

Negociación y Resolución de Conflictos
Material de la Universidad de California.
<http://www.monografias.com/trabajos47/mediacion-escolar/mediacion-escolar2.shtml>

Corporación de Asistencia Judicial

www.cajmetro.cl

Cuadernos Electrónicos de Filosofía (Universidad de Valencia)

<http://www.uv.es/CEFD/1/Ruiz.html>

Estadísticas Nacionales de Familia

www.mideplan.cl/estadísticas

Foro Comunidad Mujer

Junio 2006

www.comunidadmujer.cl/cm/actividades/0actividades06_Tribunales_de_Familia.asp

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

Información del Centro de Mediadores de Chile

www.mediadoresdechile.cl

Instituto Nacional de Estadísticas

www.ine.cl

Mediación Educativa (s/a)

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

Ministerio de Educación

www.mineduc.cl

Ministerio de Justicia, leyes de Familia y mediación

www.ministeriodejusticia.cl

Ministerio de Justicia

www.minjusticia.cl/mediacion/index.htm

Ministerio de Planificación

[Wwww.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl)

Muñoz

<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?

Naciones Unidas

www.un.org

OMS, Concepto de Familia

www.oms.org

PNUD. (2007)

Desarrollo Humano en Chile Santiago. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

www.pnud.cl

Pontificia Universidad Católica
Artículos de Mediación

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

Registro Civil

www.registrocivil.cl

Santacruz Varela, Javier (1993)

www.geocities.com/hiponiquero/Familia
Revista Médica del IMMS, México

ANEXOS

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES
Juzgados de Familia	Implementación de la Ley de Familia	Importancia de los Centros de Mediación
Mediación	Estructura Legal Licitación y Adjudicación	Procedimiento Principios Acuerdos Materias a mediar Genero de demandantes Tipo de Acuerdos
Factores culturales que facilitan o dificultan la mediación.	Teoría del conflicto Patrones culturales versus género. Representaciones Sociales frente al conflicto	Entorno social Comunicación
Organización socio familiar	Estructura Socio – Familiares Problemáticas de familia	Tipo de familia Redes Sociales

INDICADOR	SUBINDICADOR	ITEMS
<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de casos con acuerdo - Número de derivaciones desde tribunales de familia de Stgo. - Número de niños beneficiados con la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> - actas de termino - no acuerdo - acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuál es el total de acuerdo por casos efectivamente mediados? - Cuantas son las derivaciones por tribunal? - Cuantos son los niños beneficiados por la mediación?
<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de mediados femeninos y masculinos - Tipo de materias más comúnmente mediadas. - Porcentaje de actas de término, no acuerdo y acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> - materia a mediar - sexo de demandante y demandado - hombres - mujeres - niños 	<ul style="list-style-type: none"> - Cual es la cantidad total de demandantes hombre y mujer que asistieron a mediación el año 2006? - Cuantas actas de término hubo en el año 2006 - Cuantos acuerdos y no acuerdo hubo en total ese año?

Encuesta de satisfacción

1.-De acuerdo a su experiencia en Cemfa: Ud. diría que la mediación fue

Muy positiva

Bastante Positiva

Nada Positiva

Mala

Sugerencias, comentarios:

2.- Ud. piensa que las sesiones de mediación merecen la siguiente nota:
donde 1 es la nota mínima (muy mala) y 7 la máxima (excelente)

Menos de 4

Entre 4 y 5

Entre 5 y 6

Entre 6 y 7

Sugerencias, comentarios:

3.- Durante las sesiones de mediación usted se sintió:

Apoyado(a)

Escuchado(a)

Reprobado(a)

Valorado(a)

Menospreciado(a)

Acosado(a)

Sugerencias, comentarios:

4.- Considera ud que la mediación fue un proceso positivo de aprendizaje?
Independiente de sus expectativas y de los acuerdos alcanzados?

Si

No

Sugerencias, comentarios:

Glosario

Mediación: para efectos de esta investigación, se entenderá mediación como un mecanismo de resolución de conflictos en que un tercero imparcial ayuda a las personas a buscar por sí mismas una solución al conflicto por la vía del acuerdo mutuo, de modo que se satisfagan recíprocamente y equitativamente las necesidades e intereses de cada una de ellas.

Se sustenta sobre la base de la participación directa de los participantes y de la potenciación de sus recursos personales para que sean ellos quienes definan libremente los caminos a seguir. En este contexto el mediador actúa como conductor y apoyo del proceso de búsqueda de acuerdos, facilitando el diálogo constructivo y creativo. El carácter imparcial del mediador se traduce en que este debe cuidar que su intervención carezca de favoritismos o prejuicios frente a uno u otro de los participantes y logre un equilibrio en la interacción de cada uno de ellos y de él mismo.

La voluntariedad y la colaboración de las personas en la mediación son elementos centrales para que ésta se lleve a cabo. Sin ánimo colaborativo, sin voluntad o disposición a dialogar, difícilmente se podrá siquiera iniciar un proceso de mediación y menos esperar que culmine con un acuerdo.

Principios: como base de esta investigación se consideran como principios de la mediación los siguientes:

El principio de voluntariedad significa que las partes participan de manera libre y sin que ninguna autoridad los obligue. También pueden abandonar en cualquier momento el proceso de mediación sin que signifique un perjuicio para la parte que tomó esa decisión.

El principio de igualdad de condiciones de las partes significa que ninguna de ellas puede abusar de la situación de inferioridad de la otra, de su error o ignorancia pretendiendo lograr un acuerdo desequilibrado o manifiestamente injusto.

El principio de interés superior del niño, niña, adolescente o terceros interesados que significa que las partes y el mediador deberán procurar el bienestar de los niños y niñas y tomar en cuenta sus necesidades al momento de llegar a acuerdos.

El principio de confidencialidad que significa que el mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y no podrá revelar su contenido a menos que las partes, de común acuerdo, lo autoricen.

El principio de protagonismo de las partes que significa que ellas mismas son las que buscan una solución al conflicto, ayudados por la persona mediadora, quien no les impone un determinado acuerdo.

El principio de imparcialidad que significa que el mediador/a no debe tomar partido por ninguna de las partes del proceso y que sus creencias no pueden convertirlo en aliado de una de las partes.

Mediación Familiar: La mediación familiar se convierte en un proceso por el cual las partes dialogan y desarrollan las habilidades necesarias para solucionar por sus propios medios los conflictos que tienen, dejando de lado la lógica en que una de las partes tiene que ganar y la otra perder.

Centros de Mediación Licitados: se entenderá por Centros de Mediación Licitados, aquellos establecimientos que cuentan con un grupo interdisciplinario de profesionales (Abogados(as), Asistentes Sociales, Psicólogos(as), Periodistas entre otros.), especializados en temas de familia, que ayudan a las partes en conflicto a

buscar por sí mismas una solución con toda la orientación y asesoría legal necesaria, en materias como; alimentos, relación directa y regular, salidas del país, liquidación de patrimonios, patria potestad, cuidado personal y todas las materias derivadas del divorcio. Estos centros aprobaron el proceso de verificación y acreditación realizado por el Ministerio de Justicia (Minju), durante el año 2005, con el fin de apoyar la gestión de los Tribunales de Familia, quienes derivan las materias anteriormente señaladas para su tramitación e intermediación. Es el Minju quien subvenciona a aquellos usuarios que no cuenten con recursos para cancelar los costos de la mediación.

La calidad de la mediación ofrecida está asegurada a través de informes, auditorias e inspecciones, todas las cuales están a cargo en su desarrollo y control de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia.

En el sistema licitado de mediación, las personas son atendidas dentro de la comuna donde se encuentra el Juzgado de Familia correspondiente. Esta atención se efectúa en una oficina del mediador que debe cumplir con ciertos estándares, tales como: espacios adecuados para la mediación; servicios básicos; sala de espera; información a los usuarios y sistemas de reclamos, entre otros.

Mediador: El mediador es un facilitador de la comunicación entre las partes y un conductor del proceso, es el puente que ayuda a las partes a tomar sus decisiones. Está capacitado a través de una serie de técnicas y estrategias, para lograr que las personas en conflicto encuentren intereses comunes y trabajen a partir de ellos. Se busca la solución concreta a sus conflictos. Es un experto en comunicación y pretende que sus clientes establezcan nuevas maneras de relacionarse, con mayor respeto y armonía.

El mediador, de manera imparcial, ayuda a las personas a buscar alternativas de solución al conflicto, y así, lograr un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados. Un tercero imparcial promueve la instalación de una relación igualitaria con y entre las partes, legitimando la visión de cada uno respecto al conflicto, respetando y empatizando con la posición de ambos. Su rol es producir confianza en

las partes y horizontalidad de intercambio comunicativo, logrando dar una carga positiva al proceso

Acta de término: Sea por la inasistencia injustificada a la primera sesión, por desequilibrio entre los cónyuges para negociar, o por adquirir el mediador la convicción de que no se llegará a acuerdo. En este caso el mediador debe elaborar acta de término, sin más antecedentes que la invocación de la causa por la que se le puso término, la que debe, en lo posible ser firmada por los participantes, debiendo el mediador entregar copia de ella y remitirla al tribunal.

Acta de Acuerdo: Es el acta de mediación que debe ser leída y firmada por los participantes y el mediador, quien le entrega una copia a cada parte y la remite al tribunal para su aprobación en todo lo que no fuere contrario a derecho. Simboliza la solución al conflicto por la vía del acuerdo mutuo, de modo que se satisfagan recíprocamente y equitativamente las necesidades e intereses de cada una de ellas.