



**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

# **“MEDIACIÓN FAMILIAR, UNA MIRADA DESDE EL TRIBUNAL DE FAMILIA DE PUDAHUEL”**

**ALUMNAS** : ANA HORMAZABAL TRONCOSO  
ERIK A INOSTROZA AEDO  
**PROFESOR GUÍA** : JEANNETE HERNÁNDEZ BRICEÑO

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL  
TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
TRABAJO SOCIAL**

**SANTIAGO – CHILE**

**2008**

## ÍNDICE

INTRODUCCION.....	4
ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	12
4. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	13
5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	17
7. VARIABLES.....	17
PRIMERA PARTE. MARCO TEÓRICO.....	18
CAPITULO I.....	19
FAMILIA.....	19
1.1. CONCEPTOS GENERALES DE FAMILIA.....	19
1.2. TIPOLOGIA DE FAMILIA.....	21
1.3. PROBLEMATICAS FAMILIARES CON RESPECTO AL ESTUDIO.....	24
CAPITULO II.....	31
LA NOCION DE CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA MEDIACIÓN.....	31
2.1. NATURALEZA DEL CONFLICTO.....	35
2.2 PROCESO DE CONFLICTO.....	37
2.3 LOS VALORES DEL CONFLICTO:ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS.....	41
2.4 TIPOS DE CONFLICTOS MEDIADOS.....	45
CAPITULO III.....	48
MEDIACIÓN.....	48
3.1 CONCEPTOS GENERALES DE MEDIACIÓN.....	48
3.2 MODELOS DE MEDIACIÓN.....	54
2.1- Modelo de Harvard.....	55
2.2- Modelo Transformativo de Bush y Folger.....	64
2.3- Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb.....	70
3.3 MEDIACIÓN FAMILIAR.....	77
3.1- Conceptualización de la Mediación familiar.....	77
SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL.....	82
CAPITULO IV.....	83
MARCO JURIDICO.....	83
4.1.LEY DE MATRIMONIO CIVIL.....	84
4.2 TRIBUNALES DE FAMILIA.....	86
2.1- Ley Tribunales de Familia.....	86
2.2- Funcionamiento de Tribunales de Familia.....	87
2.3- Materias Abordadas por los Tribunales de Familia.....	89
2.4- Procedimientos en los Nuevos Juzgados de Familia.....	91
2.5- Antecedentes del Tribunal de Familia de Pudahuel.....	95

TERCERA PARTE: ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	98
CAPITULO V.....	99
HACIA LA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONOMICA DE LOS USUARIOS DEL TRIBUNAL DE FAMILIA DE PUDAHUEL.....	99
1. CARACTERIZACIÓN ENCUESTADOS NO MEDIABLES.....	99
2. CARACTERIZACIÓN ENCUESTADOS MEDIABLES.....	108
CAPITULO VI.....	116
CONOCIMIENTO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, UN ANALISIS DESDE LA EXPERIENCIA.....	116
1. CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS NO MEDIABLES.....	116
2. ACTITUDES USUARIOS NO MEDIABLES.....	124
3. PERCEPCIÓN DE MEDIACIÓN DESDE LOS USUARIOS MEDIABLES.....	127
4. IMPORTANCIA DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	134
5. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR....	140
6. GRADO DE ACUERDO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.....	149
CAPITULO VII.....	158
VISION SUBJETIVA DE MEDIACIÓN FAMILIAR DESDE SUS PROTAGONISTAS....	158
EN CUANTO A LAS OPINIONES EN RELACION A LA MEDIACIÓN FAMILIAR.....	159
EN CUANTO A LAS EXPECTATIVAS EN TORNO AL PROCESO.....	161
EN CUANTO A LAS ACTITUDES MANIFESTADAS.....	166
EN CUANTO A LOS FACTORES SOCIOECONOMICOS INFLUYENTES.....	168
CONCLUSIONES.....	172
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	187
APORTES AL TRABAJO SOCIAL.....	190
BIBLIOGRAFÍA.....	196

## **ANEXOS**

### 1.- VARIABLES

1.- Operacionalización de Variables

### 2.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.- Cuestionario Usuarios No Mediables

2.- Cuestionario Usuarios Mediables

## INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de los tiempos, la sociedad se ha visto enfrentada a numerosos y diversos tipos de conflictos, insertándose estos en la cotidianeidad de nuestras relaciones humanas. La evolución de la sociedad y el cambio en la forma de enfrentar los conflictos sociales, es un proceso que no ha terminado.

En medio del arco de conflictos sociales se encuentran aquellas que surgen de la institución de la sociedad; la familia.

Para enfrentar los conflictos, la mayoría de los mecanismos legales contemplan la intervención de terceros en la resolución de los mismos, no considerando el protagonismo que las personas pudieran tener en el manejo de estos.

En nuestro país, los mecanismos de resolución de conflictos familiares, se han caracterizado por desarrollarse en un ámbito que casi es adversarial, limitando la posibilidad de las personas de manejar sus conflictos en forma pacífica, contribuyendo al deterioro y ruptura del sistema familiar.

En medio de este contexto surge la Mediación Familiar, como nuevo mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

La Mediación Familiar, se presenta como una forma alternativa no adversarial de resolución de conflictos que requiere de la acción directa y colaboración de las partes en controversia y de un tercero neutral, un mediador. La finalidad de la mediación es que ambas partes en conflictos resuelven el problema que les aqueja mediante un acuerdo consensual. (Biblioteca del Congreso Nacional; 2004)

En Chile, la Mediación Familiar se relaciona con el proceso de democratización, y con ello la modernización del estado, del vigente sistema de administración de justicia, con la creación de los Tribunales de Familia, instancia que ha propiciado un espacio de desarrollo profesional para el Trabajo Social, por sus especificidad en el ámbito de los problemas sociales, entre ellos, la diversidad de las problemáticas que afectan a las familias Chilenas.

Hoy, nuestra sociedad, convive con diferentes problemáticas familiares, fenómenos como la individualización, la poca comunicación, afectan la buena convivencia y el desarrollo sano, entre las personas.

El Ministerio de Justicia, ha instaurado una Judicatura especializada en materia de Familia. Contando con Tribunales especializados de modo que los conflictos familiares reciban un tratamiento integral, oportuno y participativo, en base a un nuevo procedimiento oral, flexible, imparcial, concentrado e inmediato.

Además, de la instauración de un Sistema de Mediación, que promueva acuerdos cooperativos, a través de la resolución pacífica de los conflictos, lo que consagra por primera vez en nuestra legislación la Mediación y se fortalece la Conciliación.

La Mediación Familiar en Chile, está en sus inicios, este es un debate que recientemente se perfila en nuestros Tribunales de Familia, por lo tanto, resulta pertinente, aportar nuestro punto de vista al debate que se ha generado en torno a la mediación y sus tópicos, pues se trata de una disciplina en plena formación y con escasa tradición en nuestro país, porque, aún cuando se han aplicado y desarrollado valiosas experiencias al respecto, la mediación familiar, no había sido incorporada a la legislación Chilena.

Desde la entrada en vigencia de la Ley de creación Tribunales de Familia, el 01 de Octubre del 2005, comenzó a utilizarse la Mediación Familiar, como una de las salidas alternativas de resolución de conflictos, siendo la voluntariedad el principal eje de trabajo de la Mediación Familiar.

A partir, de la quincena de Octubre del mismo año, la Presidenta Michelle Bachelet, firma el proyecto de ley que crea modificaciones a la actual ley de Tribunales de Familia, incluyendo en ella la obligatoriedad de la Mediación Familiar, en ciertas materias que permitan encontrar una forma alternativa de resolución a sus propias controversias familiares. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, opcit)

Por ello, resulta de real importancia para esta investigación, los fenómenos que se están produciendo en los distintos Tribunales de Familia, con este nuevo cambio, desde una Mediación Familiar voluntaria a una Mediación Familiar obligatoria parcialmente, en donde los usuarios, demandante y demandados, son derivados a participar de un método de resolución de conflictos, que les permita encontrar equitativamente las soluciones.

Como futuras Trabajadoras Sociales, el tema nos motiva por el hecho de tratar a la familia, sus conflictos, sus posibilidades de recuperación y rehabilitación, por abordar una nueva forma de resolución de conflictos no adversarial y mas económica que otras, la cual potencia las posibilidades de alcanzar una mayor justicia y equidad social, por sus aporte al proceso de modernización y desburocratización de la justicia Chilena y en términos generales por dar un nuevo espacio de intervención y en el mejor de los casos de protagonismo profesional.

La importancia, entre la Mediación Familiar y el Trabajo Social, radica particularmente en que, el Trabajo Social es la profesión que logra sintonizar el área social de su intervención con las necesidades, características y dinámicas propias de los individuos y su entorno inmediato, la familia. Por tanto, se puede afirmar que la acción de mediar, conciliar y ayudar a lograr acuerdos entre partes en disputa, se encuentra en la esencia misma del Trabajo Social.

Este estudio, ha de llevarse a cabo, puesto que es factible de realizar, ya que se cuenta con la aprobación del comité de jueces del Tribunal de Familia de Pudahuel, para la aplicación de los instrumentos de recolección de información, lo cual, permitirá un acceso más expedito a la fuente de información.

La actual investigación empírica procura dar cuenta del proceso de Mediación Familiar que se está dando en el Tribunal de Familia de Pudahuel, realizando un trabajo de búsqueda de la información a través de los usuarios del Tribunal, que han comenzado su causa a partir del año 2006, con el propósito de establecer la percepción que tienen las partes, respecto a la Mediación Familiar.

La investigación beneficiará especialmente al Tribunal de Familia de Pudahuel, ya que será el lugar geográfico en el que se aplicarán los instrumentos de recolección de información, permitiendo este trabajo conocer los obstaculizadores y facilitadores del actual proceso de Mediación Familiar. Propiciando también futuras investigaciones en este ámbito judicial.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Uno de los objetivos de la nueva justicia de familia, tal como se manifiesta expresamente en el Mensaje Presidencial de la ley, es el de ofrecer a las familias en conflicto instancias pacíficas para resolver sus conflictos que ayuden a mitigar la confrontación entre los miembros de la familia y permitan, en caso de ruptura de la pareja, reorganizar el escenario familiar en función de los intereses de los afectados. (Casas; Duce; Marin; Riego y Vargas, s/a)

La Mediación Familiar permite la creación de consensos basados en la capacidad de las personas de saber escuchar y empatizar con la otra parte, de respetar sus puntos de vista e incluir las necesidades de los niños – si los hay –, cuestión que sucede en la gran parte de los conflictos que se ventilan ante Tribunales de Familia.

Más allá de los méritos que se atribuyen a la mediación como mecanismo de solución de conflictos participativo, flexible y no adversarial, sin duda su inclusión en la ley de tribunales obedece también a un objetivo de política pública, el cual es contribuir a descongestionar los recargados despachos judiciales. En experiencias comparadas, la mediación ha mostrado ser una eficaz válvula de escape para un número importante de causas que, dada su naturaleza y complejidad, no requieren de una decisión judicial para ser resueltas.

Como se desprende del espíritu de la Ley de Tribunales de Familia, la búsqueda de soluciones colaborativas es uno de los pilares sobre las cuales se diseñaron los procedimientos de la nueva justicia. El diseño original del sistema de mediación familiar contemplaba una instancia de mediación gratuita, prejudicial y de derivación obligatoria.

En este último sentido, cabe precisar que la “obligatoriedad” buscaba que las partes, habiendo escuchado al mediador(a) optaran libremente, con toda la información disponible, por participar o no en este proceso antes de iniciar la ruta judicial.



La redacción definitiva colocó tal cantidad de barreras en el camino que se limitó extraordinariamente el acceso a los servicios de Mediación Familiar, aún para aquellas personas que tienen una disposición favorable a ella.

De ahí la importancia que ha tomado la Mediación Familiar, ya que se perfilaba como una de las grandes alternativas de resolución de conflicto, que permitirá una salida alternativa mas justa y mas equitativa. Encontramos un escenario en el cual, se realizan modificaciones a la actual Ley de Tribunales de Familia 19.968, y que permitiría el mejoramiento en la justicia de familia. (Biblioteca del Congreso Nacional; opcit)

Esta investigación buscará las relaciones existentes que se dan entre los usuarios y los procesos judiciales, dándose un fenómeno denominado praxis, relación entre la teoría y la práctica, aplicándose la ley de Tribunales de Familia en relación directa a los usuarios que han ingresados sus causas en el año 2006. Por ello las interrogantes respecto a qué esta sucediendo dentro del Tribunal de Familia de Pudahuel, ubicado en Juan Miranda N° 818, Quinta Normal. Entidad que tiene como jurisdicción las comunas de Pudahuel, Quinta Normal, Cerro Navia y Lo Prado.

De allí surge la interrogante **¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, respecto de la Mediación Familiar?**

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cómo ha sido el proceso de implementación, de la Mediación Familiar en el Tribunal de Familia de Pudahuel?
2. ¿Está realmente funcionando la Mediación Familiar, en el Tribunal de Familia de Pudahuel?
3. ¿Saben los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, en que consiste la Mediación Familiar?
4. ¿Cuáles son las actitudes que tienen los usuarios respecto a la Mediación Familiar?
5. ¿Cuáles son los factores que influyen en el desarrollo del proceso de mediación familiar?

## **2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General Nº 1**

Identificar la percepción que tienen de Mediación Familiar, los usuarios que no han sido derivados a Mediación con demandas en el Tribunal de Familia de Pudahuel

#### ***Objetivos Específicos***

1.1 Detectar el grado de conocimiento que tienen, respecto a la Mediación Familiar, los usuarios que sus demandas no han sido derivadas a Mediación por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

1.2 Caracterizar las actitudes que tienen, respecto a la Mediación Familiar, los usuarios que sus demandas no han sido derivadas a mediación por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

### **Objetivo General Nº2**

Establecer la percepción que tienen de Mediación Familiar, los usuarios que sus demandas han sido derivadas a Mediación, por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

#### ***Objetivos Específicos***

2.1 Identificar las opiniones, respecto a la mediación familiar, de los usuarios con causas derivadas a mediación, por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

2.2 Determinar las expectativas, respecto de la mediación familiar, de los usuarios con causas derivadas a Mediación Familiar, por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

2.3 Identificar las actitudes, manifestadas por los usuarios con causas derivadas a mediación familiar, acerca del proceso mismo de Mediación.

2.4 Determinar los factores socioeconómicos, que influyeron en el proceso de mediación familiar, de los usuarios con causas derivadas a mediación, por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

### **3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

- 1 Los usuarios que sus demandas no han sido derivadas a Mediación por el Tribunal de Familia de Pudahuel, no tienen ningún grado de conocimiento sobre el proceso de Mediación Familiar.
- 2 Los usuarios que sus demandas no han sido derivadas por el tribunal de Familia de Pudahuel, a Mediación Familiar, presentan actitudes de aprobación y optimismo en cuanto a la aceptación de este nuevo proceso.
- 3 Las actitudes, que presentan los usuarios que sus demandas han sido derivadas por el Tribunal de Familia de Pudahuel, a Mediación Familiar, son principalmente actitudes de rechazo y desconfianza.
- 4 Existen factores externos e internos al proceso de Mediación Familiar, que influyen positiva y negativamente en el resultado de la intervención.
- 5 Los usuarios derivados a Mediación Familiar, tienen bajas expectativas que este nuevo sistema de resolución de conflicto, les permita buscar acuerdos en común a sus demandas.

## **4. ESTRATEGIA METODOLOGICA**

### **4.1 Enfoque del Estudio**

Por las características y objetivos planteados para nuestra investigación, se utiliza un modelo de dos etapas. En primera instancia, emplearemos la metodología cuantitativa para dar respuesta a nuestros objetivos; en términos generales, utilizamos dicho enfoque para que la recolección de los datos arroje como resultado proposiciones precisas con base en la medición numérica y al análisis estadístico para establecer los patrones de comportamiento según la relación entre las variables definidas. Se utilizarán técnicas y análisis que se enmarcan dentro de ambos métodos.

En un segundo momento, se utilizará la metodología cualitativa, que nos permite hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva, logrando la comprensión del proceso y la aproximación a los protagonistas ya que explora el contexto para lograr descripciones más detalladas y completas explicando la realidad subjetiva que subyace en el proceso que vivieron los usuarios del Tribunal en relación a la mediación familiar, por lo que se pondrá énfasis en el discurso de las personas, mientras que el enfoque cuantitativo lo substancial es analizar los resultados en términos de cantidad.

### **4.2. Carácter del Estudio**

La investigación que se llevará a cabo corresponderá a un estudio “No Experimental Transaccional Descriptivo”.

El estudio “No experimental” se fundamenta en que no se manipulan deliberadamente las variables, se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, a la vez, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

En este tipo de investigación las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables. Que en este caso serán los usuarios de ambas partes que han ingresado una demanda en el Tribunal de Familia de Pudahuel. (Hernández, Sampieri; 1998)

Al mismo tiempo, tendrá un carácter transaccional o transversal descriptivo, donde se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo determinado, para ello, el tiempo a recolectar la información será el segundo semestre del año 2007. Su objetivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables en un cierto momento, mide en un grupo de personas u objetivos una o más variables y proporcionará una descripción. (Ibíd)

El participar en un proceso de Mediación Familiar, involucrara sin querer y inevitablemente sentimientos y comportamientos diferentes por los distintos usuarios participantes del estudio, por ello es fundamental poder determinar en lo posible un máximo de detalles de las actitudes y percepciones que estos usuarios puedan entregar en la aplicación de los instrumentos, recordando siempre el no involucramiento directo con el entrevistado e inducción de las respuestas, para que estas puedan ser el fiel reflejo de la implementación de la Mediación Familiar, en el Tribunal de Familia de Pudahuel.

### **4.3 Universo**

El universo de la investigación, esta compuesto por los usuarios, tanto demandante como demandado, del Tribunal de Familia de Pudahuel, los cuales nos darán cuenta de cómo han percibido el proceso de Mediación familiar.

Para esto, se tomara de referencia al total de las causas ingresadas al tribunal de familia, desde Enero a Diciembre del año 2007, las cuales alcanzan a un total de 13.320 causas durante todo el año. En donde, 5.681 corresponden a causas contenciosas, las cuales son derivadas a Mediación.

Para este estudio, la unidad de análisis, corresponderá a los usuarios que han ingresados una demanda mediable y no mediable a partir de Enero del año 2007, en el Tribunal de Familia de Pudahuel.

#### **4.4 Muestra**

El subgrupo de la población objetivo que se escogió en forma aleatoria corresponde a una muestra no probabilística. Para efectos del estudio se seleccionará a 30 usuarios con demandas mediables y 30 personas con demandas no mediables, del tribunal de Familia de Pudahuel, las cuales se les aplicará un cuestionario.

Se aplicarán 10 entrevistas en profundidad, los cuales serán usuarios mediables, derivados del Tribunal de Familia de Pudahuel a los centro de Mediación Carlos Casanueva y El Alba.

### **5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En esta investigación, la recolección de los datos se realizará a través de la utilización de técnicas y estrategias cuantitativas y cualitativas –fundamentalmente encuestas y entrevistas semiestructuradas-, que sean capaces de tener en cuenta que los protagonistas poseen experiencias que están determinadas por la interacción con su entorno. A nuestro juicio, éstas constituyen los instrumentos más adecuados para los objetivos de esta investigación.

Se utilizará la encuesta, ya que es un “cuestionario con un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. Este cuestionario se elaborará en base a preguntas cerradas, las cuales “son fáciles de codificar y preparar para su análisis. Así mismo, estas preguntas son de un menor esfuerzo por parte de los respondientes” (Ibid.: 276).

Se aplicaran dos tipos de cuestionarios, ambos serán con preguntas cerradas y dirigidas. Se aplicarán en forma separadas.

- Cuestionario A:

- Dirigidos a usuarios que sus demandas no han sido derivadas a Mediación Familiar.

- Cuestionario B:

- Dirigidos a usuarios que sus demandas han sido derivadas a Mediación Familiar. Derivados del Tribunal de Familia de Pudahuel a los centro de Mediación Carlos Casanueva y El Alba.

Por otra parte, se aplicarán Entrevistas semiestructuradas, entendiéndose, que una "Entrevista no directiva o semiestructurada, se caracteriza por reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras, y en relación con uno o varios temas de interés para la investigación. La entrevista conforma algo mucho más profundo que un intercambio de palabras, ya que se caracteriza por ser más abierta que la encuesta" (Taylor y Bogdan, 1986,125).

Estas entrevistas se llevarán a cabo con los usuarios con demandas mediables del Tribunal de Familia de Pudahuel y que participaron de un proceso completo de mediación familiar.



## **6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Para llevar a cabo el análisis de los datos de tipo cuantitativo, se utilizará el programa estadístico SPSS, el cual es una herramienta para la obtención de resultados estadísticos, para así poder cuantificar en forma numérica y porcentual, las respuestas entregadas por los usuarios con demandas mediables y no mediables, en el cuestionario.

“El SPSS es un completo programa de computación que permite el tratamiento de información a partir de variables cuantitativas y cualitativas disponibles tanto en formato SPSS como en otros formatos compatibles con el Programa... Las funciones incorporadas en SPSS facilitan el análisis estadístico descriptivo, inferencial y multivariable así como la obtención de gráficos a partir de los distintos cálculos efectuados.” (Estévez y Pérez, 1999: 4)

Asimismo, para analizar los datos de tipo cualitativos, se utilizará el análisis de contenido, en donde según Ander-Egg (1980), define como una técnica de investigación que permite la recopilación de información que permite estudiar el contenido manifiesto de una comunicación, clasificando sus diferentes partes conforme a categorías establecidas por el investigador, con el fin de identificar de manera sistemática y objetiva dichas categorías dentro del mensaje. Además, como existen situaciones no observables directamente por el investigador, se debe partir desde lo que aquellas personas que estarán presentes nos comunicarán para inferir lo que realmente sucedió.

## **7. Variables de estudio**

En este estudio se analizarán las siguientes variables:

- 1 Conocimiento de la Mediación Familiar
- 2 Opinión de la Mediación Familiar
- 3 Factores socioeconómicos influyentes
- 4 Expectativas sobre el proceso de Mediación Familiar

**PRIMERA PARTE**  
**MARCO TEORICO**

## **CAPITULO I**

### **FAMILIA**

Desde hace algunos años ha aumentado el interés por el estudio de la familia en nuestro país. Una de las razones para esto es que las familias cumplen una función humanizadora insustituible, por lo que su protección y fortalecimiento constituyen tareas fundamentales del Estado.

Se considera a la vida familiar como una instancia de mediación entre el individuo y la sociedad. Al mismo tiempo, la familia es el lugar donde se forja la cultura, el espacio donde se debieran aprender a resolver conflictos, asumir relaciones de igualdad y responsabilidad entre géneros, el lugar donde se debe aprender a ejercer la libertad personal, la solidaridad y la búsqueda del bien común.

Es por ello que en el presente capítulo nos referiremos específicamente a lo que se entiende como familia, tipologías y problemáticas que surgen al interior de ésta.

#### **1. CONCEPTOS GENERALES DE FAMILIA**

La humanidad, a través de su historia ha presentado diferentes modos de organización, que van desde la más básica o primaria hasta complejas estructuras.

El grupo primario básico en la sociedad actual, fundamentalmente en el mundo occidental, ha sido la familia, la cual es una construcción social que adquiere distintas particularidades o énfasis, de acuerdo al contexto histórico, político y social en el que se encuentre.

Una de las definiciones más básicas del concepto de familia es la que hace alusión a lazos consanguíneos entre sus miembros. Esta definición, se hace restringida a medida que la sociedad va cambiando, naciendo nuevas conceptualizaciones más abarcativas de lo que hoy se conoce como familia y que más adelante pasaremos a detallar.

Uno de estos enfoques o perspectivas de familia, que la visualiza netamente en el ámbito biológico, es la mirada positivista de la misma, que deslegitima todo lo que rompa con lo puramente reproductivo, considerando a la familia como:

*“...Una institución natural, ahistórica, para la reproducción de la especie, con funciones biológicas y de socialización relacionadas con ese papel reproductivo. Esta visión se conjuga con el “deber ser” de la familia en la reproducción de una sociedad determinada...” (Basso; 2001: 33)*

La perspectiva de familia entregada por el paradigma positivista, está en completa relación con lo que éste plantea en su esencia, es decir, las características de los fenómenos sociales, los cuales se describen como impositivos, coercitivos y externos. De esta forma, la definición de familia mencionada en el párrafo anterior está preestablecida desde la sociedad, extrapolando así, aquellas modalidades de familia que la modernidad ha traído consigo, es decir, las que no cumplan funciones reproductivas o que escapen del modelo nuclear, como lo son las familias monoparentales o las homosexuales en los casos más extremos.

Se considera necesario entonces, dejar la mirada ahistórica del positivismo, asumiendo el carácter universal de la familia, en tanto que existe y ha existido en todas las sociedades y culturas, adquiriendo en cada contexto formas particulares, como una organización temporo - espacial en el movimiento histórico cultural. Por lo tanto, la familia es una variable dependiente de un contexto socio histórico, como veremos más adelante, que expresa en su interior las contradicciones del sistema social.

Las anteriores conceptualizaciones de familia, a nuestro juicio, tienden a caracterizarla como poseedora de una estructura con determinadas pautas y reglas, enfatizando conceptos tales como jerarquía, organización, división sexual del trabajo, entre otras, lo cual no representa una comprensión integral de la misma. Esto, debido a que deja al margen las relaciones con otros sistemas naturales o procesos de construcción de la sociedad.

## 2. TIPOLOGÍA DE FAMILIA

En el presente estudio miramos a la familia como una construcción social, determinada por las diversas transformaciones sociales, económicas y políticas del contexto, que inciden en su estructura, funciones y tipología.

Son variados los acontecimientos que han orientado la evolución o mutación que ha experimentado esta unidad, que están marcados principalmente por los distintos periodos históricos, con sus características particulares, que dan una forma específica a la misma, dependiendo del período en que ésta se instaure y desarrolle.

Desde una perspectiva cronológica, las transformaciones en la familia que dan pie a las distintas tipologías que la misma ha experimentado, se comienzan a gestar con los cambios socioeconómicos del siglo XVIII y su continuación hacia el siglo XIX, que tienen que ver con las mutaciones en la economía rural que se ve desplazada, las crecientes migraciones y las consolidaciones de las urbes en miras de expectativas laborales que permitieran la subsistencia del grupo primario.

Lo anterior, va dando pie distintas variantes, tales como la masiva incorporación de la mujer al trabajo, quien debe asumir el rol de proveedora, junto con las crecientes políticas de control demográfico, específicamente de natalidad con la introducción de la píldora anticonceptiva, llegando hasta nuestros tiempos con las variadas alternativas al matrimonio, las rupturas del mismo y las seguidas recomposiciones, tanto legales como libres, sin dejar de lado los cambios en el género femenino, con expectativas laborales que poco a poco se han tornado igualitarias generando la postergación de la familia, y los intereses crecientes en el “solterismo”, fenómeno de gran apogeo en nuestros tiempos.

Todos los factores antes mencionados, van produciendo una crisis en lo que tradicionalmente se conoce como familia, fundamentalmente nuclear, dando espacios a una nueva categorización de la familia, dependiendo de la forma y tipo de unión que la misma experimente.

De lleno en lo que se conoce como tipologías familiares, Quintero (1997) plantea que la familia no es una sino polimórfica y multifuncional, y lo expresa en la siguiente clasificación.

- Familia nuclear:

La familia nuclear conformada por dos generaciones, padres e hijos; unidos por lazos de consanguinidad conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos más profundos de afecto, intimidad e identificación.

- Familia extensa:

Esta Familia, ésta integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales; recoge varias generaciones que comparten habitación y funciones.

Prevalece en las zonas rurales, caracterizada por el sentido de la explotación y tenencia de tierras; mientras que se ha intensificado en la familia urbana, en razón de las rupturas conyugales que determinan el regreso al hogar, por factores de tipo económico o de atención de los hijos – nietos, pero con gran sentido de solidaridad que las agrupa y da pertenencia, sobre todo en las llamadas zonas marginadas de las grandes urbes.

- Familia ampliada:

Modalidad derivada de la anterior, en tanto permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines, tales como vecinos, colegas, paisanos, compadres, ahijados. Comparten la vivienda y eventualmente otras funciones en forma temporal o definitiva; están ubicadas en el campo y barrios periféricos de las ciudades, caracterizándose por estrechos lazos de solidaridad y apoyo mutuo.

- Familia simultánea:

Está integrada por una pareja donde uno de ellos ó ambos, vienen de tener otras parejas y de haber disuelto su vínculo marital. En la nueva familia es frecuente que los hijos sean de diferentes padres o madres; siendo mayor el numero de hijos que en las formas nuclear o monoparental.

- Familia monoparental:

Este tipo de familia, ocurre generalmente en los casos de separación, abandono, divorcio, viudez o cualquier tipo de ausencia de uno de los progenitores, que obliga a que uno de los mismos asuma la responsabilidad de los hijos; la relación de pareja que esto supone varía desde la cohabitación en fluctuaciones temporales, hasta vínculos volátiles.

La familia monoparental ha ido en ascenso debido al fenómeno del “solterismo”, además del predominio de estos hogares con jefatura femenina, frente a la ausencia del progenitor masculino.

- Familias homosexuales:

Es una tendencia contemporánea y supone una relación estable entre dos personas del mismo sexo. Los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o por procreación asistida.

Cabe mencionar, que todas las tipologías anteriormente presentadas, son utilizadas principalmente para efectos de categorizaciones teóricas, sin embargo, en la realidad pueden darse nuevas tipologías, derivadas de las fusiones entre las categorías ya descritas.

Es así como, Quintero (ibid), también se plantea otras formas de convivencia diferentes a la familia, las cuales se refieren a: diadas conyugales o parejas, hogar unipersonal, unidad domestica y la familia de origen.

De acuerdo a lo anterior, podemos decir, que en la sociedad en que vivimos hoy en día nos encontramos con esta multiplicidad de tipos de familias, que sin duda a la hora de ponernos a analizar la situación en que viven y las causas por las cuales llegaron a constituirse de tal forma, podríamos comprender de mejor forma, el porque de las múltiples problemáticas que debe enfrentar el grupo familiar.

### **3. PROBLEMATICAS FAMILIARES**

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

Uno de los grandes temas de la actualidad dentro del cual la familia también se encuentra presente, es la seguridad. El Informe de Desarrollo Humano en Chile PNUD de 1998, nos indica que sin desmerecer los grandes logros en temas sociales y económicos del país en los últimos años, se siente un gran malestar en la cultura debido a la insuficiente cantidad de mecanismos de seguridad del proceso de modernización, el que produce en las personas un sentimiento de inseguridad colectivo.

En relación a la familia, el informe nos indica que a través del estudio de la misma se muestra que:

*“Todas ellas enfrentan en algún momento dificultades en su tarea de asegurar la reproducción material y de integración social de sus miembros, experimentando problemas específicos de pérdida de trabajo, salud, sociabilidad y educación que generan inseguridad...”*



*...En este sentido, lo que está en juego en esas situaciones no es solo una pérdida material o simbólica de tipo puntual, sino el debilitamiento de las certezas que permiten a la familia operar como base de la reproducción material de los miembros y de su integración a la sociedad” (PNUD; 1998: 193).*

Es frente a este contexto ante el cual la familia debe desenvolverse, ella está al centro del actual proceso de cambios, y no precisamente porque los genere, sino porque los efectos de todos los cambios de la sociedad repercuten directamente en ella y condicionan su funcionamiento.

Existe una visión muy amplia que se plantea a la familia como principal generadora de los problemas sociales; podemos decir con seguridad ante este planteamiento que nada más basta con hacer una mirada un poco más acabada para darse cuenta que frente a tal cantidad de problemas, la familia no es la responsable, sino una sociedad que presenta una estructura y un funcionamiento que no son fáciles de sobrellevar.

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

No hay otro momento en la historia humana en que se hayan experimentado tantos cambios en un periodo de tiempo tan corto, cambios que se han producido a un ritmo tan acelerado que han constituido un factor de tensión para el núcleo familiar.

En muchas sociedades, las normas relacionadas con la crianza de los hijos y las relaciones entre los cónyuges están siendo reemplazadas por nuevas orientaciones y costumbres en proceso de establecimiento, orientaciones y normas que tienen como consecuencia una fuerte desmotivación y cuestionamiento a las normas generalmente aceptadas.

El conflicto es un fenómeno inherente a las relaciones humanas, donde las familias no son la excepción con sus potencialidades para el crecimiento y para la destrucción. Lo particular del conflicto a nivel familiar en las sociedades actuales se inscribe en el ámbito de la pareja de manera particular, aunque no se reduce a ella, afectando por lo general a la familia de procreación y a las familias de origen.

La pareja, casada o no, está en el núcleo de la familia. *«La pareja vino al centro de la vida familiar al mermar el papel económico de la familia y convertirse el amor, o el amor y la atracción sexual, en la base de los lazos matrimoniales»* (Giddens, 2.000: 74).

La comunicación, la intimidad y la satisfacción emocional se han convertido en la razón para establecer el vínculo y el motivo principal para legitimar su continuación. Por ello, el conflicto aparece principalmente en los espacios propios de la pareja y es dirimido por la misma, teniendo en cuenta para su solución la satisfacción o insatisfacción de las dimensiones emocionales y afectivas y no tanto otros criterios externos a ella.

Cuando una pareja salda sus conflictos con la separación está tomando una de las decisiones más difíciles que debe afrontar, siendo con frecuencia una experiencia dolorosa, aunque también liberadora. Los conflictos que aparecen dentro del proceso de separación de la pareja se basan principalmente en aspectos emocionales y afectivos, legales y económicos, y a los cuales debe prestárseles una adecuada solución. Estos últimos aspectos, sobre todo en el caso de parejas con hijos, serán siempre cruzados por las relaciones y las emociones. Ello explica en gran medida que el procedimiento contencioso no sea el más adecuado para afrontar disputas de origen relacional y afectivo.

La cultura ganador/perdedor prima en los escenarios de los conflictos y, en el caso de la separación y el divorcio, hace que el sistema legal, a través de los abogados, sea habitualmente la primera puerta de entrada para la solución, consolidando las diferencias entre quienes han de continuar relacionándose como padres, dejándolos en una situación de enfrentamiento prolongado, que ni el paso del tiempo mitiga.

Toda familia, en mayor o menor medida, tiene un orden o coherencia interna, arropado por la cultura y la ideología dominante, por el que establece vínculos que soportan las relaciones, distribuye zonas de poder entre sus miembros y establece normas, estatus y roles. De esta forma, la organización familiar realiza funciones especializadas y tareas en su interior, marcando la división y autonomía de sus miembros.

Toda separación matrimonial supone en mayor o menor medida un desajuste de esta jerarquía u organización familiar, desfavoreciendo o impidiendo que cada miembro pueda desarrollarse como individuo diferencialmente de los demás. Cuando la organización familiar persiste en mantener el orden en las relaciones familiares, que la ruptura conyugal ha perturbado, se cuestionan las reglas para el funcionamiento, se entra en un proceso de crisis y se producen escisiones, segregaciones entre sus miembros y sistemas de exclusión.

En relación, con la investigación que se llevará a cabo, no podemos dejar de mencionar una problemática por la que podría pasar una familia y que afecta a cada uno de sus miembros.

- **Separación en la familia**

La realidad de la familia rota es un hecho al que hay que enfrentarse, sobre todo, por las repercusiones que tiene en los hijos. Hay veces que a pesar de todos los intentos, el matrimonio no funciona, entonces lo mas autentico es aceptar la ruptura y poner todos los medios para que tanto padres como hijos sufran lo menos posible. (Sánchez;1984)

Actualmente las familias chilenas, han ido modificando su estructura familiar, las distintas problemáticas sociales presentes, influyen y repercuten directamente en las familias, muchas veces estas problemáticas como la pobreza, la falta de comunicación, infidelidades etc., van rompiendo y desgastando la unión existente y el amor, por ello pensamos que en muchos casos la solución más efectiva para estas parejas es la separación.

En todos los matrimonios hay momentos difíciles en su convivencia, pero estas crisis son normales y pueden transformarse en positivas. La familia queda más unida si se sabe establecer los mecanismos de ajuste. (Ibid)

Muchas veces cuando se presentan las dificultades en los matrimonios, no existen las herramientas necesarias de comunicación que permitan, desarrollar y entablar un diálogo apropiado, y que este a su vez, propicie en la búsqueda en conjunto de las soluciones a las diferencias presentadas.

La palabra divorcio, nos está indicando separación, ruptura de algo que antes estaba unido. El divorcio o separación es la consecuencia del desmoronamiento de un matrimonio. La realidad indudable es que nos encontramos con familias desgraciadas e hijos que sufren las consecuencias. (Ibid)

Cuando hablamos de divorcio, se presentan indiscutiblemente problemas tanto de crianza como divisiones de bienes, entre otros, muchas veces las familias evitan estas situaciones, aceptando que en los matrimonios existan problemas, pero así mismo otras familias, sencillamente ven por terminada relaciones de muchos años, como también uniones de corto plazo.

En este sentido los hijos pueden sentirse de algún modo responsables del conflicto de sus padres. Sucesos pasados, reproches recibidos por su comportamiento, él busca de algún modo justificación para lo que sucede ya que a veces en las discusiones escuchan cosas como: “te aguanto por los niños” que crean un sentimiento de culpabilidad. El niño expresa estos temores de muy diversas maneras: negándose a comer, a jugar, tristeza. (Ibid)

La vida matrimonial o de parejas implica con ello la crianza de los hijos, quienes muchas veces, desarrollan actitudes diferentes de comportamiento en sus colegios, como acto de llamar la atención a un problema presente en sus familias. Se presentan en ellos además, bajas de notas, comportamientos agresivos, como de mucha angustia e asilamiento, situaciones que a veces son captadas por los profesores jefes, los cuales buscan o tratan de encontrar la causas a estos comportamientos

- **Funciones de la familia después de la separación**

De acuerdo con Tierno (1996) estas funciones serían:

**Afectivas**

Al margen de cualquier situación y por muy traumatizante que sea vivenciada por los padres, el amor hacia los hijos debe quedar garantizado explícitamente.

**Sexuales**

Hombres y mujeres son iguales dentro de sus diferencias. Iguales en dignidad y responsabilidad pero diferentes biológicamente. De aquí se deriva que ambos sean merecedores del máximo respeto.

**Protectoras**

El niño tiene derecho a ver garantizadas la alimentación, vestido, alojamiento.

**Relajantes**

El juego es vital para el niño, la familia debe garantizarlo y hacerlo posible. La familia rota debe tener muy en cuenta la satisfacción de esta necesidad infantil, la casa no debe cerrar las puertas al exterior sino abrirlas.

**Asistenciales**

Cada edad necesita planteamientos educativos nuevos. De aquí que la familia deba plantearse continuamente su acción. A veces la adaptación se va haciendo de forma progresiva y espontánea aunque esto es más fácil en una familia unida.

## **Educativa**

Los padres separados deben ser un ejemplo de una vida portadora de una escala de valores claros. Una equivocación debe perdonarse pero carecer de criterios firmes es indicio de que no se ha ejercitado la más notable de las aptitudes: la razón.

En conclusión, se debe tener en cuenta que a los cambios vivenciados actualmente en la conformación de las familias chilenas, éstas a su vez han ido generando también cambios en las problemáticas que se presentan habitualmente en los grupos familiares. Es por ello, que pese a la convivencia que se desarrolla con mayor fuerza, aún en estas instancias existen problemas familiares, que deben ser resueltos en muchas ocasiones por los Tribunales de Familia.

## **CAPITULO II**

### **LA NOCIÓN DEL CONFLICTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA MEDIACIÓN**

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

Estudios realizados acerca de los conflictos en distintas áreas de las Ciencias Sociales, se han basado en dos tipos de teorías: unas sustentan la creencia arraigada en el sentido común de que el conflicto es un estado patológico; por tanto, tratar de investigar sus causas y establecer un tratamiento adecuado para esta enfermedad social. Otras, aceptan el conflicto como un hecho natural en el desarrollo de una especie, centrando su preocupación en los comportamientos específicos que lo ocasionan; en donde se puede distinguir el análisis en toda su complejidad a los protagonistas de la situación de enfrentamiento y tensión. Por otra parte las teorías que sostienen la hipótesis de que el conflicto es una forma de competición inteligente y elaborada, en la que los participantes tratan de ganar, utilizando estrategias, tácticas y técnicas similares a las que rigen un juego, incluida la planificación.

Y por último, aquellas que plantean que el abordaje de “los conflictos interpersonales y sociales debe realizarse desde una perspectiva estructural (énfasis en lo relacional), fenomenológica (priorizando la pregunta por el sentido con el que cargan las relaciones de los participantes) y dinámica (evaluando la trayectoria de la interacción), es decir, abarcando la forma, el contenido y el origen de los comportamientos en conflicto”. (Dalla-Porta y Schutz, 1999:72)

Podemos decir, que los conflictos se desarrollan en momentos determinados de la vida familiar y son ellos desde la perspectiva que se miren, los que logran muchas veces hacer que las parejas y matrimonios no puedan solucionar de una forma pacífica sus diferencias. Muchas veces estos conflictos familiares logran hacer que la vida de pareja crezca y se fortalezca cada vez más, pero solo se desarrolla en quienes buscan de forma pacífica y tienen las herramientas y disponibilidad de llegar a acuerdos con el otro.

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

Deutsch (1973) define “el conflicto como la instancia en que se hacen presentes actividades incompatibles. A su vez, Forsyth señala que las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables – y por lo tanto resistidas – por uno o más miembros del grupo. Por lo tanto, como plantean Pruitt y Rubbin, esta divergencia percibida de intereses o creencias, hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”. (Citados en Suárez, 1996:73)

Según lo que plantean estos autores, el conflicto en sí, presenta por las personas resistencias entre ellos mismos, muchas veces eso perjudica y/o ayuda a mejorar situaciones complicadas en ambientes tanto de trabajo como familiar.

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

A su vez, muchas de las familias en donde se desarrollan distintos conflictos internos, sus causas y orígenes de estos, están basados en pugnas por objetos materiales propios, muchos de estos casos se pueden percibir, cuando las parejas se separan y comienza un nuevo conflicto por la pugna de bienes materiales, como también la crianza y tuición de los hijos en común.



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

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

Entonces, podemos mencionar, que a raíz de lo explicado por el autor, las personas muchas veces, entran en conflicto, sobreponiendo sus intereses personales, por sobre el otro, situación que se da en las relaciones familiares, en donde la parejas buscan hacer sentir o demostrar a su conyugue o pareja, la superioridad de poder que ejercen sobre la otra persona.

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

Según lo que plantea este autor, podemos mencionar, que dentro de los grupos familiares, existen conflictos, que comienzan como situaciones complicadas que no se han tomado en cuenta con la importancia necesaria que estos requiere, y quizás dejándolos sin resolver, con ello entonces estos conflictos van creciendo y agrupando mas y mas conflictos dentro de las familias, entorpeciendo el ciclo vital muchas veces de estas, sucede así al final que muchas veces el no haber resultado desde un principio los conflictos pequeños, estos pasan a una etapa insostenible desencadenándose muchas veces tragedias en las mismas parejas.

Podemos señalar entonces, que el conflicto es un proceso dinámico, que genera una constante tensión e incertidumbre para los afectados, la cual comúnmente se asocia negativamente, sin considerar que sus consecuencias o resultados del proceso del conflicto mismo pueden ser igualmente positivos o negativos.

Es por esto, que Schilling (1999), 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”.(Ibid: 3)

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.

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

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

## 1. NATURALEZA DE LOS CONFLICTOS

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

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

Es por ésto, 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 intergrupalo (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 (1991), se apoyan en la teoría del control de Glasser para categorizar los conflictos en relación a cuatro necesidades psicológicas: pertenecer, poder, libertad y divertirse. (Citados en Girard y Koch; Op. cit: 27)

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

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

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

Y para finalizar el análisis, la postura referente a las posiciones que adoptan las partes involucradas, determinando sus peticiones y anhelos de los resultados esperados del proceso, esas posiciones aluden a los resultados que creen querer, el contexto en donde se encuentran, sus intereses comunes y sus necesidades en general.

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

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

De acuerdo a lo planteado por los diferentes autores, respecto al conflicto y la naturaleza de este, podemos señalar que no podemos catalogar un conflicto positivo o negativo dado en las familias que presentan problemáticas familiares, ya que estas de acuerdo al contexto socioeconómicos de nuestra sociedad, adoptan actitudes y desarrollo diferentes de los procesos. Sin lugar a dudas el contar con una buena base de educación facilita el buen manejo de técnicas de comunicación que permitan un dialogo fluido y comprensible entre ambos. A su vez, muchas veces las diferencias sociales y la superioridad que se pretende ejercer en contra de la otra parte, también influye en el desarrollo de los conflictos.

## **2. PROCESO DEL CONFLICTO**

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

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

Se debe señalar que en los cinco puntos orientadores del análisis del conflicto, en todos sus aspectos se hace presente la comunicación como base del entendimiento de las relaciones personales que se establecen y desarrollan en la sociedad, ya que es mediante el proceso comunicacional entre las partes donde se generan los problemas, y sus consecuencias.

Tal como señala Sarquis, *“la comunicación no es un proceso que pueda describirse como un partido de ping-pong o usando la imagen de un telégrafo, es decir, un emisor envía un mensaje a un receptor, quien a su vez se convierte en un emisor. Este modelo ha sido superado y la propuesta actual es concebir la comunicación como un sistema de canales múltiples, en el que las personas participan, deseándolo o no, por gestos, ausencias y silencios.”* (Sarquis; 1996:34)

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

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

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

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

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

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

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

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

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, en donde se puede dimensionar como la capacidad para sobreponerse a la adversidad, permitiendo a las personas sortear las dificultades y condiciones adversas que se le presentan en la vida cotidiana de manera exitosa. (Badilla, 1999).

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

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

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

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

Así también, la familia puede ser considerada como un factor protector, que favorece el desarrollo de una buena adaptación de la persona, frente a circunstancias adversas, que media entre sus miembros y los acontecimientos estresantes del medio externo.



Según lo señalado en este capítulo, podemos mencionar que cuando las personas se encuentran envueltas en conflictos en este caso familiares, pasan por procesos complicados, en donde la diferencia de interés propios siempre es lo primordial, aunque muchas veces se involucran aspectos emocionales en este proceso.

A su vez, la gran importancia a la comunicación que se le debe dar a los procesos mismos de un conflicto es primordial, debido muchas veces a la mala o escasa comunicación existentes es que se generan estos conflictos, como ya se señaló un buen manejo de técnicas de comunicación, favorecerá una solución efectiva entre ambos. Por consiguiente, se debe tener en cuenta que las personas toman actitudes diferentes en torno a un proceso de conflicto de cooperación en solución conjunta para ambos, como de sobreponer sus intereses personales por sobre el otro.

### **3. LOS VALORES DEL CONFLICTO: SUS ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS**

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

A su vez, los conflictos se desarrollan y se ven influidos por el entorno social en el cual esta inmerso las personas, por ello el resultado puede ser siempre variable, teniendo connotaciones tanto positivas o negativa para las partes.

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; 1995)

Cuando el individuo toma actitudes diferentes durante el proceso del conflicto, genera cambios inesperados en la otra persona, por lo que la variabilidad de los resultados es inesperada.

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)

Existen entonces actitudes asumidas, que muchas veces son constructivas, en torno a la misma familia, cuando estas tratan de buscar en conjunto soluciones a un conflicto existente, esto les permite crecer, organizarse y consolidarse mejor como grupo familiar.

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. Nureya Abarca señala que *“cierto tipo de conflictos pueden ser beneficiosos si se utilizan como instrumento para realizar un cambio o una innovación o pueden llevar a la ruptura de un grupo”*. (Abarca; 2004:166)

Cuando dentro de los grupos familiares, existe la posibilidad de comunicarse y plantear las diferencias y conflictos existentes en el grupo, permite que estos puedan encontrar dentro de si mismos como grupo familiar, las herramientas necesarias para resolver las dificultades presentes.

- 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 ; 2003:38)

En el caso que en el grupo familiar, las personas están dispuestas a conversar y encontrar las soluciones y bienestar para todos, esto les permite que no solo existan soluciones que beneficien los intereses propios si no más bien los colectivos, como familia.

- 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.

Dentro de las distintas familias que buscan en conjunto las soluciones a los conflictos presentados, existen algunas que propician una unión más fuerte entre ellos mismo, es así, cuando se hace presente en estos grupos una resiliencia, en torno a la lucha de enfrentar problemáticas y conflictos que se presentan muy continuamente.

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”*. (<http://cmm.uamericas.cl>)

Esto puede evidenciarse en el crecimiento personal de las partes involucradas en el conflicto, donde se hace presente una apertura en la mentalidad de las personas, ya que se abren a nuevas posibilidades, a un mejoramiento, a un determinado cambio en sus vidas, pero a su vez si se enfoca desde una perspectiva más bien negativa, ésta se manifiesta por medio de la agresión, dominación y acciones destructivas en general entre las relaciones de los individuos.

- La medida del poder de la habilidad, es un aspecto relevante que se hace presente en el proceso de conflicto y en su intento de resolverlos y llegar a acuerdos en determinadas problemáticas; se requiere de una igualdad de poder entre las facciones, intentando proporcionar un equilibrio de poder.

Si bien durante el proceso de la mediación se intenta igualar el poder entre las partes, lo cual permite que se reconozcan, que definan sus objetivos y expongan sus puntos de vistas, mediante la valoración de su propia persona y la posición en donde se sitúa, respetando a su vez a la otra parte, la real redistribución del poder de manera más equitativa, más allá de la presentación de cada parte, ya que dada la naturaleza del rol del mediador como tercero imparcial y su limitada intervención en la forma en que se toman decisiones y de incidir, no permite una igualdad de poder, existiendo una parte vencedora y perdedora, es por esta razón que se intenta que ambos involucrados tengan en la medida de lo posible soluciones satisfactorias.

Por lo tanto, se busca que las partes involucradas encuentren sus puntos en común sobre los cuales lograr alcanzar un acuerdo, donde ambos puedan sentirse lo más satisfechas posibles con los resultados, siendo protagonistas y sujetos activos en la solución de sus problemas, es decir, a través del empoderamiento de las partes.

- Otro aspecto a considerar como valor positivo del conflicto, es comprenderlo como motor del cambio, tanto en su aspecto político y económico, como social y tecnológico, en donde se evita o reduce la resistencia a la innovación.
- También, sirve para obtener fines concretos, además de permitir la liberación de tensión que se genera como consecuencia de la interacción, mediante la eliminación de disposiciones hostiles y la expresión conductual.
- Y por último, fomenta el reconocimiento y legitimidad del otro.

Con respecto a los dos últimos puntos, la mediación al desarrollarse en un ambiente privado, en que las personas pueden expresarse libremente dentro de un marco de confidencialidad, permite que los individuos enfrenten el conflicto de manera directa y activa, mediante el respeto y atención, manifestándose abiertamente gracias a la presencia y apoyo de un profesional como tercero imparcial, quien facilita la comunicación entre las partes, intentando que los planteamientos y propuestas sean respetados y

valorados de igual forma por los participantes, lo que a su vez genera cierto nivel de tranquilidad en la experiencia del proceso de mediación, a pesar del resultado de éste.

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

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

#### **4. TIPOS DE CONFLICTOS MEDIADOS**

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

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

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

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

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

Debido a que no cualquier tipo de conflicto es factible de ser mediable, y que el tipo y grado de éstos es diversificado, se puede decir que el procedimiento adversarial o sistema jurídico formal no resulta ser el más adecuado para resolver cierta fracción de las problemáticas que se abordan, generando en quienes se encuentran afectados, frustración y/o nuevos conflictos.

Comúnmente, aquellos que se abordan en el ámbito familiar tienen la particularidad de que las partes involucradas están destinadas a relacionarse en forma indefinida, refiriéndose específicamente a las disputas de pareja, donde todos los miembros de la familia se ven afectados en alguna medida, y que este tipo de conflictos mediante la vía de los tribunales muchas veces no permite llegar a acuerdos que sean cooperativos, ya que existe una confrontación donde una de las partes gana, y la otra pierde con la solución que se ha determinado; dejando a una de las partes con la percepción de haber obtenido un beneficio menor con el acuerdo, produciéndose en algunas ocasiones la generación de nuevos conflictos o la intensificación del conflicto inicial.

Es por esto, la importancia de resolver los conflictos a través de acuerdos en forma pacífica, y conocer el cumplimiento de esos acuerdos.

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

## **CAPÍTULO III**

### **MEDIACIÓN**

En este capítulo, se pretende dar un acercamiento a la institución de la mediación familiar, que se encuentra incluida en los procedimientos de los Tribunales de Familia.

Al tratarse de una alternativa extrajudicial de resolución de conflictos, la mediación ha sido abordada por profesionales provenientes del trabajo social, dada su eminente formación y vocación hacia el servicio social y los problemas de interrelación y convivencia entre las personas en los más diversos ámbitos. Es así como nos interesa dar una aproximación al concepto, a los modelos de mediación propuestos, y por último, al proceso de mediación familiar.

#### **1. CONCEPTO DE 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; Valenzuela;1998:43)



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

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

La mediación dentro de las antiguas tribus, nos permite darnos cuenta de la importancia de resolver conflictos surgidos, a su vez, los problemas de relaciones entre sociedades han existido siempre, la búsqueda constante de soluciones en vías pacíficas también, lo que hoy conocemos como mediación.

Según Augsburger (1989), las comunidades primitivas nos enseñan a través de sus procesos de resolución de conflictos lo siguiente (Citado en Ripol-Millet, opcit: 34).

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

6.-*El mediador no es amenazador* ya que es elegido por las dos partes.

7.- *El proceso es conclusivo* ya que facilita a la existencia de una decisión final.(Ibid:33-34)

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

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

Es así, como EE.UU. es un país pionero en el ámbito de la mediación, ya en el año 1636 existió una comunidad local del sudeste de Boston denominada los Puritanos de Dedman, ellos previeron en su carta constitutiva un sistema informal de solución de conflictos. También, emigrantes judíos se guiaban por un tribunal religioso fundado en Nueva York en 1920 (en nuestros días subsiste con el nombre de Junta Judía de Conciliación). (Tomasso; 1997)

La mediación familiar, comienza y se desarrolla como se sabe en los grandes países, de ellos la base y modelos a seguir por nuestro país en torno a esta materia es fundamental, recopilar experiencias basadas en el desarrollo de otras culturas, es esencial, para poder ir mejorando día a día nuestra implementación de mediación familiar en Chile.

Durante los años setenta comenzó a emerger en ese país "*la mediación como una nueva institución encaminada a la solución alternativa de conflictos*" (Suárez, op cit.:47-48), es así como surgen los Centros de Mediación.

La más destacada fue la ciudad de los Ángeles en Florida; su desarrollo fue rápido debido a los positivos resultados que entregaba el sistema de resolución de conflictos, por lo cual se lo incorporó al sistema legal y en algunos estados como California, se la instruyó como instancia obligatoria, previa al juicio.

A fines de la década comienza a propagarse en los países europeos el sistema de la mediación, tal es el caso de Inglaterra la que en sus comienzos fue aplicada por un grupo de abogados independientes, estableciéndose en 1989 la primera compañía británica privada, dedicada a la solución alternativa de disputas, estableciéndose dos tipos de mediación: 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.(Ibid)

La implementación de la mediación familiar, como una forma de apoyar el trabajo a realizarse en los Tribunales de Familia, es y ha sido la principal razón de su creación. Siempre el apoyo fundamental de los Trabajadores sociales en torno a este ámbito, permite a nuestros profesionales apoderarse de instancias propicias que favorecen el buen desempeño de nuestra labor. Es el Trabajador Social quien cuenta con las herramientas necesarias para poder desarrollar esta tarea.

También surgió la preocupación por este nuevo método de resolución de conflictos en Canadá a través del Servicio de Conciliación del Tribunal de Familia de Edmonton en Alberta en el año 1972, fue el primer servicio de mediación que se creó en ese país.

En 1981 se crea en Montreal el Servicio de Conciliación para la Familia (S. C. F), el cual se convirtió en un servicio de mediación familiar permanente, público y gratuito. Canadá ha sido el primer país en redactar un código deontológico para mediadores, elaborado por la Asociación para la Mediación Familiar Además, ha sido el país que ha formado la mayor parte de los precursores de la mediación en Europa, principalmente mediadores franceses y belgas. (Ripol-Millet; opcit).

El que la mediación sea una instancia gratuita, y a la vez pública, permite que esta sea accesible a la gran mayoría de las personas que lo solicitan, a su vez, esto también genera una mayor demanda de atención en mediación familiar, situación que aun no es tan visible en nuestro país, ya que recién estamos en los inicios de la implementación de este nuevo proceso, comparándolo con las grandes urbes que ya manejan este proceso con mayores herramientas que nosotros.

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).

Es importante destacar la importante trascendencia que además tuvo en España a partir del primer servicio de mediación familiar llamado "Servicio de Mediación a la Familia" de Donosti, creado en el año 1988 por una Trabajadora Social y que actualmente se encuentra cerrado, siendo en el año 1990 que empezaron a funcionar de forma simultánea, cuatro servicios de mediación familiar. El primero de ellos, ubicado en Madrid, era el Servicio de Mediación familiar, SMF, de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF).

Este servicio proponía *"aportar un asesoramiento especializado a aquellas familias que se disponen a afrontar una ruptura matrimonial, ofreciéndoles ayuda eficaz y apropiada para superar las dificultades asociadas a la separación y el divorcio"*. Luego en Barcelona se crean, meses más tarde que en Madrid, dos servicios de mediación familiar: el Servicio de Mediación Familiar de Barcelona, y el Servicio de Mediación Familiar del Instituto Genus. (Ibid; 64)

La importancia que se le entrega a la mediación familiar, en el apoyo de accesoria de problemáticas tan importantes como la ruptura y separación de las familias, radica principalmente en que el ser humano necesita de un apoyo eficaz y propicio en momento en donde suele pasarse por estados de depresión y desmotivación, producto de estas rupturas.

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

La experiencia de Argentina, es un ejemplo para el mundo latinoamericano, ya que este país, va a la vanguardia en el término de mediación familiar, la ley y la implementación misma de este proceso, ha hecho que a través de los años, países como el nuestro, tomen y rescaten las mejores experiencias de este país pionero en estas materias.

Este panorama general de la mediación en aquel país ha servido como modelo en el proceso y en la aplicación para nuestro país, Chile, gracias al Ministerio de Justicia que en el año 1997, la implementó un proyecto piloto, con el objetivo de ayudar en forma gratuita a resolver conflictos familiares de manera pacífica; y así evitar que las familias pasen a los Tribunales de Justicia.

Este proyecto cuenta con un equipo multidisciplinario (Asistente Social, Abogado, Psicólogo) los cuales cumplen un rol de mediador en el conflicto, ayudando a las personas a buscar un acuerdo en un clima de diálogo, participación y respeto. Una vez resuelto el conflicto, se informa de éste por escrito al Tribunal competente, para resguardar su cumplimiento.

Generalmente los casos que se presentan con mayor frecuencia son las separaciones y sus problemáticas derivadas, como pensión de alimentos, régimen de visitas, tuición, separación de bienes.

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

Por último, como señala Tomic-Obrdalj (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.

## **2. MODELOS DE MEDIACIÓN**

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

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

## **2.1 Modelo Harvard**

Este modelo fue creado por los autores Roger Fisher, William Ury y Patton, entre otros destacados como Scout Brown y Danny Artel.

El modelo nos habla de la Negociación, y se desarrolló principalmente como un proyecto de investigación en la Escuela de Administración de la Universidad de Harvard durante los años setenta, producto de la preocupación existente por resolver conflictos en materia comercial y judicial.

Cabe señalar, que este modelo utiliza:

*“Técnicas que se aplican con mayor frecuencia en negociaciones comerciales y en las controversias que se derivan de ese tipo de relación. En ocasiones el conflicto se origina dentro de la misma empresa, por dificultades en la comunicación que llega a tornarse incongruente. En este sentido la tarea del mediador será oír y hacer que las partes se oigan entre sí, de manera tal, que de una incongruencia simultánea puedan lograr una incongruencia sucesiva. Es necesario que cada parte pueda explicitar con claridad sus intereses y el modo de satisfacerlos... Se procura que los involucrados encuentren, detrás de los comportamientos de apariencia contradictoria, algunos intereses compartidos y otros complementarios, que les permitan acercarse al acuerdo final. El tercero puede colaborar para que cada parte perciba, sin comprometer su propio punto de vista, las intenciones positivas de su oponente”.* (Iñigo; s/a: 26)

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

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

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

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

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

A raíz de lo planteado, se puede mencionar que este modelo, si bien permite y plantea el objetivo fundamental de la mediación que es lograr un acuerdo entre las partes, este logro no siempre está basado principalmente en la forma misma en la cual se lleva a cabo, ya que solo se busca encontrar soluciones y acuerdos momentáneos, no relacionando y analizando en profundidad de los reales problemas que causan estas diferencias.

Este modelo muchas veces es el más aplicado por los mediadores, ya que si bien se sigue con todos los objetivos acordados que se debe realizar en la mediación, es más fácil para los mediadores lograr un pronto acuerdo con las partes, y así poder tener un resultado más rápido en un plazo menor.



- **Fundamentos Teóricos del Modelo Harvard**

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

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

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

- **Visualización del Conflicto desde el modelo Harvard**

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

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

En éste método es preciso intentar la aireación del conflicto "*airear todos sus componentes*", abrirlo y exhortar a los sujetos enfrentados a que eviten retrotraerse al pasado, a fin de poner especial énfasis en el futuro. Se tiende a desactivar las emociones negativas, revalorizar y reforzar los puntos de acuerdo y superar el caos, para conseguir la restauración o instalación del orden. (<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/congresopanama/a-11.php>)

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

- **Procedimiento**

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

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

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

- **Método**

Inicialmente este método se asentaba sobre cuatro pilares:

- 1) Separar las personas del problema.

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

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

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

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

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

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

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

Para que un conciliador logre un acuerdo que satisfaga los intereses de una parte, es necesario que se encuentre una solución que también sea atractiva desde el punto de vista de los intereses de la otra parte. (<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/congresopanama/a-11.php>)

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

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

Las posiciones son las opciones u ofertas que una parte establece para arribar a un acuerdo, por lo que se hace necesario inventar opciones para provecho de ambas partes, en la modalidad de negociación cooperativa y desde el esquema "Ganar-Ganar". Se debe inventar una amplia gama de opciones en las que las dos partes ganen.

Para ello el brainstorming o lluvia de ideas, es una técnica adecuada, donde no se juzgan las ideas sino que se exploran, para evaluar sus consecuencias. La lluvia de ideas tiene como objeto producir tantas ideas como sea posible para solucionar el problema. La regla fundamental consiste en evitar toda crítica y evaluación de las ideas. El grupo se limita a inventar ideas sin detenerse a pensar si son buenas o malas, realistas o no, absurdas o no.

Eliminados esos obstáculos, una idea debe estimular otra idea. Si a las partes no se les ocurre ninguna solución, es bueno que el mediador "tire" sobre la mesa de trabajo "ideas locas", que de antemano se sabe no van a ser aceptadas, pero de esa manera se obliga a las partes a pensar, reflexionar, y descartando esa "idea loca", encuentran una opción de beneficio mutuo. (Ibid)

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

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

En la actualidad se han ampliado estas bases hasta siete, que son "*los siete elementos del modelo tradicional Lineal*" (Ibid; 55)

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

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

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

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

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

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

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

3. Opciones: Generar acuerdos en los que todas las partes ganen. Lo cual requiere de trabajo en equipo y de una buena dosis de creatividad.
4. Criterios (legitimidad): Establecer criterios que permitan determinar si las soluciones propuestas son legítimas o no, por ejemplo recurriendo a evaluadores externos expertos en la materia en cuestión. Se busca máxima objetividad.
5. Compromiso: Después de que las opciones hayan sido evaluadas y estudiadas, las aceptadas, pasaran a formar parte del acuerdo.
6. Comunicación: Apoyar y potenciar todos los elementos que faciliten la comunicación entre las partes.
7. Relación: El mediador debe tener como objetivo mixto tratar de forma exitosa los asuntos, pero también mantener una buena relación. (Ibid)

- **Rol del Mediador en el modelo Harvard**

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

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

...“La función del mediador es actuar como agente de la realidad, cuestionando puntos débiles, analizando los riesgos y revisando el MAAN (mejor alternativa al acuerdo negociado) o BATNA en inglés. Los mediadores quieren saber qué hará la gente si no logra una solución por la vía de la colaboración” (Ibid:23- 24)

El mediador trabaja en los siguientes aspectos:

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

Como cierre de este capítulo se puede mencionar, que este modelo, permite como ya se menciona anteriormente lograr un acuerdo entre las partes, el encontrar el acuerdo entre las personas, no me está diciendo que el problema de fondo se haya resuelto 100%. La linealidad de este modelo, y la poca o escasa flexibilidad de este, no permite investigar o ahondar más en las causas precisas que afectan a las personas, solo importa el acuerdo alcanzado durante el proceso en un momento determinado, lo que no propiciara que este se prolongue en el tiempo, que es lo que la gran mayoría pretende y quiero encontrar.

## 2.2 Modelo Trasformativo

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

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

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

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

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

1.- "El empowerment o revalorización que significa la devolución a los individuos en cierto sentido de su propio valor, de su fuerza y su propia capacidad para afrontar los problemas de la vida.

2.- El reconocimiento el cual implica que se evoca en los individuos la aceptación y la empatía con respecto a la situación y los problemas de terceros. (Ibid: 43 ).

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



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

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

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

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

- **Fundamentos Teóricos del Modelo Transformativo**

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

Por tanto, la comunicación es entendida como un proceso interaccional, no individual, simultáneo en el tiempo, y circular en su generación y mantención, de ahí la importancia, de la autodeterminación y autoafirmación, potenciando su propio

protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsables de sus acciones.(Tommaso, opcit)

- **Visualización del Conflicto**

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

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

*“La finalidad principal de los seguidores de la Escuela Transformativa es modificar la relación entre las partes, por lo que no se pone tanto el énfasis en obtener el acuerdo, aunque por supuesto es el objetivo final, pero será una consecuencia de esa nueva situación. El convenio sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos”.* (<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/congresopanama/a-11.php>)

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

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

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

- **Procedimiento**

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

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

- **Técnicas**

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

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

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

El enunciado de apertura del mediador debe formular de un modo simple y claro que la entrega del poder y el reconocimiento son las metas primarias, mientras que el acuerdo es sólo uno de los resultados posibles. Es necesario aclarar que son las partes las que llegan a su propio acuerdo, de modo que alcanzarlo o no son resultados igualmente posibles.

La mediación puede explicarse en términos de potenciar poder y reconocimiento : *“lo que la mediación hace, y lo que yo puedo hacer, es ayudarlos a entender mejor la situación, a entenderse mejor entre ustedes y también ayudarlos a decidir cómo manejarse en esto”* ( Bush; Folger y Baruch, opcit : 44).

El microfoco en los aportes de las partes: El mediador se concentra en la interacción de las partes, tratando de identificar las oportunidades de la transformación no desatiende el valor del acuerdo, pero comprende que los acuerdos auténticos y equilibrados se producen al aprovechar las oportunidades de crecimiento. Aquí el mediador se centra por completo en los detalles del caso tal como va desplegándose. Cada enunciado, pregunta, relato o desafío, se considera una oportunidad para alentar la transformación.

Los mediadores esperan advertir puntos en los que los individuos puedan realizar elecciones claras y reflexivas (poder) y reconocer la perspectiva del otro (reconocimiento).

Se llega al final de una sesión cuando estas oportunidades están agotadas. A veces se alcanza el acuerdo, y otras no. Al mediador no le interesa llegar al acuerdo, sino *“asegurar que el resultado siga en las manos de las partes.*

- **Método**

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

- **Rol del Mediador**

Facilita la transformación de la relación, además de observar externamente los patrones reiterativos de la conducta o comportamiento entre las personas, debe visualizar la posibilidad que tiene las partes de modificar dichas pautas previas de relación, para solucionar el problema puntual, y además salir fortalecido de la crisis. Adquiriendo así nuevas destrezas para eventuales conflictos posteriores. (ibid; 45).

El mediador puede:

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

A partir de lo planteado por este modelo, podemos mencionar que la comunicación es un ente importante dentro de los resultados que se quieren obtener. Como comparación con el modelo anterior podemos decir que este modelo nos permite entender que lo más importante es mejorar las relaciones entre las partes, por consiguiente encontrar el cuerdo, pasa a ser circunstancial.

Por ello, en la mediación familiar, si los mediadores desarrollaran este modelo, quizás se demorarían mas de lo establecido, ya que se basarían en buscar la causalidad de los conflictos en formas mas complejas de modo entrelazado de sus propias problemáticas, a su vez se trataría de interactuar mas entre las personas par encontrar entre ellos mismo la solución a sus diferencias, por ello el dar a conocer a las personas que tienen una responsabilidad enorme en el desarrollo de las sesiones, un protagonismo esencial, hace que el proceso tome un carácter mas importante y tratando de que este tenga mejores resultados, tanto en cantidad como de calidad.

Por ultimo se debe mencionar que las partes deben tomar consciencias y poder lograr empatía con la otra persona, situaciones que a veces, son difíciles de lograr, por ello que muchas veces este modelo se demora mas en sus sesiones y tiende a ser mas largo.

## 2.3 Modelo Circular Narrativo

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

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

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

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

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

- **Fundamentos teóricos del Modelo Circular Narrativo**

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

Según lo planteado por el autor, podemos decir que este modelo, llevado a la mediación familiar, nos permitiría que las partes, puedan lograr comunicarse y hacer participe a la otra persona de la significación que cada uno le da sus propios problemas, situación que muchas veces en la realidad misma, se deja notar habiéndose un brecha inmensa entre lo que una y otra parte concibe como una obligación y/o derechos. Cada persona en las sesiones les entrega un significado distinto, por ellos el tener la instancia en donde aclarar y exponer cada uno lo que perciben es realmente importante, y favorece radicalmente las posibles soluciones a encontrar de los conflictos desarrollados.

La comunicación, es circular, se entiende como un todo, incorporándose los elementos verbales y para- verbales. (Tommaso, opcit:27)

Sin lugar a dudas, lo más importante de este modelo es la comunicación, es ella la que facilita el desarrollo de las sesiones, es importante también que se tomen en consideraciones los elementos no verbales, como los gestos, muecas y hasta el silencio también es manifestación misma de una comunicación. Que tan solo se tome dentro de las sesiones, solo la importancia a la comunicación verbal, perjudica grandemente a las partes, y que muchas veces existen mensajes indirectos no verbales que dan cuenta que algo pasa o se esta generando y podría cambiar el rumbo de esta si se le tomara la importancia necesaria.

Es un proceso complejo que incluye el contenido y la relación: qué se dice, cómo se dice y dentro de qué contexto. Para este modelo *"es un contexto de adversidad. Cuando las partes concurren a la mediación ya se han definido a sí mismas como adversarias, por lo tanto esto contribuye a la producción de historias o narraciones de acusación, reproche, justificación y negación. Nuestro self es el resultado de las narrativas, de las historias que nos contamos a nosotros mismos en primera persona y de las historias que escuchamos y aceptamos (a gusto o a disgusto) de las otras personas sobre nosotros mismos"* (Suárez, Op. cit: 38).

Efectivamente, lo que plantea el autor se deja apreciar en las sesiones mismas de mediación familiar, que las partes asistan a las sesiones con distintas predisposiciones, con miedos a lo desconocido, como también expectativas diferentes de lo que se dirá o se lograra, genera dentro de este proceso mismo, diferencias que no colaboran al buen desarrollo del proceso.

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

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

- **Visualización del Conflicto**

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



*“Sostiene que el conflicto no debe necesariamente asociarse a antagonismo y a agresión en las relaciones humanas, sino que puede ser detectado como una presencia interna y casi continua en cada persona. Es decir, parte del supuesto que el ser humano vive en una permanente pulsión entre el deseo y el deber. Por ello, diferencia entre conflicto y disputa. Esta última es el conflicto generado entre dos o más personas cuando se hace público e inmanejable para ellos”.*  
(<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/congresopanama/a-11.php>)

- **Procedimiento**

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

- **Detalle de procedimiento**

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

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

- Primera etapa: reunión conjunta

Encuadrar el proceso

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

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

➤ Segunda etapa: reunión individual

Conocer bien el problema

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

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

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

➤ Tercera etapa: reunión interna o del equipo

Reflexionar en el caso

Construir una Historia Alternativa que reúna los siguientes requisitos:

Legitimar a las personas que tiene problemas. Contextualizar el conflicto

Establecer una historia positiva para todas las partes

Predecir las dificultades.

➤ Cuarta Etapa: Reunión conjunta

Narrar la Historia Alternativa

Construir el acuerdo

Nuevas opciones, ventajas y desventajas de cada una de ellas

Encontrar una solución nueva

Escribir un acuerdo provisional

Para finalizar se plantea que *“son tantas las variables que entran en juego que es imposible pensar que exista un solo proceso que sea el adecuado para todas ellas, por tanto es necesario generalizar y especificar al mismo tiempo. Generalizar para tener pautas que permitan encuadrar, y especificar, para poder ser operativos con esa familia concreta, única con la cual estamos trabajando.”* (Ibid: 244)

- **Técnicas**

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

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

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

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

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

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

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

- **Rol del mediador en el modelo circular narrativo**

El método utilizado por el mediador para cooperar con las partes, es aumentar las diferencias que mantienen y, simultáneamente, legitimar a cada una de ellas, con el objeto de cambiar la "historia" que han construido individualmente y que instaló la disputa.

Por lo tanto su rol es ayudar a los interesados a elaborar una nueva historia, a partir de la propia revalorización y la del otro, lo que intentará por medio de una comunicación de causalidad circular. En primer lugar, el tercero neutral estimula a las partes a que expresen todos los aspectos del conflicto, para recién entonces comenzar a indagar sobre las soluciones posibles.

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

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

El énfasis está en la utilización de recursos conversacionales del mediador, propiciando el buscar aproximaciones distintas al problema y de actuar como un catalizador de nuevas conversaciones ampliando siempre las posibilidades en lugar de reducirlas. Por último no se busca modificar las historias que la gente trae, que por lo demás no son modificables, sino de buscar y propiciar nuevos significados que permitan lecturas menos confrontacionales y/o menos dolorosas que las iniciales.

El objetivo final de este modelo es: *“Generar nuevas narrativas que hagan emerger significados distintos respecto del problema inicial, de manera tal, que la “disolución” más que la “resolución” del problema se hagan posibles a través del diálogo en mediación”* (Demichelli, opcit: 153)

### 3.- MEDIACIÓN FAMILIAR

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

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

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

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

En vista de lo planteado en este diccionario, se puede rescatar que la mediación actualmente es sin lugar a dudas una intervención, que se realiza a las partes en donde se busca que se pueda lograr acuerdos entre las partes, situación que muchas veces es compleja y difícil, cuando las personas se encuentran con poca disposición a conversar y tratar de buscar soluciones que favorezcan a ambos.

Según la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana, que en el Título I, artículo 1 expone:

*“La mediación familiar es un procedimiento voluntario que persigue la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en su seno, en el cual uno o más profesionales cualificados, imparciales, y sin capacidad para tomar decisiones por las partes asiste a los miembros de una familia en conflicto con la finalidad de posibilitar vías de diálogo y la búsqueda en común del acuerdo”.* (Baixauli, s/a: 34)

La mediación, actualmente en Chile aun el 100% no es obligatoria, por ello todos los referentes que se puedan extraer como una visión o base de lo que se quiere lograr en nuestro país, es importante. En el año 2004 se promulgo la ley de Tribunales de Familia y en Octubre del 2005 se comenzó a trabajar, con ellos también se incorporó este nuevo sistema de resolución de conflicto, que como se sabe actualmente se encuentra en un proceso largo de aceptación y crecimiento.

Según Cobb, plantea a la mediación de la siguiente manera:

*“Se trata de un proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidades en términos de diseñar la resolución de su disputa...*

*...es un proceso que otorga una voz a las partes en disputa, que les permite hablar y ser reconocidos por el otro. La mediación, como alternativa informal a la litigación, es notoriamente más económica y permite una resolución de casos mucho más rápida que la de aquellos que son tratados en el fuero judicial.”* (Cobb citada en Tommaso, opcit:18-19)

Por lo planteado por esta autora, podemos decir que, muchas veces las intensiones y el llevar a cabo al pie de la letra los diferentes modelos, a los mediadores mismos les cuesta, ya que trabajan a base de acuerdos logrados. Además, la demora en los tiempos de espera entre sesiones se realiza mas larga, ya que las personas no asisten a las sesiones, prolongando en el tiempo este proceso y llegando a ser mas largo de lo ya estipulado.

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

Es difícil poder realizar y lograr al pie de la letra cada uno de lo estipulado por la mediación familiar, ya que las actitudes machistas y el dominio del poder sobre el otro, hace que esta situación se prolongue tensa y muy conflictiva, no logrando muchas veces el anhelado acuerdo.

Dentro de las sesiones mismas de mediación familiar, resulta importante rescatar que muchas veces los mediadores se encuentran con las disposiciones a dialogar y permitir la ayuda a encontrar las herramientas necesarias para lograr el acuerdo, pero estas no consideran las disponibilidades de las personas, el contexto social y cultural que cada una de ellas. Por lo tanto creemos que se hace difícil encontrar alternativas propicias al desarrollo de mismo del proceso.

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)

El autor nos plantea un lado importante a considerar, que no se debe olvidar que los problemas que se están interviniendo, son problemáticas familiares, situaciones que atañen al grupo familiar, por lo tanto existe un contexto lleno de historias vividas dentro de estos hogares familiar, y que a la hora de la intervención se deben considerar si se quiere poder lograr acuerdos factibles y sustentables en el tiempo.

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

Que el poder judicial sea un aparato del estado impositivo, y que muchas veces solo favorezca a un aparte en las demandas, es lo que se pretende que no se realice con la mediación, por ello en situaciones como el divorcio la mediación familiar es primordial, ya que se deben resolver situaciones importantes que con la ayuda de una persona externa permitiría un acuerdo mucho mas neutral y favorables para ambos.

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

Cuando se partió con la instauración de los Tribunales de Familia en Octubre del 2005, la idea primordial era tal cual lo plantea este autor, lograr guiar a las parejas en la definición de sus problemáticas y ayudar en el conflicto a encontrar las soluciones posibles. Hoy en la actualidad podemos mencionar que resulta muchas veces este trabajo difícil de realizar, ya que la poca información respectó de la mediación no favorece al buen desarrollo de esta, además de la mala disposición con la cual las personas acceden a la medición entorpece el trabajo de los mediadores.

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



La importancia que el autor le entrega a la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas, es primordial, ya que muchas veces se olvida que las partes se tendrán que relacionar muchas veces mas, comunicarse quizás toda la vida, por lo que un buen acuerdo entre ambos, seria una forma de propiciar esta buena comunicación entre las partes a futuro.

La mediación familiar, es una instancia importante dentro del procesó de los Tribunales de Familia, de hay lo trascendental de su desarrollo para que este funcione. Hoy en día existen aun muchas falencias en los procesos mismos de la mediación familiar, constantemente se encuentran las autoridades realizando los cambios pertinentes para poder lograr un mejor resultado de este, y que permita el real objetivo trazado en la legislación, que es la ayuda complementaria a los Tribunales de Familia, y poder tener una sociedad que sea capaz de dialogar utilizando las herramientas de una buena comunicación, para poder obtener mejores resultados que sean prolongados en el tiempo y factibles de realizar.

Pero para ello y como platearon los diferentes autores es importante tener en consideración, que los diferentes modelos que se estén aplicando actualmente, sean los mas correctos o apropiados a cada individuo, se debe considerar el contexto cultural, las historias familiares de cada una de las personas, y así el poder fomentar y entregar las herramientas necesarias que les permita contextualizar a ambas partes los mismo respecto de un tema en común.

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

## **CAPITULO IV MARCO JURÍDICO**

Las características de nuestro país a través de los tiempos han ido cambiando, existen transformaciones sociales y políticas que se han dado en el tiempo, es por ello que se hacia imprescindible un cambio inherente de acuerdo al contexto actual, y que respondiera a los diversos conflictos que se desarrollan en nuestros días.

Actualmente la sociedad chilena requiere de una justicia que resuelva en forma eficiente, transparente, imparcial, accesible y con respeto a los derechos fundamentales los conflictos sociales. En este marco, la Reforma Procesal Penal, en actual proceso de implementación en Chile tiene por objeto aplicar de la forma más eficiente el poder punitivo del Estado, asegurando a su vez, las garantías necesarias para que, como individuos, podamos protegernos frente al ejercicio de este poder.

La creación de los Tribunales de familia viene a suplir una necesidad inherente, para una buena administración de temas competentes de familias, adolescencia y niñez. Dentro del proyecto que se presento de Tribunales de Familia, se encontraba un objetivo primordial, y este hace relación con el instituir un procedimiento que confiriera primacía a las soluciones no adversaria les del conflicto familiar.

Como es sabido el conflicto familiar es un conflicto que reclama soluciones cooperativas, es decir soluciones que acrecienten el bienestar de todas las partes en conflicto. Ya que al incorporar esta procedimiento lo que se busco fue aumentar los niveles de información disponibles y los canales de comunicación entre las partes, fomentando así las soluciones en conjunto factible y prolongadas en el tiempo.

Otro aspecto importante por el cual se busco instaurar e incorporar este nuevo proceso de resolución de conflicto, hace referencia a que este tipo de soluciones disminuye las ineficiencias, permitiendo así en un largo plazo, un ahorro de recursos.

Dentro de la ley de matrimonio civil se puede apreciar que la familia es el único núcleo fundamental de la sociedad, y que el matrimonio es la base de la familia.

Con los cambios mencionados anteriormente en nuestra sociedad, ya no solo es familia quien contrae matrimonio sino también quienes optan por la convivencia. Pese a esto mucho de los matrimonios chilenos, pasan por procesos de separación o definitivamente por el divorcio, situación que se ve ingresa y tramita en los Tribunales de Familia. Por ello la disolución del vínculo matrimonial y los medios para apalejar las rupturas entre los cónyuges, requiere de una intervención profesional, ya que se deben procurar temas tales como el cuidado personal de los hijos en común, alimentos, derecho y deber de mantener una relación directa y regular con los hijos entre otros.

Por ello la mediación familiar brinda un apoyo fundamental en tales casos, en donde el desarrollo de estos procesos se realiza en forma profesional en un lugar bien habilitado y que tiene carácter de legislativo, al momento de la ratificación de los acuerdos logrados en la mediación, una vez ingresado al Tribunal de familia.

## **1. LEY DE MATRIMONIO CIVIL**

El 7 de mayo de 2004, se aprueba la nueva ley de matrimonio civil (Biblioteca del Congreso Nacional; 2004, a) la cual establece diferentes plazos para acceder al divorcio y legaliza las uniones hechas ante iglesias que tengan personalidad jurídica.

Se establece los plazos de un año para pedir el divorcio en forma mutua y de tres años, cuando sea uno de los cónyuges el que lo solicite.

Estas personas -previa sentencia judicial- adquirirán el estado civil de separado, lo que no los habilita para volver a contraer matrimonio, inscribiendo su nueva condición en el Registro Civil.

Asimismo establece como causales para el término del matrimonio la muerte natural o presunta de uno de los cónyuges, la sentencia firme de nulidad, la sentencia firme de divorcio.

En el caso de la nulidad, son causales de ésta el tener menos de 16 años; estar privado de uso de razón y estar afectado de un trastorno o anomalía síquica, como también los casos en los que se carezca de juicio o discernimiento al momento de contraer el matrimonio.

Respecto de la disolución del vínculo o divorcio, se establecen tres categorías para ser invocado:

- Sobre la base de causales o por incumplimiento grave de los deberes y obligaciones respecto del matrimonio como de los hijos. En este caso, uno de los cónyuges puede solicitar el término del vínculo por conductas de su pareja, entre ellas, el atentar contra la vida del otro o de los hijos; por maltratos graves y repetidos contra la integridad física o síquica del cónyuge o alguno de sus hijos. También quedó establecida la conducta homosexual, el alcoholismo o drogadicción que constituya impedimento para la convivencia y la tentativa de prostituir al otro cónyuge o a los hijos.
- Divorcio por mutuo consentimiento. Los cónyuges, de común acuerdo, podrán solicitarlo cuando haya transcurrido un año desde el término de la vida en común.
- Divorcio por voluntad unilateral. Uno de los cónyuges, aunque el otro no esté de acuerdo, podrá solicitar la disolución del vínculo cuando, desde el término de la vida en común o el quiebre de la relación, hayan transcurrido tres años. Para ello se establecen diversos mecanismos para proteger a los hijos y al cónyuge más débil.

Otra de las novedades es el llamado Matrimonio Religioso, por el cual se entrega a los contrayentes la posibilidad de celebrar el matrimonio religioso con anterioridad al civil. Sin embargo no tendrá efectos civiles de no inscribirse en el Registro Civil dentro de los ocho días siguientes.

Además, la nueva ley establece, para los casos de nulidad y divorcio, la compensación económica para el cónyuge más débil. Esta institución busca favorecer al cónyuge que por haberse dedicado al cuidado de los hijos o a las labores propias del hogar común no desarrolló actividad remunerada o lo hizo en menor medida.

## **2. TRIBUNALES DE FAMILIA**

### **2.1 Ley de Tribunales de Familia**

El 16 de Agosto del año 2004, se aprueba en el Senado, la ley de Tribunales de Familia (Biblioteca del Congreso Nacional; 2004, b), con la finalidad de que estos nuevos tribunales se encargaran netamente a tratar materias de familia.

Esta ley, comenzó a implementarse el 1 de octubre de 2005, en donde la justicia en Chile da otro gran paso, que se suma al ya dado con la Reforma Procesal Penal. Desde ese día, en todo el país se encuentran funcionando los Nuevos Juzgados de Familia. En adelante los chilenos y chilenas tienen acceso a una justicia especializada en la familia, más cercana, humana y eficiente.

Los juicios son ahora más rápidos y a diferencia del antiguo sistema, escrito y secreto, la nueva justicia de Familia se encuentra utilizando procedimientos orales, transparentes e imparciales. No habiendo intermediarios entre el juez y las partes y las audiencias serán continuas.

Con esta reforma mejora sustancialmente la oferta de justicia de los chilenos y chilenas y aumentan las herramientas para asegurar la protección de las familias, niños, niñas y adolescentes.

En los nuevos juzgados de Familia los conflictos son abordados de manera integral e interdisciplinaria. Para que el juez tome las mejores decisiones cuenta con la asesoría de profesionales especializados en temas de familia, pudiendo ser asistentes sociales, psicólogos u otros.

En los juzgados de Familia se promueve que las personas -voluntariamente y por sí mismas- solucionen sus conflictos por la vía de acuerdos pacíficos, en especial a través de la mediación.

Así, antes de iniciar un juicio, al momento de interponer una demanda o cuando una causa ya se haya iniciado las personas podrán acceder a la mediación.

El objetivo es aminorar los costos emocionales del conflicto y comprometer personal y voluntariamente a las partes en la solución de sus problemas. Se busca también que, a pesar del conflicto, se establezca entre las partes una relación pacífica en el futuro.

La mediación es gratuita para aquellas personas que no tienen recursos, no así para quienes estén en condiciones de cancelar por estos servicios.

El Estado invirtió más de 55 mil millones de pesos para implementar la nueva Justicia de Familia, entre otras, para nuevos jueces y funcionarios de los juzgados, capacitación, nueva y moderna infraestructura e informática.

## **2.2 Funcionamiento De Los Tribunales De Familia**

La nueva Justicia es con procedimientos orales y transparentes. La regla general es que las actuaciones del juicio serán orales.

- **SIN INTERMEDIARIOS ENTRE EL JUEZ Y LAS PARTES**

Todas las audiencias y todas las pruebas que se presenten en el tribunal deben realizarse siempre con o ante la presencia del juez.

- **MÁS RÁPIDA Y EFICIENTE**

Se establecen plazos para la tramitación de las demandas y se fijan procedimientos adecuados para cada tipo de conflicto.

- **BUSCA LOS ACUERDOS PACÍFICOS ENTRE LAS PARTES**

El juez buscará las alternativas orientadas a mitigar la confrontación entre las partes, privilegiando las soluciones acordadas por ellas, ya sea a través de la conciliación o de la mediación.

- LAS CAUSAS SON VISTAS EN UN SOLO TRIBUNAL Y NO EN MÚLTIPLES

Los jueces deciden en un solo proceso sobre los diversos asuntos que se le presenten. La sentencia que emitan será igualmente sobre todas las materias debatidas en el proceso.

- SE REALIZA EN AUDIENCIAS CONTÍNUAS

Las audiencias serán continuas y sólo se interrumpirán por fuerza mayor.

- GARANTIZA LA PROTECCIÓN A LA INTIMIDAD

El juez debe preocuparse durante todo el proceso por el respeto a la intimidad de las partes, especialmente de los niños, niñas y adolescentes.

- BUSCA RESGUARDAR EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE Y SU DERECHO A SER OÍDO

Se tendrá como consideración principal los intereses de los niños, niñas o adolescentes y el derecho de éstos a ser oídos en los temas que los afecten.

- LOS JUECES SON ASESORADOS POR ESPECIALISTAS

Los juzgados tendrán consejo técnico formado por profesionales especializados en familia e infancia para asesorar al juez en las materias que conoce.

## 2.3 Materias Abordadas Por Los Tribunales De Familia

Las Materias con las que se encuentran trabajando los nuevos Juzgados de Familia son:

**Cuidado personal:** El cuidado personal es el derecho y deber que tienen los padres de cuidar, criar y educar personalmente a los hijos e hijas.

**Derecho y deber de mantener una relación directa y regular con los hijos:** Es el derecho y el deber del padre o la madre que no vive con sus hijos o hijas de mantener una relación directa y regular con ellos o ellas. cuando ésta no puede hacerlo por sí misma.



**Alimentos:** Derecho a que los familiares más cercanos provean a una persona –de cualquier edad- de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades materiales,

**Patria Potestad:** Conjunto de derechos y deberes que el padre y/o la madre tienen sobre los bienes de sus hijos o hijas menores de edad.

**Autorización de salida de los niños y niñas del país:** Facultad que tiene el juez de autorizar la salida de un menor de 18 años para viajar al extranjero en diversas circunstancias, como: cuando no se cuenta con la autorización de ambos padres, cuando uno de ellos niega la autorización, o cuando uno de los progenitores no es habido.

**Guardas:** Solicitud que se hace al juez para que defina quién se hará cargo del cuidado y/o de los bienes de un niño o niña menor de 18 años, cuando sus padres han muerto o no están en condiciones de hacerse cargo de ellos. Se refiere también a la solicitud que se le puede realizar al juez para que nombre un representante legal para una persona mayor de 18 años que no está capacitada para administrar sus bienes.

**Adopción:** Es la solicitud que se le hace al juez con el objeto de proporcionarle una familia a aquellos niños y niñas que carecen de ella o que teniéndola no cuentan con padres o familiares capacitados o en condiciones para hacerse cargo responsablemente de ellos.

**Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes** Los jueces de Familia podrán – a solicitud de cualquier persona- decretar medidas para proteger y resguardar a un niño o niña que se encuentre en una situación de vulnerabilidad, ya sea por maltrato, abuso, explotación, abandono, entre otras.

**Infracciones penales cometidas por niños, niñas y adolescentes que están exentos de responsabilidad penal:** Los jueces de Familia tendrán conocimiento de las infracciones que cometan niños, niñas y adolescentes que no tengan responsabilidad penal. Los jueces deberán tomar medidas y acciones para intentar su rehabilitación y reinserción social.

**Filiación:** Los juzgados de Familia conocerán las demandas que se interpongan para establecer el grado de parentesco o relación de descendencia que existe entre dos personas, una de las cuales es madre o padre de la otra.

**Separación judicial:** Un matrimonio que ha cesado la vida en común y que no obstante ello no quiere divorciarse puede solicitar al juez que dictamine la separación judicial y regule los efectos jurídicos de esta situación. La separación judicial puede solicitarla cualquier cónyuge al juez si es que ya no viven juntos, sin embargo ello no permite contraer un nuevo matrimonio

**Divorcio:** Toda solicitud de divorcio será tramitada ante los juzgados de Familia. El juez antes de dictar la sentencia de divorcio regulará lo relativo a las relaciones mutuas y respecto de los hijos e hijas si los hubiera, por ejemplo, derecho de alimentos, cuidado personal y contacto regular. Lo mismo en lo relativo a los bienes que existan en el matrimonio

***Existen tres tipos de divorcio:***

- 1.- Cuando ambos cónyuges están de acuerdo (lo pueden solicitar cuando haya transcurrido un año del término de la vida en común)
- 2.- Por incumplimiento grave de las obligaciones y deberes que impone el matrimonio y aquellos que se tienen respecto a los hijos/as.
- 3.- Cuando sólo uno de los cónyuges lo pide (debe haber transcurrido tres años desde el cese de la vida en común).

**Nulidad:** Solicitud que se le hace al juez para que declare nulo el matrimonio, es decir, que nunca existió y que los cónyuges nunca estuvieron casados. Para ello se tiene que haber dado circunstancias muy precisas al momento de contraer el vínculo.

**Autorizaciones judiciales a propósito de la sociedad conyugal** Solicitud que se hace al juez para que dé su consentimiento para realizar ciertos actos que requieren la aprobación del otro conyuge, según el tipo de Régimen Patrimonial que tengan en su matrimonio.

**Separación de bienes** Solicitud que se hace al magistrado, a petición de la mujer, para que se ponga término al régimen de sociedad conyugal o, a solicitud de cualquiera de los cónyuges, se ponga fin al régimen de participación en los gananciales. Para acceder a esta petición deben darse determinadas situaciones entre las que se encuentra, por ejemplo, la separación de hecho por más de un año.

**Bienes familiares** Se trata de los bienes que tienen como fin asegurar un lugar físico en el que la familia pueda desarrollar sus actividades con normalidad, ya sea porque el matrimonio fue disuelto, por el fallecimiento de alguno de los cónyuges u otra causa, o aunque los cónyuges se hayan separado de hecho.

**Declaraciones de interdicción:** Solicitud que se realiza al juez para que declare que determinada persona está incapacitada de administrar sus bienes, ya sea porque tiene algún tipo de demencia o porque dilapida los bienes que posee. Declarada la interdicción se hará necesario pedirle al juez que nombre un guardador que se encargue de administrar los bienes y representar los intereses de esa persona.

**Violencia Intrafamiliar** Se entiende por violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la salud física o síquica de un/a miembro de la familia. Cuando hay delito es de competencia de la justicia penal.

Toda otra cuestión personal derivada de las relaciones de familia.

## **2.4 Procedimientos en los nuevos Juzgados de Familia**

### **➤ El acceso a los nuevos Juzgados de Familia**

Cualquier persona podrá concurrir al juzgado sin necesidad de un abogado y presentar la demanda. Ésta podrá ser interpuesta de manera oral (un funcionario del juzgado levantará un acta), o por escrito, pudiendo acompañar los documentos relativos a la causa. Los jueces conocerán, conjuntamente, los diversos asuntos que una a ambas partes sometan a consideración.

Existen tres tipos de procedimiento en los Juzgados de Familia:

### ➤ **Tipos de Procedimientos en los Tribunales de Familia**

- Procedimiento Ordinario que se aplica a todas las materias
  - Procedimiento para los casos de Violencia Intrafamiliar
  - Procedimiento de aplicación de medidas de protección de niños, niñas y adolescentes
- **Procedimiento Ordinario**

Este procedimiento se aplica en todos los casos en que la ley no establece un procedimiento especial. Asimismo, se utiliza cuando alguno de los procedimientos especiales deja un aspecto del proceso sin regular. Se basa en dos audiencias que se caracterizan por ser orales y siempre con la presencia del juez y las partes. En todo momento se intentará mantener un clima de colaboración.

**Audiencia Preparatoria:** Se trata de la primera audiencia la que debe ser fijada por el juzgado en el más breve plazo una vez interpuesta una demanda. En ella se citan al demandante y al demandado, los que pueden asistir solos o acompañados de sus abogados.

En esta audiencia se ratifica la demanda y se contesta. El juez también resuelve sobre las medidas cautelares y, si es factible y procede, le ofrece a las partes la posibilidad de ir a mediación o de conciliar. De la misma forma, el juez determina el objeto del juicio, qué hechos hay que probar y cuáles no, determina los medios para probarlos, recibe las pruebas que traen las partes y fija la audiencia de juicio.

**Audiencia de juicio:** Se trata de la segunda audiencia y es la principal del juicio. Debe realizarse en un plazo no superior a los 30 días desde la preparatoria.

Las partes concurren personalmente, pueden tener abogado y presentan sus pruebas ante el juez (testigos, documentos, informes periciales, declaración de las partes y otros medios de prueba no regulados).

Al final de la audiencia el juez dictará sentencia en forma oral tomando en cuenta todo lo que presencié durante las audiencias, pudiendo redactarla de inmediato o en un plazo de 5 días.

- ***Procedimiento de Violencia Intrafamiliar***

***Audiencia Preparatoria:*** Una vez interpuesta una demanda o hecha la denuncia ante un juzgado se debe fijar, en un plazo no superior a 10 días, la audiencia preparatoria.

Puede iniciarse a petición de la víctima o de un tercero que tenga conocimiento de los hechos constitutivos de violencia intrafamiliar. El juez puede fijar medidas cautelares de protección de la víctima, entre otras: prohibir o restringir la presencia del ofensor en el hogar común, fijar alimentos provisorios, determinar régimen provisorio de cuidado personal y relación directa y regular de niños, niñas y adolescentes, prohibición de celebrar actos contrarios, decretar la reserva de identidad del denunciante.

Se otorgan facultades a las policías para actuar ingresando a lugares cerrados donde haya indicios de que se están realizando agresiones y si hay mérito, se puede detener al agresor.

***Audiencia de Juicio:*** Se trata de la segunda audiencia y es la principal del juicio. Debe realizarse en un plazo no superior a los 30 días desde la preparatoria y se desarrolla de manera similar a la audiencia de juicio del procedimiento ordinario. Este procedimiento termina con una sentencia.

Excepcionalmente, también puede terminar con la figura de suspensión condicional de la ejecución de la sentencia, pero para ello debe darse lo siguiente: que el demandado o demandada reconozca los hechos y que existan antecedentes para presumir que no repetirá los hechos, que se hayan establecido y aceptado obligaciones específicas o determinadas respecto de sus relaciones de familia y aquellas de carácter reparadora y que el denunciado o denunciada adquiera el compromiso de observar una o más medidas cautelares por no menos de 6 meses ni más de un año. Si no cumpliera se procederá a dictar la sentencia.

- ***Procedimiento de aplicación de Medidas de Protección de niños, niñas y adolescentes***

### ***Audiencia Preparatoria***

Para asegurar una rápida solución a los casos de niños y niñas vulnerados en sus derechos, la audiencia preparatoria se realiza dentro de los 5 días de hecha la denuncia. Deben ser citados el niño, niña o adolescente, sus padres o personas que lo tengan bajo su cuidado y todos lo que puedan aportar antecedentes para resolver acertadamente. Se utilizará un lenguaje comprensible para los niños.

Se podrá dictar en cualquier momento del procedimiento medidas cautelares especiales para proteger al menor de edad (confiarlo al cuidado de una persona o familia en caso de urgencia, ingreso a un programa de familia de acogida o centro residencial por un periodo estrictamente necesario, prohibir la presencia del agresor en el hogar o del ofensor en otro lugar, internación en un establecimiento hospitalario u otro).

Este procedimiento lo puede iniciar el juez de oficio y las siguientes personas: El niño o niña; los padres; las personas que lo tengan bajo su cuidado; los profesores o director del establecimiento educacional al que asistan; los profesionales de la salud donde se atiendan los niños y niñas, el Servicio Nacional de Menores o cualquier persona que tenga interés.

### ***Audiencia de Juicio***

Se trata de la segunda audiencia y es la principal del juicio. En este caso de realizarse en un plazo no superior a los 10 días desde la audiencia preparatoria. El juez debe explicar claramente a las partes la naturaleza y los objetivos de la medida que adopte y sólo cuando sea estrictamente necesario podrá separar al niño, niña o adolescentes de quien tenga su cuidado, especialmente parientes consanguíneos o personas que tengan una relación de confianza. Se desarrolla de manera similar a la audiencia de juicio del procedimiento ordinario.

## **2.5 Antecedentes del Tribunal de Familia de Pudahuel**

El proceso de modernización concreta en relación a las nuevas reformas en materia de familia, ha sido un largo trabajo de adecuación de la legislación sustantiva, por ejemplo a través de la ley de Matrimonio Civil y la ley 19.968 que se publicó el 30 de Agosto del año 2004, la cual crea los Tribunales de Familia.

Con este objetivo en mente, el Estado prometió rapidez, transparencia y juicios justos, para lo cual se invirtieron importantes recursos públicos para aumentar considerablemente el número de jueces y funcionarios, como también para financiar la construcción y mantención de nuevas y modernas instalaciones. De esta manera, se invirtieron 58 mil 500 millones de pesos para los nuevos tribunales.

Para llevar a cabo estas iniciativas se habilitaron 60 tribunales especializados en familia, se crearon 258 cargos de jueces de familia, sumados a 77 jueces de letras que mantienen competencia en la materia, lo que implica un aumento de 500% en los jueces dedicados a estos asuntos. (Diario El Mercurio; 2005; A2)

Además, se habilitaron 265 cargos de consejeros técnicos, 60 cargos de administradores tribunal y un total de 742 empleados administrativos de tribunales. Todo esto comenzó a implementarse el 01 de Octubre del año 2005.

A raíz de esto, se crea el tribunal de Familia de Pudahuel, el cual comprende dentro de su jurisdicción a las comunas de Pudahuel, Cerro Navia, Quinta Normal y Lo Prado.

Según, Manuel Santana Araya, Administrador del Tribunal de Familia de Pudahuel, en un comienzo los tribunales colapsaron ya que los jueces no daban abasto con la cantidad de causas ingresadas versus la cantidad de causas agendadas para audiencias. Ya que las primeras mencionadas doblaban la cantidad de las siguientes.

De acuerdo a las modificaciones que se hicieron a esta ley, se aumento la cantidad de jueces, lo cual genero que los tribunales de descongestionaran, ya que comenzaron a agendar 10 audiencias diarias por cada juez, lo cual genero el descontento de éstos.

Con respecto a materia de Mediación, este Tribunal no cuenta con un funcionario que cumpla con la función de orientar a los usuarios cuando presentan demandas las cuales son derivadas a mediación.

Los centros de mediación que están asignados para trabajar con los usuarios del tribunal de Familia de Pudahuel son: Carlos Casanueva y El Alba, los cuales encuentran ubicados dentro de las comunas ya mencionadas anteriormente.

La forma de derivación de las causas que utiliza el tribunal a estos centros de mediación, es según la cantidad de demandas ingresadas. Esto quiere decir, que de 10 causas, 9 son enviadas al centro Carlos Casanueva y solo 1 al centro El Alba, ya que este último cuenta con un mediador.

En relación a los funcionarios que trabajan dentro del Tribunal de Familia de Pudahuel, podemos decir que es un total de 69 personas. Las cuales se dividen en:

- 13 Jueces
- 12 Consejeros Técnicos
- 44 Funcionarios divididos en:

Administrativos de Sala

Administrativos de Causas

Atención de Público

Cumplimiento y Servicio

Administrativos

Auxiliar



Para finalizar este capítulo, se debe mencionar que la implementación que se dio en los distintos Tribunales de familia, varía de acuerdo a la cantidad de causas y personal que trabaja en ellos.

El Tribunal de Familia de Pudahuel, es sin duda un Tribunal que trabaja con una cantidad de jueces mayor a otros Tribunales, que les permite ir desarrollando las causas ingresadas con una periodicidad en los tiempos de espera para las personas mejor.

***TERCERA PARTE***  
***Análisis de Resultados***

## **CAPITULO V**

### **HACIA LA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LOS USUARIOS DEL TRIBUNAL DE FAMILIA DE PUDAHUEL**

El presente capítulo, tiene por propósito dar a conocer los análisis referentes a la caracterización socioeconómica de los usuarios del Tribunal de familia de Pudahuel. Para efecto de esta investigación y de acuerdo a los antecedentes teóricos que sustentan nuestro estudio, entenderemos por ámbito socioeconómico la vida en sociedad que desarrollan las personas estudiadas en relación con aspectos educacionales, económicos y sociales como facetas determinantes de su realidad social.

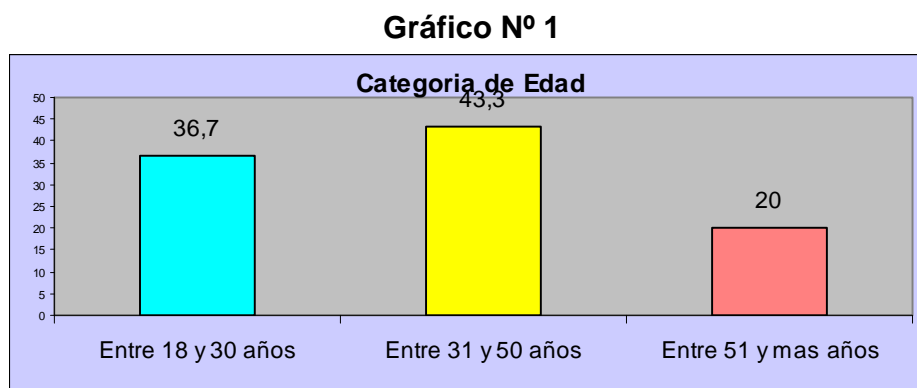
A partir de lo anterior, pretendemos establecer las especificidades de los sujetos en estudio.

#### **1.- Caracterización de los Encuestados No Mediabiles**

Dentro de este ítem damos a conocer las principales características individuales de los sujetos dentro de las cuales se considerarán: Sexo, Edad, Estado Civil, Nivel Educativo y Ocupación, lo que permitirá determinar el perfil de los usuarios que tienen demandas no mediabiles del Tribunal de Familia de Pudahuel.

## 1.1 DISTRIBUCIÓN ETÁREA DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

De acuerdo a la distribución etárea de los usuarios no mediables encuestados en el Tribunal, podemos distinguir el predominio, por rango de edad, lo cual queda manifiesto en el cuadro N° 1.



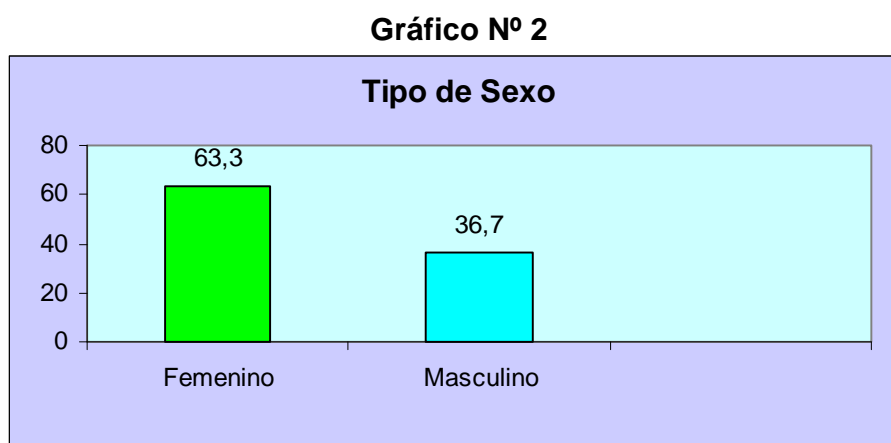
Fuente: Investigación Directa

En cuanto a la edad de las partes en conflicto, se observa que las personas cuyas edades fluctúan entre los 31 a 50 años, corresponde a un 43,3% del total. Por tanto, podemos afirmar que gran parte de los encuestados corresponde a la población adulta. Según lo señalado, derivado del gráfico de distribución etárea, podemos sostener que se presenta una discordancia con la tendencia nacional en dicho ámbito, la cual apunta a que somos un país en vías de envejecimiento, modificando la pirámide poblacional al existir un predominio de adultos y un aumento en la esperanza de vida.

Además, se infiere que la mayoría de los conflictos abordados se dan mayormente en las parejas en edad adulta.

## 1.2 DIVISIÓN DE LOS SUJETOS EN ESTUDIO, SEGÚN SEXO

El gráfico que a continuación se presenta, da cuenta que la frecuencia entre hombres y mujeres no presenta una disociación amplia en cuanto al sexo de la población total. De ésta manera, de 30 personas encuestadas, las mujeres representan la primera mayoría con un 63,3%, es decir, 19 personas. Por otra parte, la población masculina corresponde al 36,7% de la población, porcentaje asignado para un total de 11 varones.



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo a lo anterior y consecuentemente con los datos del último CENSO del año 2002 (INE; 2002), el cual arrojó como resultado que en nuestro país existe una preponderancia de la población femenina por sobre la masculina, nuestra investigación concuerda con lo mismo, al dar por resultado, de acuerdo a las encuestas realizadas, que existe un predominio de mujeres por sobre los varones.

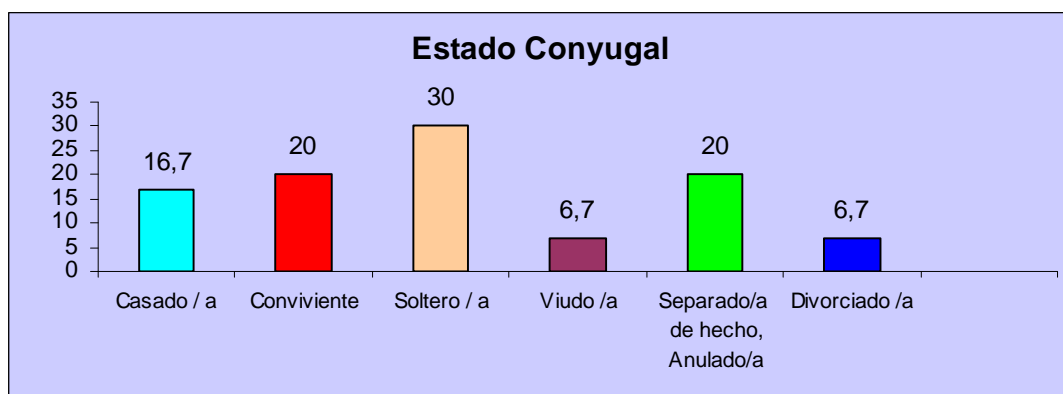
Dicha diferencia, puede ser atribuible a una mayor esperanza de vida presentada por las mujeres, las cuales según datos nacionales viven un promedio de siete años más que los hombres, lo que no infiere en la calidad de vida de las mismas, ya que éstas siguen siendo el sector con mayor vulnerabilidad social, enmarcado en altos índices de pobreza, precariedad laboral, discriminación en los sistemas de salud, violencia intrafamiliar y desde investigaciones científicas propensas a una mayor cantidad de patologías físicas.

Por tanto, tales diferencias podrían ser imputables a un factor biológico y natural, como sería la responsabilidad en la conservación de la especie humana.

### **1.3. SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN, DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL DE LOS SUJETOS ESTUDIADOS.**

Identificar el estado civil de los chilenos, que fueron parte de esta investigación, nos permite obtener una visión general respecto a la situación legal de los cónyuges, en cuanto a su conformación, esposas y funciones maritales en sí.

**Gráfico N° 3**



Fuente: Investigación Directa

En cuanto al estado civil, podemos dar cuenta que, de 30 personas encuestadas, 9 personas se encuentran solteras, lo cual representa el 30%. Por otra parte, podemos decir, que la segunda mayoría corresponde a la conformación de familia, ya sea mediante el matrimonio o la convivencia de hecho, lo cual corresponde a 11 personas en dicha condición. Estas representan un 36,7% del total.

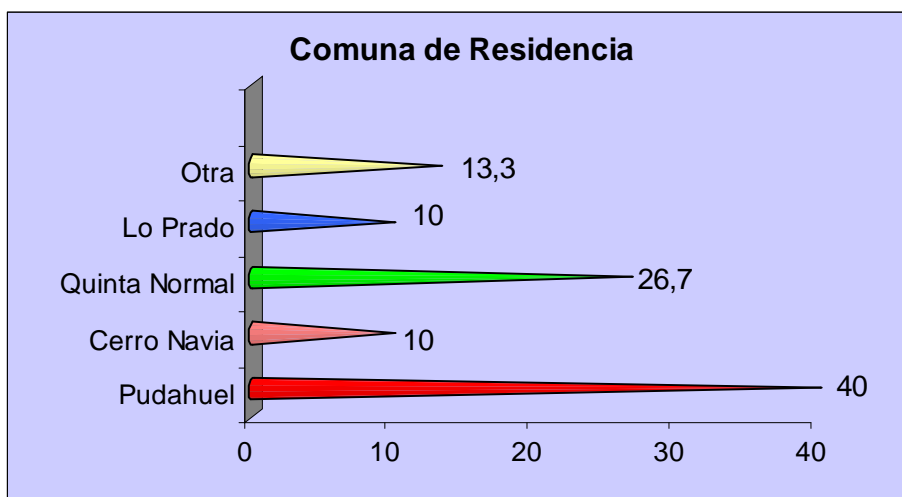
A pesar de los datos anteriores, la mayoría representativa está dada por los casados o convivientes, lo cual se puede atribuir a la necesidad de buscar en la conformación de una nueva familia, el apoyo económico y afectivo dada la precariedad y disfuncionalidad de las dinámicas familiares.

Otro dato importante que nos arroja el cuadro, es respecto a la situación de los separados, los cuales están representados por total de 6 personas, con un porcentaje del 20%. Cabe señalar, que éstos se encuentran en una condición de separación de hecho, ya que la legalidad de ésta, se da recientemente, con la legalidad de divorcio, además, cabe señalar que el costo de dicho trámite se encuentra difícilmente al alcance de un gran porcentaje de la población. A esto lo podemos relacionar con que solo 2 personas encuestadas eran divorciadas.

#### 1.4 LUGAR DE RESIDENCIA

El lugar de residencia de los encuestados, es predominante a la hora de poder participar en un proceso de mediación familiar. El Tribunal de familia de Pudahuel se encuentra ubicado en un lugar estratégico. A su vez, el radio que abarca el desempeño del Tribunal, son comunas con características similares tanto en la composición de su población, de un estrato social bajo, ejemplo de ello es la cantidad de allegados con un 13,5% y un 3,1% de hacinamiento en la comuna de Cerro Navia, situación que se repite de igual forma en los porcentajes de las comunas que comprenden la jurisdicción de dicho Tribunal.

Gráfico N° 4

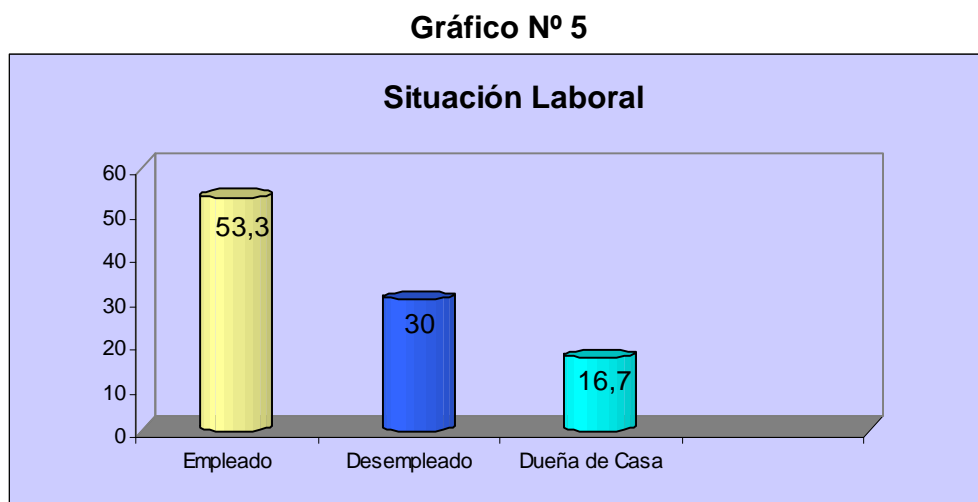


Fuente: Investigación Directa

Cuando nos referimos al lugar de residencia de los encuestados, no damos cuenta que de las 30 personas, un 40% corresponde a la comuna de Pudahuel, lo cual no nos indica que esas personas son las que tienen mas demandas en el tribunal, sino que en el momento de ser aplicadas las encuestas habían mas personas de dicha comuna que las de las otras aledañas.

### 1.5. SITUACIÓN LABORAL Y CARGO QUE OCUPA

La situación laboral de es un factor importante a considerar en términos de caracterización de la población, el alto porcentaje de desocupación nacional que alcanza un 8,2 %, nos indica que el contar con un empleo, por precario y de baja remuneración que sea, es importante para los grupos familiares.



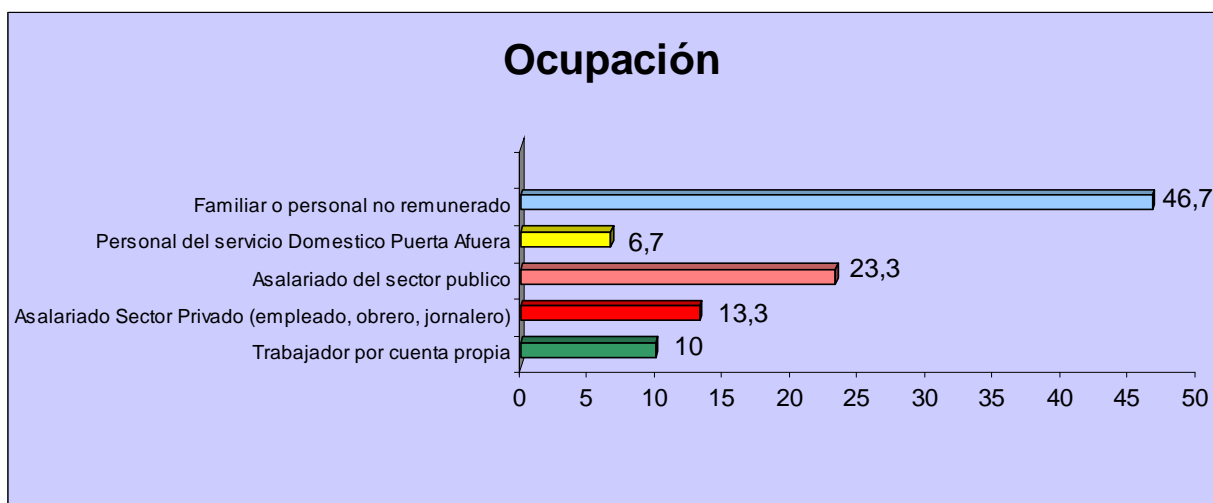
Fuente: Investigación Directa

En relación a la situación laboral de los sujetos estudiados, la mayoría de estos se desempeñan como empleados, correspondiente a un 53% del total. Mientras que el 46,7% corresponde a dueñas de casa y desempleados, los cuales manifestaron no realizar ninguna actividad o realizando labores del hogar. No contando con un salario que los respalde a la hora de entregar el sustento al hogar.

En relación con las mujeres dueñas de casa, podemos inferir que estas pueden tener un cierto grado de dependencia económica hacia sus cónyuges.



Gráfico N° 6



Fuente: Investigación Directa

Con respecto a la ocupación laboral de los sujetos estudiados, la mayoría se desempeñan como empleados, los cuales cumplen funciones en las áreas del sector publico con un 23,3%, el sector privado con un 13,3% y empleadores y trabajadores por cuenta propia con un porcentaje mas bajo del 10%. Todos estos conforman la fuerza de trabajo activa de las personas encuestadas.

Se debe mencionar también que el porcentaje mayor lo aporta el familiar o personal no remunerado, con un 46,7%, que son aquellas personas que prestan servicios de ayuda a sus propios familiares, ya sea en negocios, ferias libres, bazar etc, que sin lugar a dudas conforman un solo salario dentro del grupo familiar, por lo tanto el capital de ingreso del hogar no se incrementa, por cada persona que trabaja, sino mas bien se mantiene.

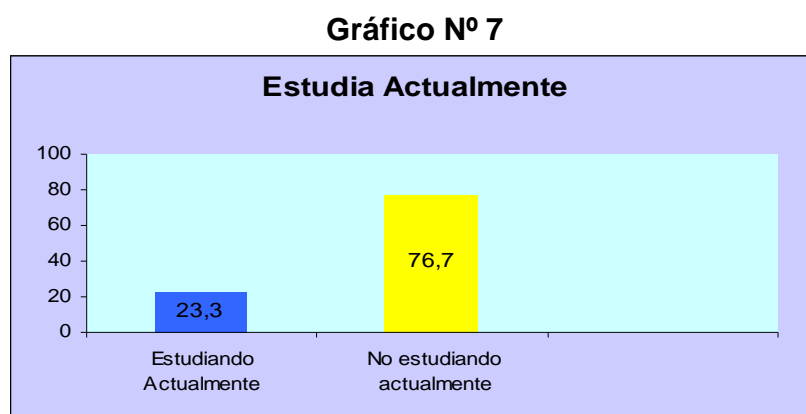
A su vez, se puede observar la existencia de un grupo de personal del servicio domestico, tanto puerta adentro o afuera representado en el gráfico con un 6,7 % que su gran mayoría son mujeres jefas de hogar.

## **1.6. EDUCACIÓN, UN DERECHO FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO INDIVIDUAL Y SOCIAL DE HOMBRE.**

La educación es en la actualidad un derecho fundamental, reconocimiento relativamente reciente y resultado de un largo proceso histórico, enmarcado en profundas tensiones, luchas e iniciativas de todo tipo, además, de un desarrollo doctrinal y una renovación cultural e ideológica de la modernidad. Es en base a este proceso, que el derecho a la educación es tomado como un derecho fundamental para el desarrollo intelectual y espiritual de la población.

En base a lo anterior, podemos dar cuenta de la importancia de la educación en la sociedad actual, reconocida como un proceso por medio del cual los seres humanos y la sociedad pueden alcanzar su entero potencial, entendiendo por éste no solo su capacidad de trabajo, sino también su capacidad de participación efectiva, desarrollar sus plenas capacidades, vivir y trabajar en dignidad, mejorar la calidad de vida, tomar decisiones, entre otros.

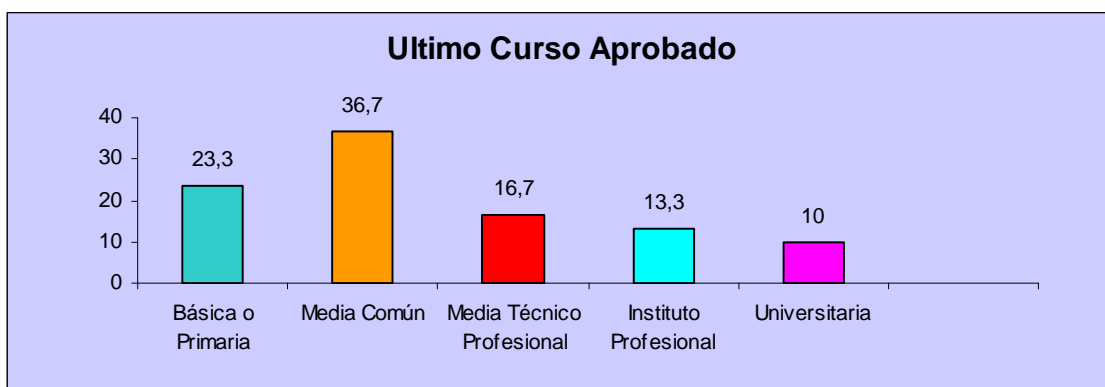
Analizar bajo esta concepción, incluye una variada gama de factores que trataremos de especificar en base a los datos arrojados por la investigación precedente.



Fuente: Investigación Directa

En relación a la situación escolar de los encuestados nos arroja que un 76,7% no estudia actualmente, lo cual podemos inferir que se relaciona directamente con las edades de quienes participaron de la investigación, además, que un 36,7% de los sujetos presentan su educación media completa y solo un 23,3% presenta estudios superiores, frente a lo cual las investigadoras atribuyen que el nivel de estudios que presentan los sujetos es un factor etiológico asociado a los conflictos familiares.

**Gráfico N° 8**



Fuente: Investigación Directa

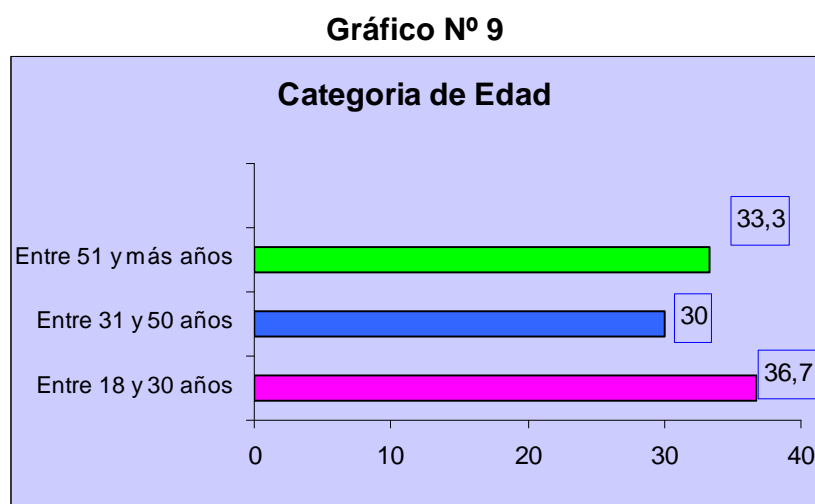
Otro dato importante, es el alcance de la educación superior, en los estratos sociales más empobrecidos, los cuales no alcanzan el 10 %, cifras que nos reflejan las inequidades del sistema educacional, para el cual, gran parte de la población no tiene acceso y si lo tiene es de una muy baja calidad, lo que se ve reflejado en la imposibilidad de una educación mayor en miras de una mejor calidad de vida.

## 2.- CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS MEDIABLES

Se darán a conocer las principales características individuales de los sujetos dentro de las cuales se considerarán: Sexo, Edad, Estado Civil, Nivel Educativo y Ocupación, lo que permitirá determinar el perfil de los usuarios que participaron de algún proceso de mediación familiar, derivados por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

### 2.1 DISTRIBUCIÓN ETÁREA DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

De acuerdo a la distribución etárea de los usuarios mediables encuestados, podemos distinguir el predominio, por rango de edad, lo cual queda manifiesto en el cuadro N° 9.



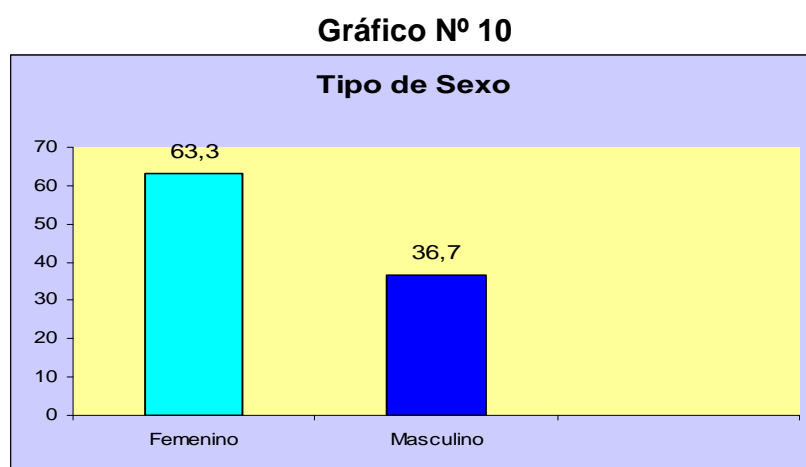
Fuente: Investigación Directa

Del total de los encuestados nos damos cuenta que un 36,7% corresponde a usuarios entre 18 a 30 años, lo cual nos permite encuadrarnos en el ciclo de vida en que se encuentran estas personas, adulto joven. Las cuales se pueden describir como que hay consolidación de la identidad y comienzo de la realización del proyecto de vida. Además, en la adultez joven hay que tomar muchas responsabilidades.

Las tareas propias de la edad tienen que ver con el mundo social (pareja, trabajo, hijos, etc.), siendo éstas, las que en muchos casos no se toman con responsabilidad, lo cual va acarreado problemáticas posteriores.

## 2.2 DIVISIÓN DE LOS SUJETOS EN ESTUDIO, SEGÚN SEXO

El gráfico que a continuación se presenta, da cuenta que la frecuencia entre hombres y mujeres no presenta una disociación amplia en cuanto al sexo de la población total. De ésta manera, de 30 personas encuestadas, las mujeres representan la primera mayoría con un 63,3%, es decir, 19 personas. Por lo que, podemos inferir que son las mujeres las que están más dispuestas a vivir procesos como la mediación y que por sobre todo no dudan en dar su opinión en temas que hayan sido participes.

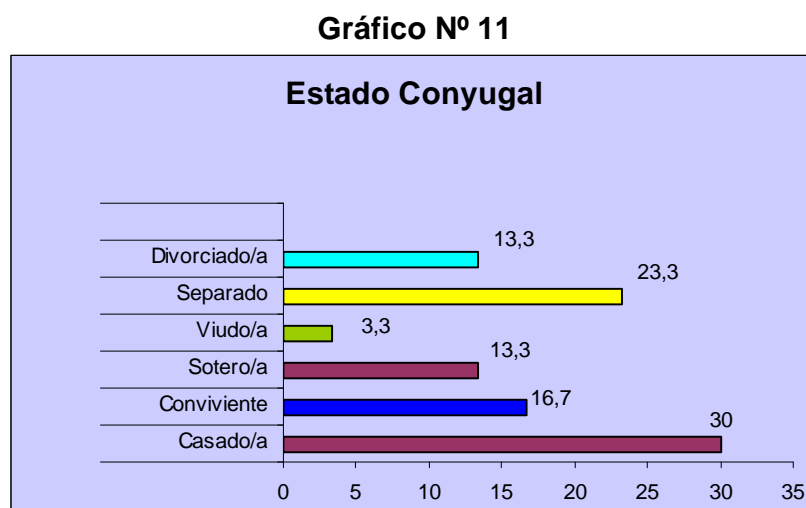


Fuente: Investigación Directa

Por otra parte, la población masculina corresponde al 36,7% de la población, porcentaje asignado para un total de 11 varones.

### 2.3. SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN, DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL DE LOS SUJETOS ESTUDIADOS.

Identificar el estado civil de los sujetos que fueron parte de esta investigación, nos permite obtener una visión general respecto a la situación legal de los cónyuges, en cuanto a su conformación, esposas y funciones maritales en sí.



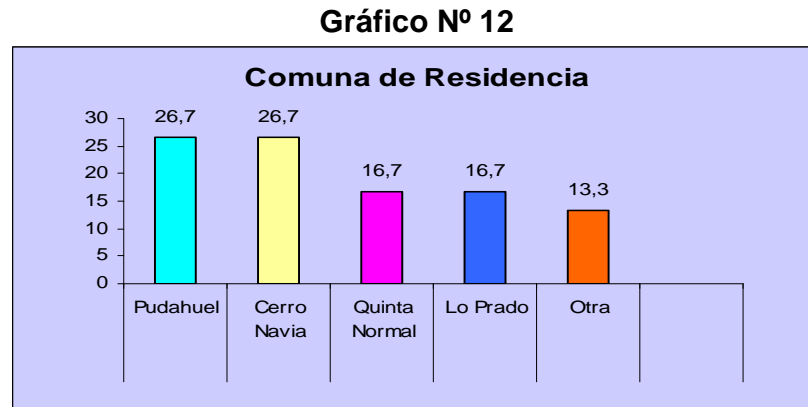
Fuente: Investigación Directa

De acuerdo a los datos arrojados, nos encontramos con que el 30% de los encuestados corresponde a personas casadas. Y con algún tipo de convivencia, representado por 5 personas que equivale al 16,7%, lo cual nos indica que la mayor cantidad de personas encuestadas mantiene algún tipo de relaciones de pareja.

Pero sin embargo, el 23,3% del total corresponde a personas que mantuvo algún tipo de relación, pero se encuentran separados de hecho, por lo que podemos inferir que este sea un factor por los cuales las personas han asistido o asisten al proceso de mediación.

## 2.4. LUGAR DE RESIDENCIA

La cercanía, del tribunal de familia y el centro de mediación, a las comunas de donde provienen los usuarios mediables, fue uno de los factores influyentes que permitió que las personas pudieran participar del proceso de mediación.

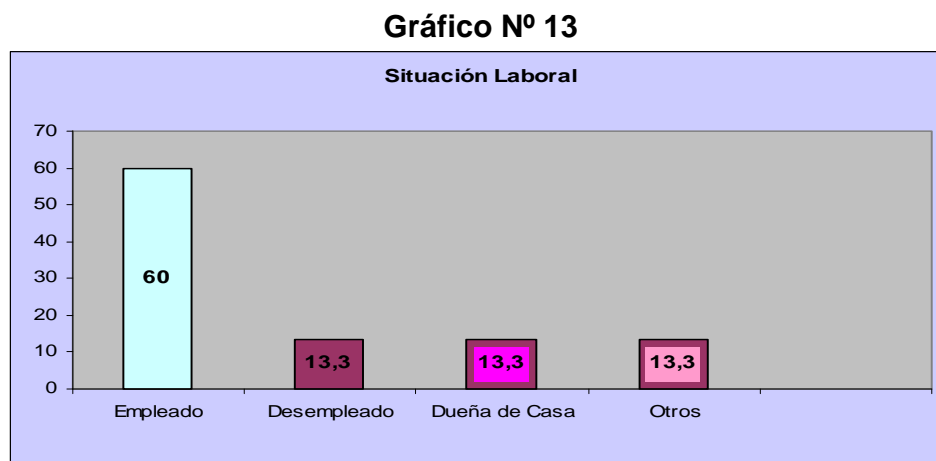


Fuente: Investigación Directa

En el cuadro N° 12 nos encontramos con que las dos primeras mayorías de los encuestados, correspondiente a 16 personas del total, o sea, con un 53,4% viven en las comunas de Pudahuel y Cerro Navia. Las cuales se caracterizan por tener asentamientos rurales, hacinamiento y campamentos, lo cual nos hace referencia a que son unas de las comunas con mayor vulnerabilidad social, dentro de la región Metropolitana.

## 2.5. SITUACIÓN LABORAL Y CARGO QUE OCUPA

Es importante para nuestra investigación el caracterizar a los sujetos entrevistados en relación a la actividad que realizan y la ocupación que desempeña dentro de esta sociedad.



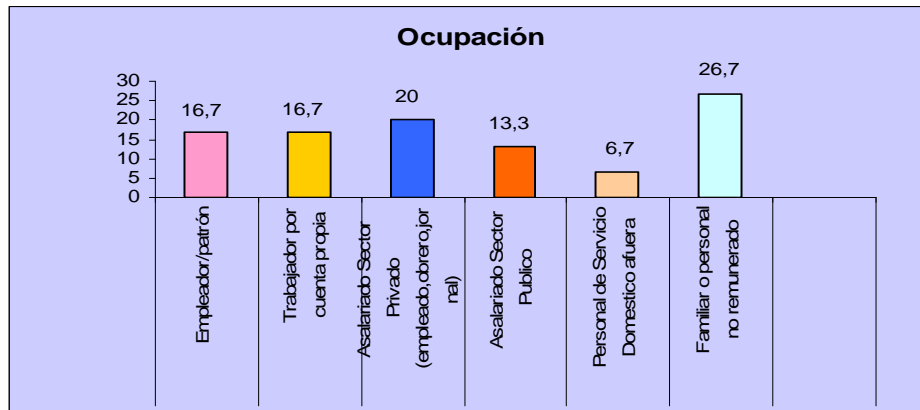
Fuente: Investigación Directa

En relación a la situación laboral de los usuarios mediables, se puede observar que el 60 % de ellos, se encuentran con un trabajo remunerado. A su vez se puede comprender que en estas familias existe una fuerza de trabajo, donde hay un ingreso promedio estable.

Otro porcentaje menor es los desempleados que alcanza a un 13,3 %, donde se incluyen a los que buscan empleos por primera vez, los cesantes y tercera edad con ganas de trabajar, pero que por su edad no encuentran empleos. A su vez con el mismo porcentaje se encuentran las dueñas de casa y los otros, que son situaciones de personas enfermas, y adolescentes que no se encuentran en situaciones de ser una fuerza de trabajo activa, generando un aporte económico para las familias.



**Gráfico N° 14**



Fuente: Investigación Directa

En el gráfico se aprecia, que de un total del 100% de los encuestados, el porcentaje mayor lo otorga el familiar o personal no remunerado, que son aquellos que trabajan con sus familias en locales comerciales, o negocio, cuidar familiares directos, y no recibe pago, sino que aporta con mano de obra.

El sector privado genera una fuerza de trabajo con un 20%, de ellos se incluyen los trabajadores como jornales, obreros de construcción, ingenieros, médicos etc., que prestan servicio en empresas privadas.

Con el mismo porcentaje se encuentran los empleadores y trabajadores por cuenta propia, con un 16,7%, estos se diferencian básicamente porque el empleador, cuenta con personal a su cargo en su trabajo. La diferencia con el trabajador por cuenta propia es que trabaja solo sin personal a su cargo, prestando sus servicios a terceros con diferentes trabajos.

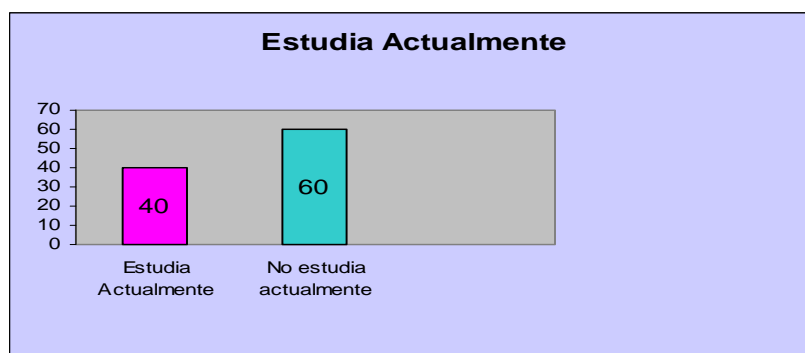
A su vez se encuentra el asalariado del sector público, con un 13,3 %, donde se incluyen los profesionales, técnicos y administrativos, que son personas remuneradas con contratos de planta, honorarios y a contratados.

Por último se encuentra el personal de servicio doméstico, que se clasifica tanto puertas fuera y adentro, que alcanza un 6,7%, actividad que la realiza casi únicamente las mujeres.

## **2.6. EDUCACIÓN, UN DERECHO FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO INDIVIDUAL Y SOCIAL DE HOMBRE.**

La educación es un proceso de transformación de vida que sigue un curso definido por la manera de vivir de los padres y los profesores. En este proceso, el alumno se transforma en un tipo de ser humano u otro según el tipo de experiencias vividas recurrentemente con sus padres y en el colegio. La tarea central de la educación es prestar atención, fomentar y guiar a los alumnos en su crecimiento como seres humanos responsables social y ecológicamente.

**Gráfico N° 15**

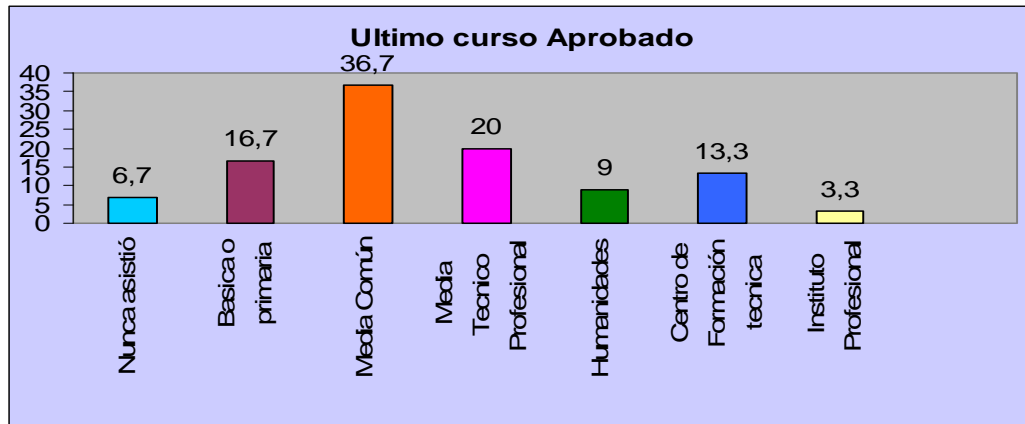


Fuente: Investigación Directa

De acuerdo al nivel educacional de los encuestados, podemos decir de un total de 30 personas, el 60% no estudia actualmente, este porcentaje se relaciona directamente con el 63% de usuarios que tienen entre 31 años y más, que han terminado los ciclos escolares, de enseñanza media y educación superior.

Los usuarios que se encuentran actualmente estudiando representan el 40%, de nuestro estudio, estos se relacionan con el porcentaje 36,7% de personas que tienen entre 18 años hasta 30 años, que se encuentran terminando sus ciclos de enseñanza media y educación superior.

**Gráfico N° 16**



Fuente: Investigación Directa

En relación al nivel educacional que presentan estas personas, el 56,7% terminó la enseñanza media. Este porcentaje alto nos permite de educación nos darnos cuenta que la educación en Chile, ha ido progresando en términos de ciclos educacionales, en donde la enseñanza media actualmente es plataforma mínima de educación. A su vez un 19,9% del total siguió estudios superiores, lo cual nos indica que los sujetos en estudio, tienen un buen nivel educacional, por lo que nos hace inferir que es por ello que pueden haber aceptado el proceso de mediación.

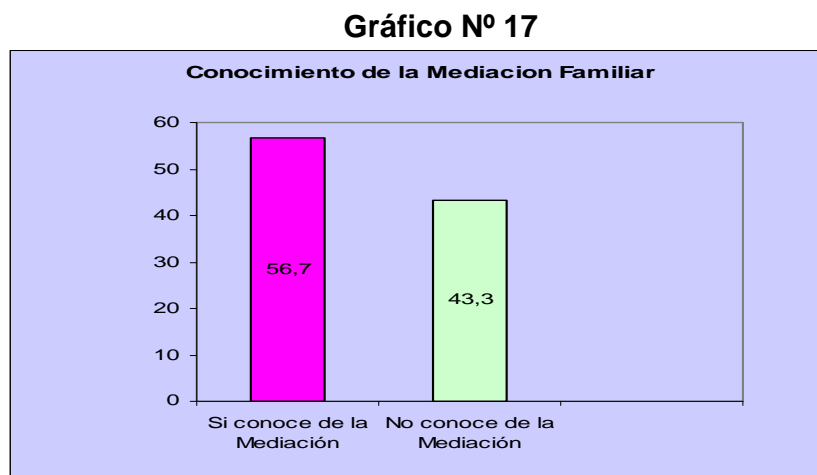
**CAPITULO VI**  
**CONOCIMIENTO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**  
**“UN ANÁLISIS DESDE LA EXPERIENCIA”**

El estudio que se presenta, tiene que ver con lo que piensan las personas que han participado de algún proceso de Mediación Familiar, los cuales al momento de haber puesto una demanda en el Tribunal de familia de Pudahuel, fueron derivados inmediatamente a esta nueva instancia de resolución de conflictos familiares. Es por ello, que a continuación se exponen los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta.

## 1. CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS NO MEDIABLES

### 1.1 *Conocimiento de la Mediación Familiar*

La mediación familiar se presenta como una herramienta de trabajo para la resolución de conflictos familiares. Actualmente a este proceso se presenta una dificultad añadida, de que las partes no conocen el proceso de mediación y sus reglas, situación que se da en la gran mayoría de los tribunales de familia, al momento de investigar el conocimiento previo que tienen los usuarios recurrentes a un tribunal.



Fuente: Investigación Directa

Mediante los datos recopilados se puede observar que de un total de 30 usuarios no mediables encuestados, un 56.7% sostiene que si conoce que es la Mediación Familiar y un 43.3% sostiene que no conoce que es la mediación Familiar. Lo que confirma que la gran mayoría de los usuarios que asisten a los tribunales de familia, tiene alguna noción de este nuevo proceso de resolución de conflicto. Es importante considerar que la solución de los conflictos es parte de la socialización de las personas y por consiguiente de las prácticas sociales creadas y desarrolladas dentro de cada contexto cultural. A su vez, si la forma jurídica de la mediación es vista como un generador del cambio cultural por su nueva perspectiva de resolución del conflicto, las normas y valores que se reproduzcan a través de esas prácticas sociales tienen relación con los valores de la mediación.

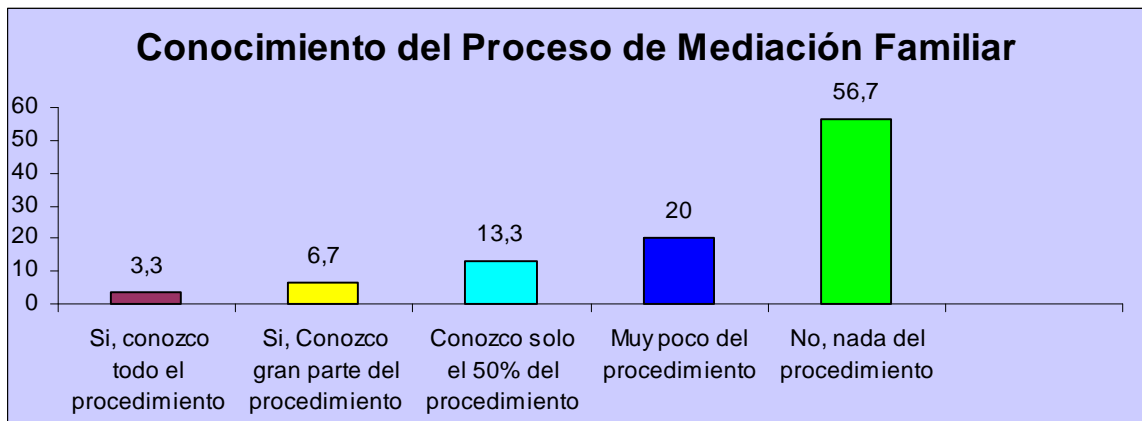
El respeto a la auto-determinación de las personas, la imparcialidad, la confidencialidad son principios que tienen que estar tematizados dentro de la cultura, y ser consonantes con la educación. Es por este motivo, la interrelación de los valores de la mediación con los valores de la cultura que la propone genera de cierta forma un profundo cambio cultura. (Burgos, opcit).

## ***1.2 Conocimiento del proceso de Mediación Familiar***

La mediación familiar como se ha presentado, implica entre otras cosas una disposición a la intervención de los mediadores, en poder conseguir una salida específica a los conflictos generados en la convivencia familiar.

En Chile a partir de Diciembre del 2009 en la región metropolitana, comienza a ser obligatoria la derivación a mediación familiar de algunas materias, se pondrá en conocimiento mas explícito por parte de los Tribunales la información de estos nuevos cambios, que servirá para el conocimiento e información general de los usuarios que asisten a los Tribunales de Familia.

Gráfico N° 18



Fuente: investigación directa

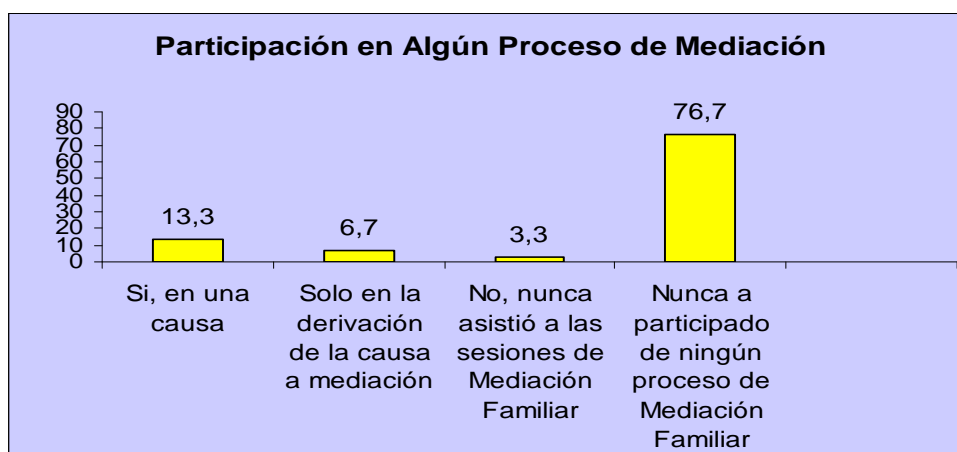
Con relación al conocimiento del procedimiento de la Mediación Familiar, se pudo establecer que el 56.7% de usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, sostiene que no conoce nada del procedimiento, ésto refleja que aún existe desinformación del proceso, lo que genera altas expectativas de las personas, ya que su creencia se basa en mecanismos de presión en el intento de llegar a una solución y en el cumplimiento de los acuerdos a futuro, lo que desfavorece en gran parte al usuario en una posterior derivación a este sistema de resolución de conflictos.

Solo un 20% de los usuarios asistentes al Tribunal de Familia, conocen algo del procedimiento mismo en que se basa la Mediación Familiar, situación que manifiesta que aun a tres años, de haberse puesto en marcha los nuevos Tribunales de Familia, aun no se logra tener a los usuarios con un conocimiento básico de estos nuevos procedimientos.

### 1.3 Participación en proceso de Mediación Familiar

Actualmente en los Tribunales de Familia, la mediación es un eje central en la resolución de los conflictos familiares, aunque no todas las causas sean mediables, un porcentaje menor de causas mediables derivadas jamás asisten a este proceso. La reacción de la no participación de los usuarios a este nuevo proceso, genera una demora anexa a los tiempos de espera programados para cada una de las distintas causas.

Gráfico N° 19



Fuente: investigación directa

El siguiente gráfico nos muestra que un 76,7 % de los entrevistados responde que nunca a participado de ningún proceso de Mediación Familiar, esta situación se da básicamente porque existen causas que no son derivadas a mediación, tales como los procedimientos de adopción, maltratos de niños y solicitud de declararon de interdicta.

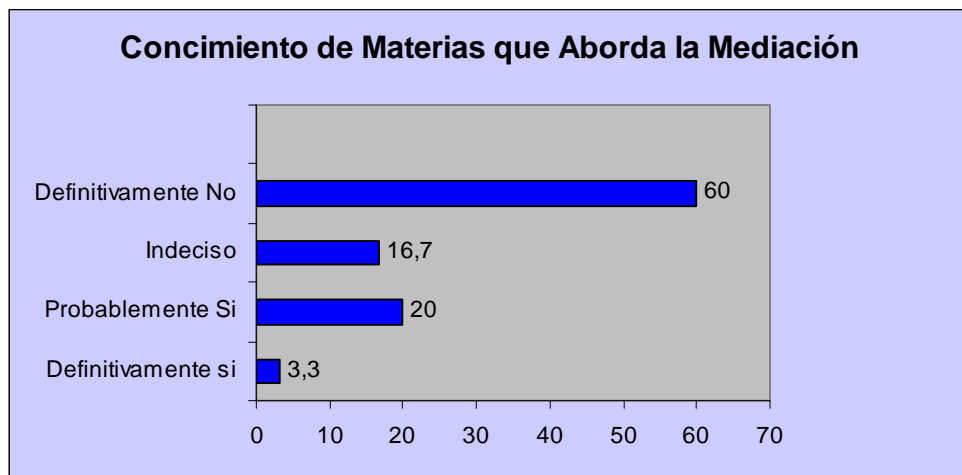
A su vez un porcentaje menor de usuarios con un 13,3%, han participado del proceso mismo de mediación familiar, y un 6,7% de usuarios han sido derivados sus causas a mediación, lo que no implica hayan terminando el proceso mismo de mediación familiar.

Finalizando con un 3,3% de personas que siendo derivadas a este proceso nunca asistieron a ninguna sesión, lo que refleja el poco apoyo y credibilidad que le entrega aun las personas a esta nueva modalidad.

#### 1.4 Materias que aborda la Mediación Familiar

Aunque la mediación familiar es un procediendo voluntario, no obstante en algunas materias es obligatorio. El acuerdo a que lleguen las partes debe ser sometido a un paso final de aprobación del tribunal de familia. Existen varias materias que aborda la Mediación Familiar, y que muchas de ellas no están en conocimiento de los usuarios, como por ejemplo Relaciones mutuas entre los cónyuges, especialmente los alimentos que se debe: Pensión alimenticia para los hijos/as, Pensión compensatoria para el cónyuge que la solicita, Cuidado personal de los hijos/as (tuición), Relación directa y regular que mantendrá con los hijos/as (visitas) aquél de los padres que no los tuviere bajo su cuidado, entre otras.

Gráfico N° 20



Fuente: Investigación Directa

El 60% de los usuarios no mediables, menciona que no conoce las materias que se pueden mediar, siguiendo por lo tanto la lógica del desconociendo en cuanto a una intervención útil en la resolución de sus conflictos.

La poca claridad, respecto a la información que manejan los usuarios, en los Tribunales de Familia, refleja que es necesario urgente que se logre implementar un mecanismos masivo de información que sea claro y rápido de comprender por el usuario, lo que facilitara la conexión directa entre las partes y los mediadores de cada Tribunal.

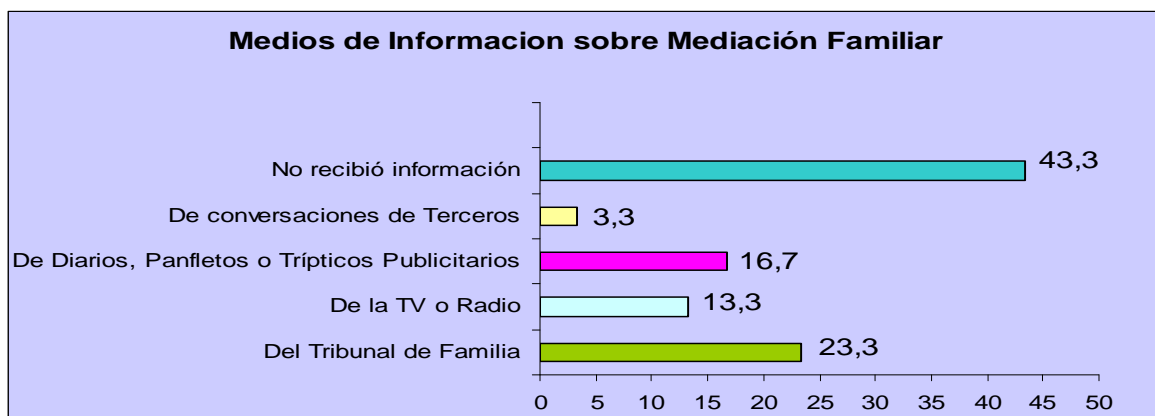


Por consiguiente, existe una desinformación entre las materias de carácter obligatoria a mediar, y las materias que no son obligatorias a mediar, por lo tanto el usuario al no contar con la información necesaria y clara de cada una de lo señalado, se desorienta y tiene a confundirse aun mas.

### 1.5 Medios de Información

La mediación familiar, necesita de medios, por lo cuales se puedan informar a las personas, sobre las modificaciones a los procedimientos, o nuevos tramites a realizar. Es por ello, que son fundamentales los buenos canales o vías que se determinar para informar, y si poder encontrarse seguros que la información entregada fue recibida por las personas.

Gráfico N° 21



Fuente: Investigación Directa

Respecto de los medios de información, a través de los cuales los usuarios, del Tribunal, se informaron respecto de la Mediación Familia, es interesante señalar que el porcentaje mayor de 23,3 % se informo a través de los mismos Tribunales de familia, lo que refuta la teoría respectó que son estas entidades las principales vías de comunicación directa con el usuario.

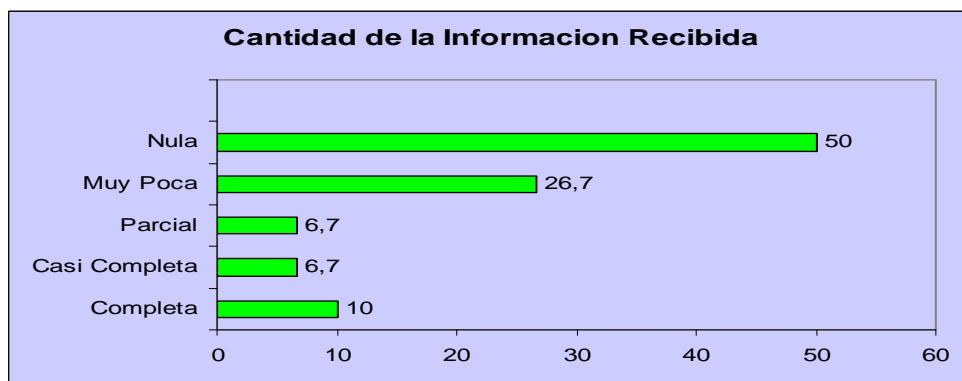
Al mismo tiempo otro medio de comunicación que recibe un porcentaje menor de captación con un 16,7%, son los Diarios, Panfletos o Trípticos Publicitarios, que llegan a las personas los cuales entregan en forma precisa la información requería por los usuarios.

La televisión y la radio ocupan un escalafón mas bajo con un 13,3%, siendo este medio de comunicación el que generalmente se utiliza cuando se quiere informar a la ciudadanía en forma clara y rápida.

### **1.6 Cantidad de información recibida sobre la Mediación Familiar**

El proceso de mediación familiar, implica varios factores importantes e fundamentales, para que este logre tener un buen resultado, uno de ellos es la cantidad de información recibida por las personas que asisten a los Tribunales de Familia. La información recibida, a través de los distintos canales de comunicación, debe ser completa, es por ello, que si el usuario solo retiene un información parcial respecto de un procedimiento nuevo, lo mas probable que tena dudas, incertidumbres y desconfianzas al momento de participar del proceso de mediación familiar.

**Gráfico N° 22**



Fuente: Investigación Directa

Los entrevistados, manifiestan que respecto al contenido entregado por los medios de comunicación, un 6,7% de estos fue parcial y poco clara, por lo que la desinformación entre los usuarios, a pesar de la poca información recibida, no es buena, generando un ambiente de incertidumbre respecto de un sistema que aun no marcha completamente bien dentro de los Tribunales de Familia.

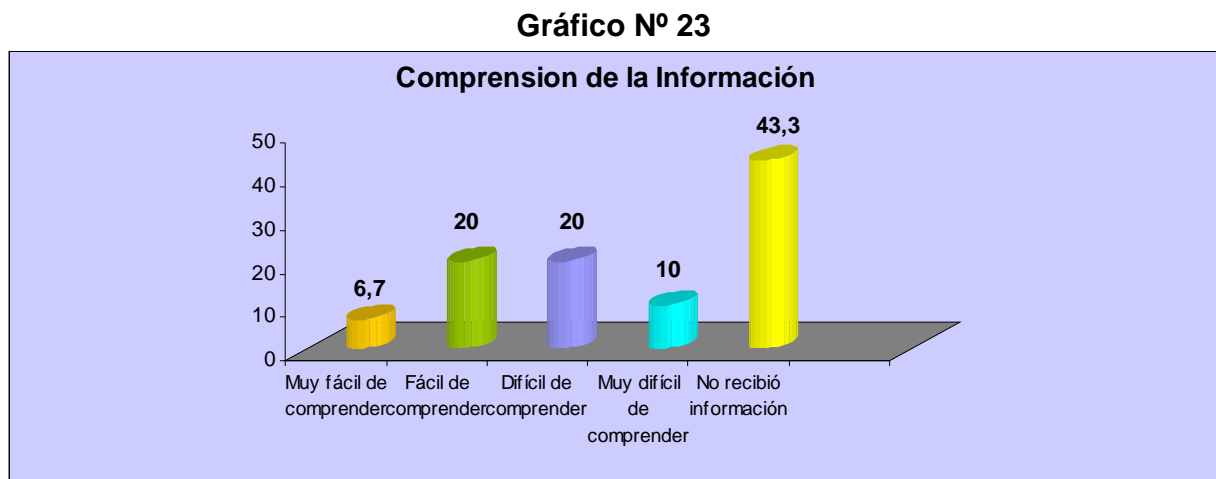
A su vez, un 26,7 % sostiene que la información entregada, a través de los distintos medios de comunicación, fue poca, lo que hace sostener que los mecanismos de difusión

de la Mediación Familiar, debieran reformular respecto del tipo de información que se esta entregando al usuario.

Finalizando con el análisis, de la cantidad de información recibida, se puede mencionar, que de un total de 30 entrevistados, un 50% de ellos menciona que la información recibida fue nula, si se realiza la comparación entre el porcentaje de los medios por los cuales se informaron las personas, podemos señalar, que el porcentaje recién mencionado es muy parecido con un 43,3% que no recibió información por ningún medio de comunicación.

### 1.7 Comprensión de la Información

Los usuarios, que asisten al Tribunal de Familia, muchas veces se encuentra desorientados, respecto de cómo deben interponer una demanda. Por ello es fundamental que los Tribunales puedan entregar una información clara y fácil de comprender, entendiendo que muchas de las consultas las realizan personas que se encuentran con un alto grado de ansiedad y angustia, debido los problemas generados dentro de sus hogares.



Fuente: Investigación Directa

Los gráficos, que analizamos en estos momentos, nos indican que existe 20% de igualdad, entre los usuarios que les fue fácil o difícil de comprender la información recibida. Se debe mencionar, y aclarar que el mayor porcentaje de usuarios con un

43,3%, sigue sosteniendo que no recibió información, por lo que esta igualdad porcentual, nos refleja aun problemas de información generales que deben ser resueltos, en pro de una buena implementación del sistema de Mediación Familiar en nuestro país.

Si se analiza, el porcentaje obtenido entre difícil y muy difícil de comprender la información recibida, resulta paradójico, el haber obtenido este porcentaje tan alto de 30% de usuarios, porque si se compara con el nivel educacional de los encuestados, mas del 56,7% de ellos termino su enseñanza media, por lo que el grado de análisis y comprensión que estas personas tienen, debería permitirles comprender la información entregada.

Ahora bien, las razones por las cuales no se logra comprender lo entregado pueden ser muchas, entre ellas, la escasa claridad, cantidad y medios que tienen los Tribunales de difundir las informaciones relevantes que le atañen.

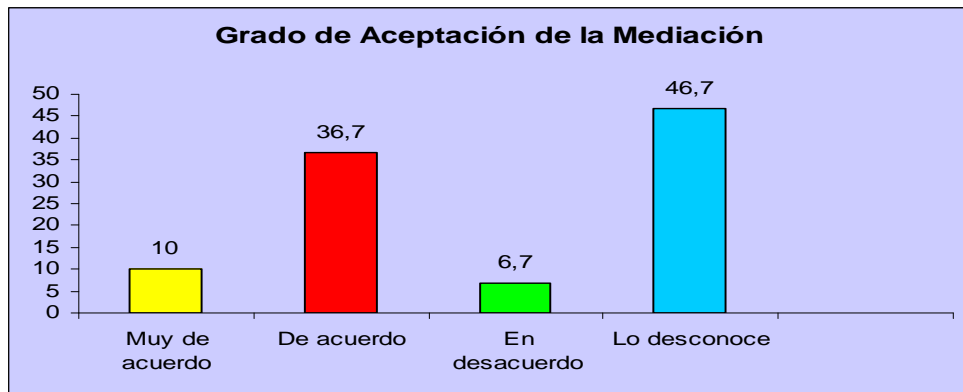
## **2. ACTITUDES USUARIOS NO MEDIABLES**

### ***2.1 Grado de aceptación de Mediación Familiar***

La implementación de los nuevos Tribunales de Familia, genera en las personas distintos grados de aceptación o rechazo. Estas situaciones se generan habitualmente por lo antes mencionado, el desconocimiento total o parcial de los nuevos procesos. Las personas que constantemente se encuentran asistiendo al Tribunal, pretenden que sus causas sean resultas con la mayor rapidez posible, cualquier modificación al procedimiento que sea nuevo, genera en los usuarios negatividad y desacuerdos.

Las opiniones son variadas, y porcentualmente a medida que la información sea mas clara y mas difundida por todos los medios de comunicación, se podrá ir obteniendo nuevas apreciaciones por parte de los usuarios que evaluaran positivamente o negativamente el proceso.

**Gráfico N° 24**



Fuente: investigación directa

Observamos en los gráficos, que los usuarios manifiestan con un 6,7% su desacuerdo o no aceptación a este medio de resolución de conflicto, donde se establece claramente como causa principal el desconocimiento general de la materia, lo que produce desconfianza e incertidumbre a un sistema nuevo y poco claro hacia los usuarios.

Aun así, se establece un porcentaje mayor de 36,7% de usuarios, que pese a las falencias, en el ámbito informativo, se encuentra dispuesto a aceptar el procedimiento que se lleva a cabo en la Mediación Familiar.

No obstante, que estos usuarios no son mediables existen un porcentaje menor del 10 %, que si acepta la mediación, estos usuarios son los mismos que con porcentaje similares de preguntas anteriores apoyan el desarrollo e implementación de la mediación familiar.

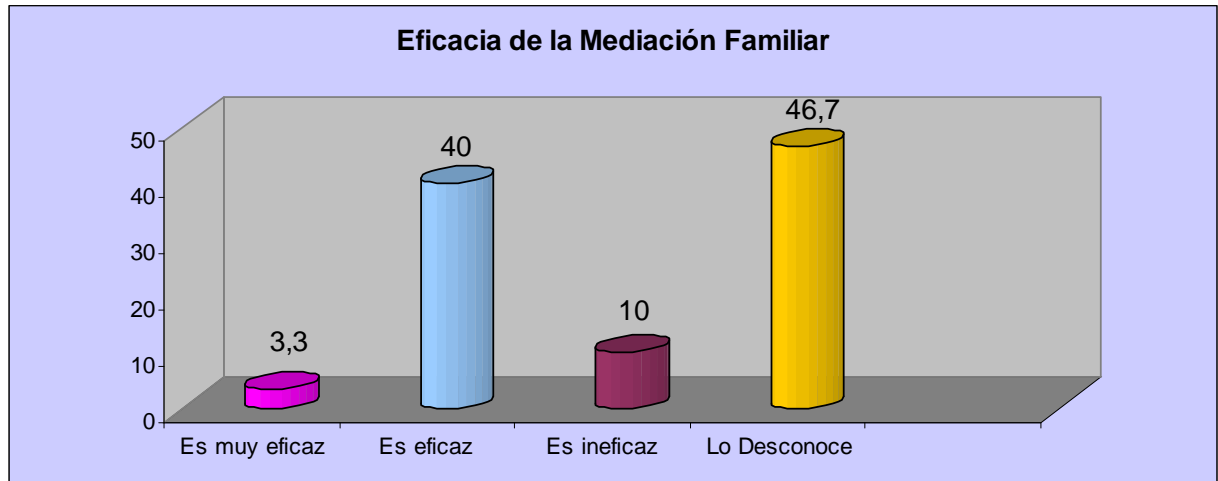
## **2.2 Eficacia de la Mediación Familiar**

La mediación, como proceso que facilita la comunicación, entre personas que están en conflicto, intenta mostrar un camino hacia la solución de los problemas familiares.

Esta, es una forma de resolución de conflictos, que increíblemente tiene más eficacia que el tradicional en cuanto al cumplimiento de los acuerdos, ya que permite que las partes puedan concurrir a un mediador familiar quien las guiará en la búsqueda por si mismas de la resolución de su conflicto, de manera imparcial, en sede extrajudicial, en un

ambiente agradable, horizontal, privado, propicio para el diálogo, con un número de sesiones que ellas fijen - dentro de ciertos plazos fijados por la ley - de modo de llegar a un acuerdo, que posteriormente es remitido al tribunal para su aprobación.

**Gráfico N° 25**



Fuente: Investigación Directa

Respecto a la actitud que el usuario asume, en relación, a la Mediación Familiar, un 40%, cree en la eficacia de este nuevo sistema de resolución de conflicto, pese a las falencias ya mencionadas. Un porcentaje menor de 10%, cree que este nuevo sistema de resolución de conflicto no será eficaz, propiciando la solución asertiva a los conflictos familiares de los usuarios.

Se mantiene un porcentaje 46,7% considerable de no aceptación, y por lo tanto de rechazo a la eficacia que pueda tener la mediación familiar en nuestro país. Quienes son usuarios que por temor a la implementación de procesos nuevos, por la poca información recibida y/o por la poca claridad de los procesos, tienden a oponerse a este proceso.

### **3. PERCEPCION DE MEDIACION FAMILIAR DESDE LOS USUARIOS MEDIABLES**

El estudio que se presenta, tiene que ver con lo que piensan las personas que han participado de algún proceso de Mediación Familiar, los cuales al momento de haber puesto una demanda en el Tribunal de familia de Pudahuel, fueron derivados inmediatamente a esta nueva instancia de resolución de conflictos familiares. Es por ello, que a continuación se exponen los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta.

La mediación familiar centra su accionar en la importancia de la existencia de vínculos afectivos y relaciones permanentes en el tiempo, en este caso, principalmente en parejas separadas, en proceso de separación, u otros miembros de la familia en conflicto, enfocando así sus objetivos en forma explícita en la reorganización familiar, relación padres e hijos, presupuesto, entre otros, velando siempre por la protección de las relaciones familiares mas allá del acuerdo.

#### **3.1 CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS MEDIABLES**

##### ***3.1.1 Conocimiento Empírico de Mediación Familiar***

Los asuntos de familia, se caracterizan por su alto contenido afectivo, por la existencia de causas generadoras del conflicto en ocasiones de antigua data, y por la necesidad del mantenimiento del vínculo entre las partes. Por lo tanto, a través de la mediación se pretende inscribir el conflicto en un marco de cooperación, en vistas no a la disolución de la familia sino a su reorganización, entregándole a las partes la posibilidad de reglar sus relaciones futuras.

Es por ello que quienes se acercan a los Tribunales de Familia a solicitar una intervención, buscan que a través de este mecanismo se pueda lograr una solución o acuerdo con la otra parte, acuerdo que muchas veces por la mala comunicación que existen dentro de los grupos familiares no les permiten lograr.

**Cuadro Nº 1**  
**Conocimiento de Mediación Familiar**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100,0

Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 encuestados, se puede mencionar que el 100% de ellos, conoce que es la mediación Familiar, situación que no es la misma en comparación con los usuarios no mediables, que con un porcentaje de 56.7%, solo asegura que tiene conocimiento leve respecto de esta nueva forma de resolución de conflicto.

Del total de los usuarios encuestados mediables, En su gran mayoría son informados respecto de la mediación familiar directamente por el Tribunal de Familia de Pudahuel.

Es de vital importancia, que el Tribunal de Familia de Pudahuel, vea, analice y dé una solución, de acuerdo a sus recursos propios como institución, a poder ir generando dentro de su entidad, las soluciones informativas que lleguen a los usuarios, en forma clara y precisa, para favorecer el buen funcionamiento de esta nueva metodología de resolver los problemas familiares.

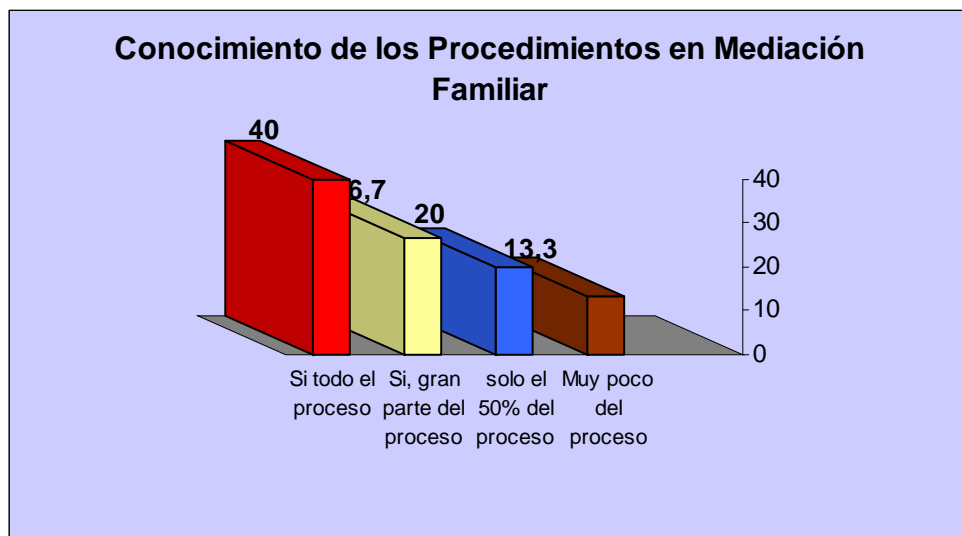
### ***3.1.2 Conocimiento del proceso de Mediación Familiar***

La mediación familiar, que se esta aplicando actualmente en los distintos Tribunales implica consideraciones específicas, como que no sea obligatoria, significa que la voluntariedad es de la esencia de la misma, quedando su eficacia entregada al convencimiento que cada una de las partes tenga sobre la conveniencia de contraer el compromiso y acudir a la mediación.

Para lograr esto, es importante, entonces, que todos los usuarios que son derivados a Mediación Familiar, se encuentren con disposición a participar de este proceso, además de estar completamente informados de todo el proceso que conlleva la Mediación.



Gráfico N° 26



Fuente: Investigación Directa

Respecto del grado de conocimiento, que tienen los usuarios mediadores, en relación a los procedimientos de mediación familiar, estos manifiestan que un 40% de ellos conoce todo el proceso de tendrán que pasar, o que ya pasaron para concluir con una solución a su diferencias sociales, que los llevo a recurrir al Tribunal, donde un tercero neutro debió ayudar, en la determinación de una solución en conjunto, que beneficiara a ambas partes.

Asimismo, un 13,3% de ellos, mencionan que el grado de conocimiento que tienen respecto a la mediación familiar, es muy poca o casi nula, por lo que conlleva, a que el usuario presente miedos y desconfianzas respecto a una situación nueva, desconocida que tendrá que sumir.

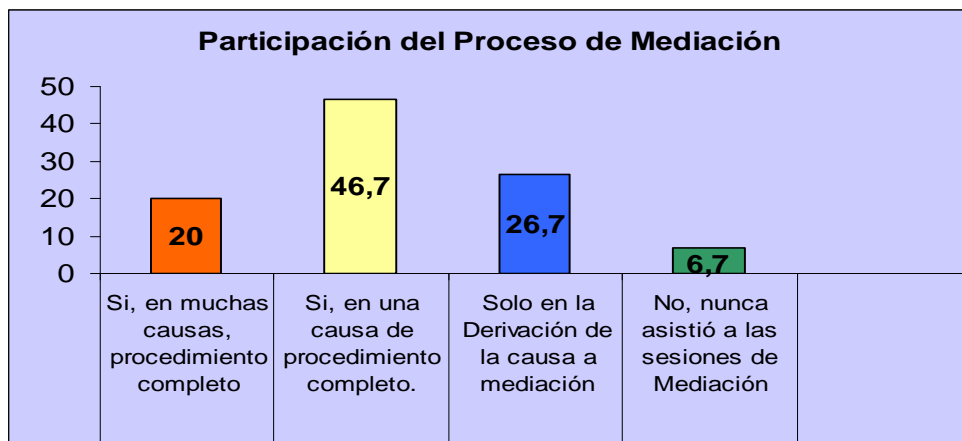
En comparación, con los usuarios no mediadores del Tribunal de Familia de Pudahuel, se puede analizar que un 3,3 % solo conoce el total del procedimiento de Mediación Familiar. La diferencia que se presente es enorme, la que sin duda influye en el buen resultado de esta nueva forma de resolución de conflictos.

Que un 20% de los usuarios, que sus causas son derivadas a mediación familiar , solo conozca un 50% de información, respecto a los procedimientos que ellos llevaran a cabo, propio a un estado de incertidumbre a lo nuevo, en donde reina sin lugar a dudas es desconocimiento general de las nuevas situación a seguir.

### 3.1.3 Participación en proceso de Mediación Familiar

Un punto importante a señalar es la participación activa en el proceso mediación de los usuarios derivados, lo que permite un buen resultado al término de la mediación. Si las personas establecen un acuerdo, éste se podrá presentar ante el tribunal para que sea aprobado. Dicho acuerdo tiene la misma validez que una sentencia judicial, y en caso de no respetarse, cualquiera de las partes puede acudir al tribunal para exigir su cumplimiento. Si no se produce un acuerdo, las personas podrán recurrir a otras instancias para solucionar situación conflictiva.

**Gráfico N° 27**



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 encuestados, un 46,7% menciona haber participado de un procedimiento completo de mediación familiar, por parte del Tribunal de Familia de Pudahuel. A su vez otro porcentaje no menor menciona que 26,7% menciona que si bien fueron derivados a mediación familiar, estos no asistieron a la primera sesión, por ende tampoco las posteriores, dejando el proceso de resolución de conflicto sin cerrar.

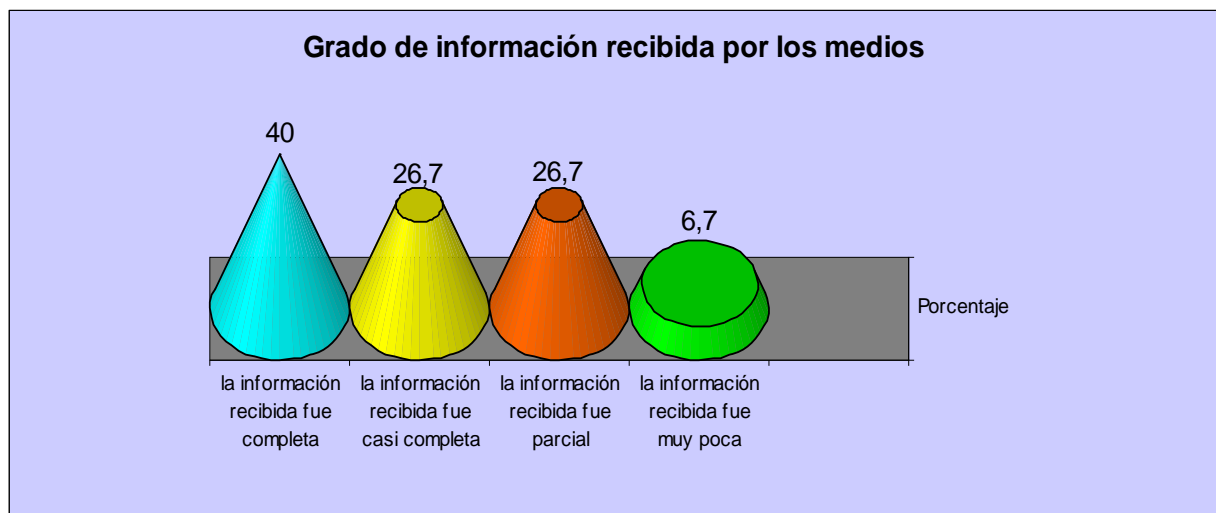
Esta situación refleja, que debido a la poca información que los usuarios poseen sobre la mediación familiar, no esta generando la confianza suficiente para poder comprender y asumir que la mediación familiar pertenece en si a parte de los procesos que se llevan acabo dentro de los Tribunales de Familia.

La obligatoriedad de asistir a las sesiones, tampoco no logra incentivar una asistencia continua de usuarios a las sesiones.

### 3.1.4 Cantidad de información recibida sobre Mediación Familiar

La información entregada, por los distintos medios, es fundamental, ya que es importante que el mensaje otorgado, sea claro, oportuno y eficaz, para que sea propicia una buena disposición de los usuarios, a asistir a este proceso. Se debe promover, el desarrollo de la mediación familiar y facilitar su comprensión, a través de programas de información pública, y mecanismos concretos, permitiendo a los involucrados examinar si es posible o apropiado para ellas instaurar una mediación sobre las cuestiones objeto de litigio.

Gráfico N° 28



Fuente: Investigación Directa

Respecto de la calidad de la información recibida y comprendida, por los usuarios mediadores del Tribunal de Familia, un porcentaje de 40% de ellos, menciona que esta fue una información completa, concluyendo con ello, que el porcentaje de usuarios que conoce el procedimiento completo de mediación familiar, es el mismo porcentaje de 40% de ellos, que pudo sensibilizarse completamente con el tema, lo que beneficia el buen resultado de este.

Por consiguiente, solo un 6,7% de los usuarios mediadores, recibió una información poco clara, lo que distorsiona y genera expectativas de preocupación, respecto de lo nuevo o lo desconocido.

La forma, en como el tribunal esta informando a sus usuarios, presenta deficiencias, en la claridad y la accesibilidad de la información oportuna.

En relación, con los usuarios no mediadores, en ellos se puede observar que con un 23,3% fue el porcentaje más alto que obtuvo el Tribunal de Familia de Pudahuel, quien es el encargado y ente mayor de la difusión, respecto a la Mediación Familiar.

Si ya, el porcentaje de obtenido por el tribunal es bajo, asimismo el hecho que sea poco claro y parcial, dificulta aun mayor, el buen conocimiento de la información recibida.

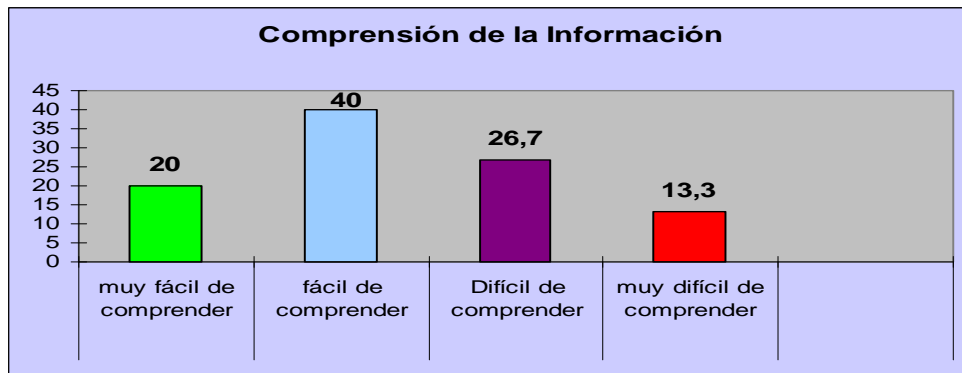
### ***3.1.5 Comprensión de la Información***

Una vez recibida la información, a través de los distintos medios, es fundamental que esta pueda comprenderse de manera fácil por las partes involucradas; si la información es bien comprendida, facilitará el proceso de mediación familiar. Los usuarios participan con buena disposición y se genera una actitud de confianza, para poder lograr acuerdos con la otra parte.

A su vez, la mediadora deberá informar en la primera sesión a ambas partes, todo el proceso mismo de la mediación, las dificultades a enfrentarse en el proceso, aclarar dudas y subsanar consultas que surjan. El mediador, a través de diferentes estrategias, trabaja para devolver a las partes el protagonismo en la toma de decisiones.

Esto es muy importante, porque realmente en cuestiones tan trascendentes como es ésta, lo que estamos viendo, es que un tercero, el juez, es el que va a decidir el futuro de las personas. Por tanto, las estrategias que utiliza la mediación también ayudan a generar y evaluar opciones en beneficio de ambos.

**Gráfico N° 29**



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 encuestados mediables del Tribunal de Familia, el porcentaje menor de 13,3% de ellos, menciona que la información recibida fue muy difícil de comprender. Situación que se puede explicar por a esto usuarios se les informa vía telefónica en forma breve que deben asistir una primera sesión de mediación familiar, sin contar con la información necesaria en su gran mayoría, con respecto a que es la Mediación Familiar.

Por consiguiente, un porcentaje mas alto los asumen los usuarios mediables con un 40% de ellos, quienes menciona que si comprendieron en forma fácil, que es la mediación familiar.

Cabe mencionar, que un 80% de los usuarios mediables, termino la enseñanza media completa, por lo que el grado de conocimiento es mayor, y les permite comprender en forma mas fácil y fluida la información entregada, ya sea por trípticos, vías telefónicas o través del Tribunal de Familia.

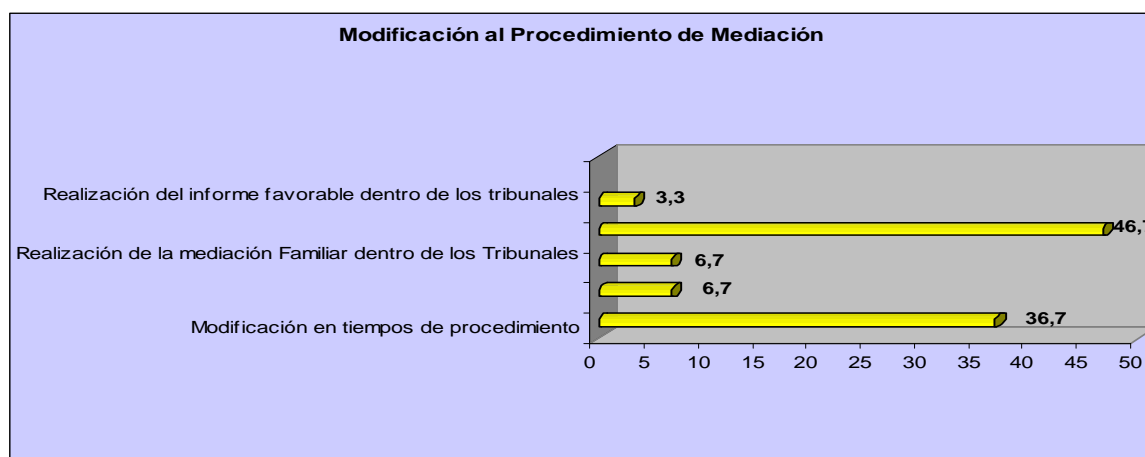
## 4. IMPORTANCIA DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE MEDIACIÓN FAMILIAR.

### 4.1 Modificación del Actual Procedimiento de Mediación Familiar

Con la puesta en marcha, de los Tribunales de Familia, se aprecia el incumplimiento principal del objetivo de su implementación: facilitar el acceso a la Justicia, haciéndolo más expedito y eficiente. A su vez, se considera que el cambio en la Justicia de los nuevos Tribunales de Familia no se ha reflejado en la celeridad de los procesos, es decir, la mayor rapidez en la tramitación de casos que conocen los tribunales en comparación con el antiguo sistema, uno de los objetivos centrales de la reforma.

A ello, debemos considerar, que el principal problema de los Tribunales de Familia, es la mala gestión, falta de coordinación y organización, lo cual se traduce, en la lentitud con la cual se tramitan los casos (45,8%). Y con esto, se suma la falta de personal, tribunales y recursos (24,1%).

Gráfico N° 30



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo, con el porcentaje obtenido en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, un 46,7% menciona como prioridad un cambio esencial y primordial, en la cantidad de mediadores disponibles que puedan atender en forma mas seguida a los usuarios derivados a ellos.

De un total de 30 encuestados, un porcentaje no menor de 36,7% de ellos, menciona como segunda prioridad un cambio a los tiempos de espera, que se presentan entre la recepción de la demanda, el tiempo que transcurre para que se les cite a la primera sesión de mediación familiar, y posterior a ellos los alejados tiempos entre una sesión y otra de mediación familiar, la cual transcurre como tiempo mínimo 3 meses, situación que se puede ir dilatando si el mediador no cuenta con horas y días de atención, producto del mucho trabajo de causas entregado por el Tribunal.

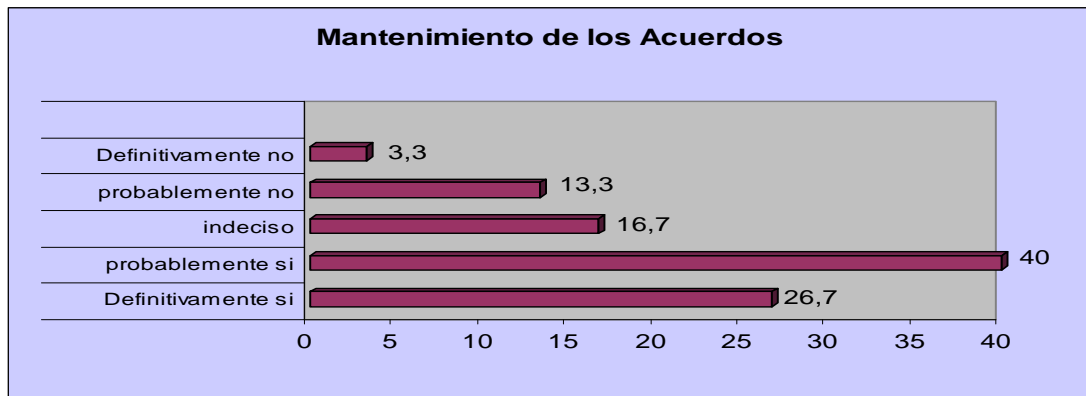
Un porcentaje, no menor de 6,7% de ellos, menciona, que sería necesario que disminuyera la burocracia en los tiempos, de las causas derivadas a mediación, y por consiguiente se presenta como una solicitud más concreta, la realización de la mediación dentro del Tribunal de Familia.

Esta última situación, da cuenta, como las personas sienten la necesidad de coincidir que si la mediación se realizara dentro de los Tribunales de Familia, entregaría a esta una mirada más de obligatoriedad, la que ellos no perciben.

#### ***4.2 Mantenimiento de los Acuerdos en el Proceso de Mediación***

Como se ha mencionado, la mediación es un mecanismo de acuerdo efectivo, a su vez podemos decir que el objetivo general de este método es promover la participación de las personas en la solución de sus conflictos, de manera que asuman la responsabilidad del cumplimiento de los acuerdos. Este objetivo día a día es más complicado, ya que el mantenimiento de los acuerdos, suele no cumplirse por la otra parte, situación que se ve reflejada en la percepción que entregan los usuarios a continuación en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 31**



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo, al resultado obtenido en la aplicación de la encuesta, un porcentaje 40% de ello, menciona tener confianza en que los acuerdos logrados a través del proceso de Mediación Familiar, se mantendrán en el Tiempo. Un porcentaje muy menor de los usuarios mediadores 3,3% de ellos, creen que los acuerdos logrados no se mantendrán en el tiempo.

Esta situación, de extremos en los porcentajes arrojados en las encuestas, da cuenta de este nuevo cambio, que se está implementando en los Tribunales de Familia. La búsqueda de las soluciones con carácter de obligatorias, son las características de los usuarios que llegan a los Tribunales de Familia, quienes al no lograr llegar a un acuerdo, buscan, que en forma obligada se pueda lograr que la otra parte, acate una sentencia por un juez.

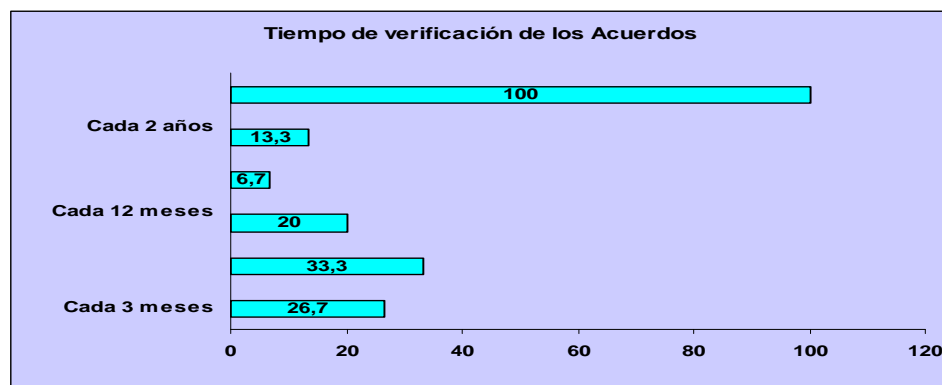
La situación nueva de un agente neutral, que propia un acuerdo entre ambos, una solución entregada por los mismos usuarios, no deja conforma a los demandantes y demandados, derivados a mediación familiar. Quienes cuestionan constantemente que los logros obtenidos se puedan prologar en el tiempo, porque en cierta parte, las soluciones fueron entregadas por ellos mismo, y lo que generalmente se busca en los Tribunales de Familia es la obligatoriedad del juez.



### 4.3 Verificación de los Acuerdos Logrados en el Tribunal

Los acuerdos son el núcleo esencial de la mediación familiar, ya que este debe ser eficaz, en cuanto ayudar a las partes a evitar conflictos en el futuro, como debe ser claro, específico, realista e ejecutable. El mediador debe verificar que el acuerdo tenga el mismo significado para todas las partes, y asegurarse que sea específico en cuanto, quien, cuando que, como, donde, dará cumplimiento a los compromisos acordados. Pero a su vez existen inquietudes por parte de los usuarios con respecto a los tiempos en que el mismo tribunal debiera verificar y comprobar el buen cumplimiento alcanzado en la mediación.

Gráfico N° 32



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 encuestas aplicadas a los usuarios mediadores, solo el 33,3% de ellos, menciona que cada 6 meses los Tribunales de Familia, deberían velar por el cumplimiento de los acuerdos logrados, en las sesiones de Mediación Familiar.

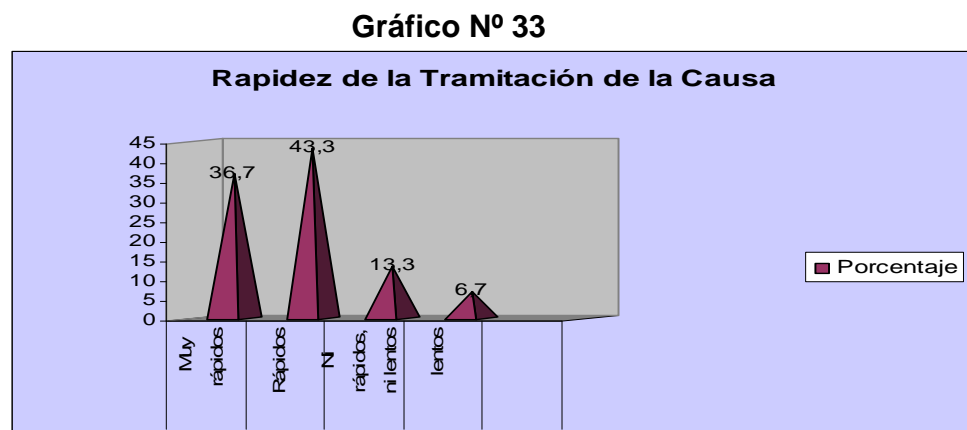
Que el usuario del Tribunal de familia, tenga la apreciación que no se les está realizando un seguimiento a cada uno de sus casos, demuestra que los Tribunales de Familia se encuentra sobrepasado en números por casos referentes a procesos derivados a mediación familiar.

Por consiguiente, relacionando la verificación de los acuerdos por el Tribunal y la mantención de los acuerdos logrados, son materias que se deben tomar como prioridad entre las dudas que se presentan por los usuarios.

Las diferencia presentada en esta pregunta, es mínima en relaciona a los porcentajes, lo que hace afirmar que los usuarios requieren que se les este verificando los acuerdos logrados.

#### 4.4 Tramitación de la Causa a Mediación Familiar

Con la puesta en marcha del los Tribunales de Familia, el principal objetivo a alcanzar con ellos era lograr, una mejor atención, para ellos los juicios se establecieron orales, en donde el juez debe tener el contacto directo con las partes, para poder así determinar los plazos, y fijar los procedimientos mas adecuados a cada caso. En la actualidad con la sobredemanda de causas que presentan los tribunales, el sistema en muchos Tribunales ha colapsado. En el Tribunal de Familia de Pudahuel se presenta el siguiente panorama a través de este grafico.



Fuente: Investigación Directa

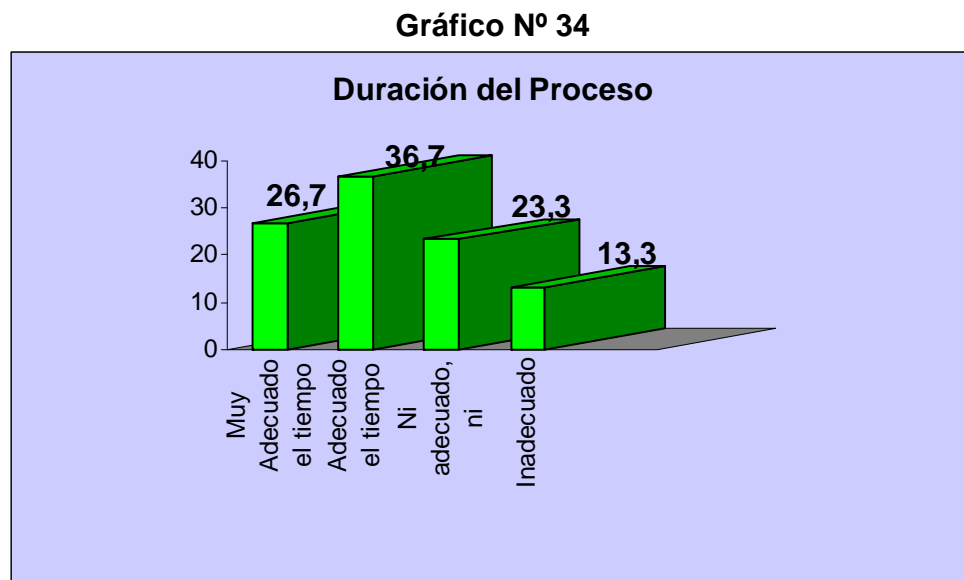
De un total de 30 encuestados, un porcentaje mayor de 43,3% de ellos menciona que ellos perciben que los tiempos de tramitación de sus causas en el Tribunal son rápidos. A su vez un porcentaje también mayor de 36,7% de ellos menciona que encuentran muy rápidos los procedimientos.

Estas situaciones se dan en este tribunal, por lo mencionado por el administrador de este...*“gran parte de las causas son resultas en un corto plazo, y a una semana de realizada la demanda se les cita a mediación familiar, en donde un porcentaje alto de ellos, logra tomar acuerdos en la primera sesión, y no es necesario, asistir nuevamente al*

*Tribunal, salvo para la lectura de la sentencia"... (Manuel Santana, Administrador del Tribunal de Familia de Pudahuel.)*

#### **4.5 Duración del Proceso de Mediación**

La implementación de la mediación familiar, se menciona que esta o debe exceder de tres meses, aunque existe la posibilidad de prórroga por otros dos meses, la que se contabiliza a partir de la primera reunión inicial. Es posible también encontrar con situaciones en donde en pocas sesiones se logre los acuerdos anhelados por las partes y no sea necesario proseguir con más sesiones.



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo, a lo planteado anteriormente, un 36,6% de los usuarios mediadores, consideran que esta de acuerdo con los tiempo, que dura el proceso de mediación familiar.

Tan solo un 13,3% de los usuarios mediadores, percibe que es inadecuado o muy largo el tiempo empleado, en el proceso de mediación familiar.

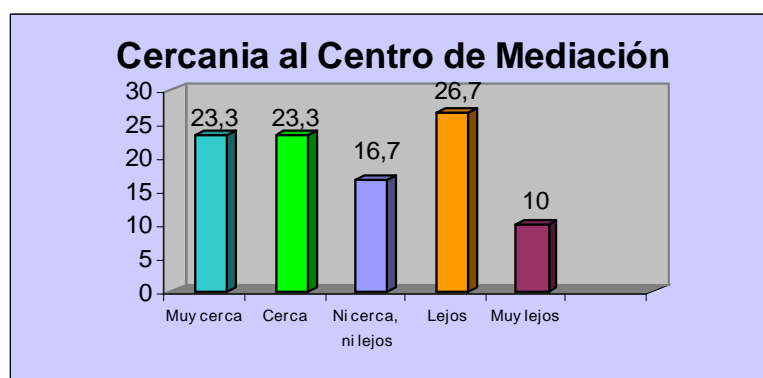
Esta última situación, se encuentra relacionada con el porcentaje menor de usuarios mediadores que con un 13,3% también no conoce el procedimiento de la mediación familiar, quienes son los mismos que no visiten a la primera sesión, y a las sesiones posteriores, haciendo que este proceso se alargue más, de lo estipulado.

## 5. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

### 5.1 Cercanía al lugar de la Mediación

Los usuarios que habitualmente asisten a los Tribunales de familia, son quienes viven en las cercanías o alrededores de estos establecimientos. Es por ellos que el desarrollo de las causas derivadas, son hacia centros de mediación familiar, que presten servicios dentro del radio que comprende el trabajo de la jurisdicción del Tribunal, ara poder facilitar el acceso y traslado de las partes tanto en relación al Tribunal de Familia como a los Centro de Mediación.

Gráfico N° 35



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo al instrumento aplicado, de un total de 30 usuarios Mediables, un 26,7% de ellos menciona que los centros de mediación familiar, “Carlos Casanueva” y “El Alba”, se encuentran lejos del lugar de residencia de los usuarios, lo cual dificulta el traslado entre el hogar y los centros de mediación.

Situación que se complica más cuando se debe considerar que la ciudad de Santiago, el plan Transantiago, no funciona como se esperaba, generando con ellos tiempos de demoras, entre los trasbordos, y tiempos de demora en el traslado desde una comuna a otra.

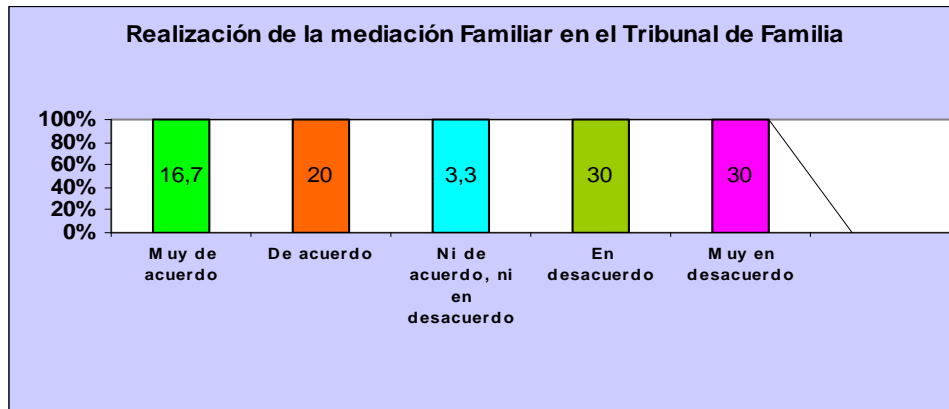
A su vez, un porcentaje igualado, se aprecia entre las respuesta muy cerca y cerca, en donde con un 23,3%, se aprecia que la gran mayoría de los usuarios, son residentes de las comunas de Lo Prado con un 86,7% y un porcentaje también mayor de 53,3% de Cerro Navia.

## 5.2 Realización de la Mediación en el Tribunal de Familia

Los centros de mediación familiar el ambiente de desarrollo debe ser específico a una buena recepción, favorecer el clima de confianza y paridad entre las partes, y éstas y el mediador. Debe facilitar la expresión de las emociones y consentir una positiva gestión del conflicto, transmitiendo calma y serenidad.

La organización del espacio tiene una función importante dado que condiciona la interacción entre las partes: por ejemplo las salas no deben tener elementos que referencien jerarquías, mientras que las sillas dispuestas de forma circular generan la comunicación e interacción directa.

Gráfico N° 36



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo, a los resultados expresados en la tabla, podemos mencionar que con un 16,7% de los usuarios, estima que sería muy adecuado que la mediación familiar se realizara directamente en el Tribunal, situación que les beneficiaría a los usuarios, en el traslado de una comuna a otra y disminución entre el tiempo de espera de los buses.

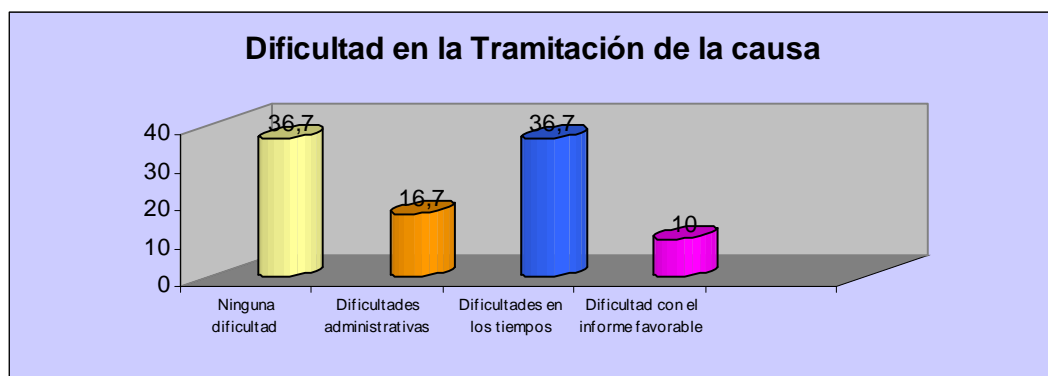
Asimismo, un porcentaje de 20% de los usuarios mediadores, considera que esta de acuerdo, con que se realice la mediación familiar directamente en los Tribunales, habilitándose una instancia especial para este proceso.

No obstante, se debe mencionar que un porcentaje de 30% no menor de los usuarios considera que debería realizar la mediación familiar, en otra institución geográfica. Puesto que no propicia el ambiente de confiabilidad y tranquilo en donde no sean interrumpidos en las sesiones.

### 5.3 Dificultades en la Tramitación de la causa con la Mediadora

En la implementación de los Tribunales de Familia, existen aun muchas falencias que se deben subsanar, teniendo en cuenta que, con la sobre demanda existente de causas y el poco personal con el que cuentan los Tribunales de familia, en ocasiones es difícil poder responder a los tiempos establecidos por ley entre una procedimiento y otro. A su vez el retraso en términos administrativos, delata una poca especificación del personal administrativo en relación a la mediación familiar.

Gráfico N° 37



Fuente: Investigación Directa

En relación, a esta pregunta, se puede apreciar que con 36,7%, los usuarios consideran que no se le presentó ninguna dificultad, en la tramitación con la mediadora.

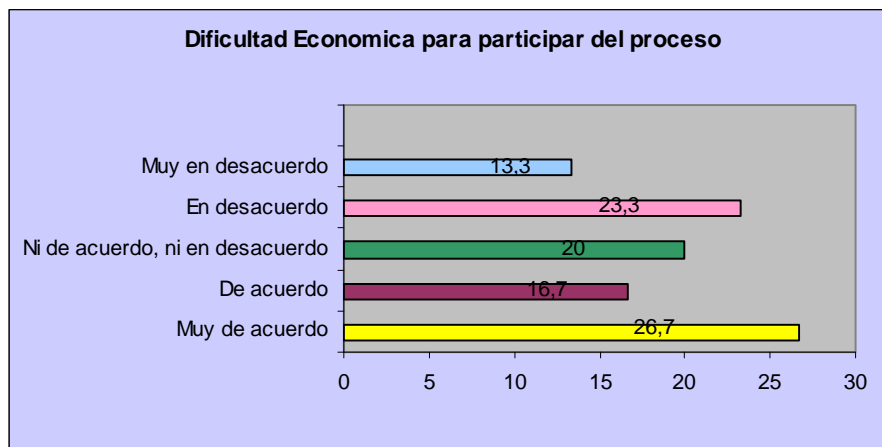
Contrarrestando, igualmente esta respuesta, se aprecia, que con el mismo 36,7%, los usuarios consideran que si han tenido dificultades, principalmente en los tiempos de espera, entre la tramitación de la causa. Apreciación, que tienen los usuarios que en su gran mayoría no asisten a las sesiones de mediación familiar alargando así el proceso.

Solo un 10% de los usuarios, menciona tener problemas con la realización del informe favorable, el cual se les debe realizar a los usuarios, antes de ser derivados a medición, y que les permite acceder a una mediación gratuita derivada desde el tribunal hacia los mediadores que trabajan directamente con el Tribunal.

#### **5.4 Dificultad económica para participar del proceso**

El perfil socio-económico, de las personas que acceden a las mediación familiar, derivadas por los Tribunales de Familia, presentan un caracterización de estratos medios –bajos, los cuales nos permite apreciar que la diversidad de tipos de familia, y el entorno cultural de ellas influirá en la participación activa o no activa del proceso de medición familiar. A su vez se encuentran familias de escasos recursos, en donde se genera siempre una dependencia económica hacia los poderes del estado, presentándose un asistencialismo es estos establecimientos.

**Gráfico N° 38**



Fuente: Investigación Directa

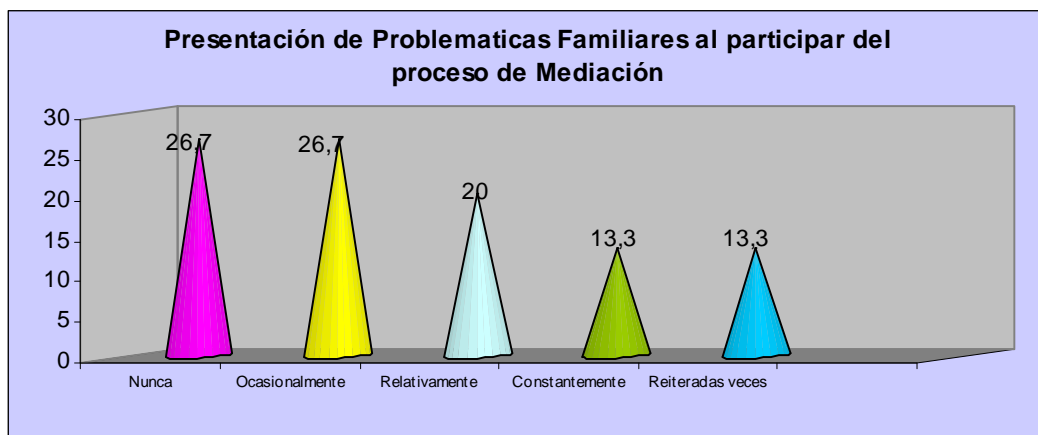
De acuerdo, a lo planteado en las encuestas, un 26,7 % de los usuarios mediadles, plantean que se les genera un desembolso económico adicional, el tener que asistir, a sesiones de mediación familiar.

Por otro lado, con un porcentaje de 20% de los usuarios mediables, menciona que el asistir a sesiones de mediación en otras dependencias, que no son las del Tribunal, no les ha generado un cambio brusco ni radical en el gasto económico de locomoción. Situación que se da generalmente porque la gran mayoría de estas personas viven en comunas muy cercanas a los centros de mediación.

### **5.5 Problemáticas Familiares presentes durante el proceso de mediación**

Las rupturas familiares se están convirtiendo en un proceso cada vez más común en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Las partes ponen más en la relación y cuando las cosas no funcionan la tendencia a romper es mayor. Así, la pareja se convierte en la principal culpable de los fracasos y las frustraciones. Esta circunstancia sigue sucediendo en el proceso mismo de la mediación, en donde las parejas no son capaces de separar los intereses personales, para poder llegar a un acuerdo con la otra parte, que favorezca principalmente a los niños de ambos. Los problemas internos de cada grupo familiar, se presentan con mayor frecuencia cuando vuelven retomar producto de la intervención en un Tribunal.

**Gráfico N° 39**



Fuente: Investigación Directa

En relación, a lo expuesto por la tabla de frecuencias, se puede observar que con un 26,7% de igual entre las respuestas nunca y ocasionalmente, los usuarios, plantean que sus problemas familiares, no han sido un problema fundamental para no asistir a las sesiones de mediación familiar.



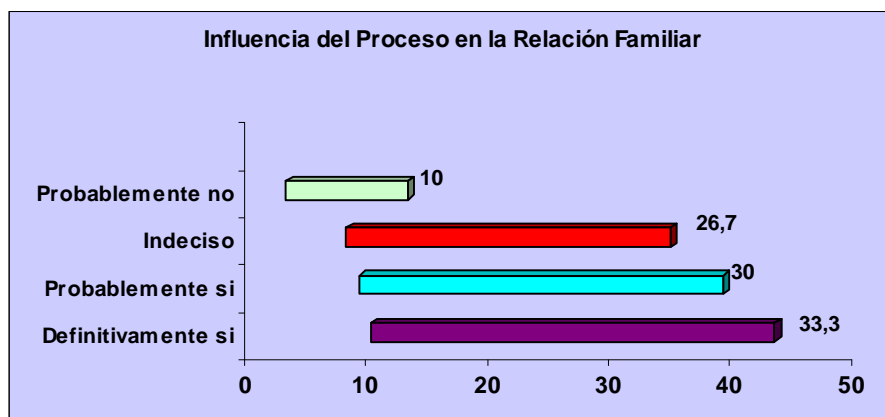
Por consiguiente, las alternativas con un 13,3%, en donde se plantean la respuesta “constantemente y reiteradas veces”, se menciona que este porcentaje de familias aunque menor si le otorga una importancia mayor a sus problemas familiares, influyendo estos directamente en concurrir a las sesiones de mediación familiar.

### 5.6 Influencia del proceso en la relación familiar

En la ciclo familiar muchas veces surgen conflictos en donde las agresiones, insultos, alegatos, se acerba mas aun cuando una de las parte debe participar de un proceso externo obligatorio, (en algunos casos), para poder pretender resolver con otra parte litigante, un problema anexo a los ya existentes.

El participar de la mediación familiar, significa disponer de tiempos, para asistir a las sesiones de mediación, con la buena disposición para poder dialogar y lograr un acuerdo consensuado que favorezca a ambas partes.

Gráfico N° 40



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 personas encuestadas, un 33 % de los usuarios menciono que definitivamente si, les influyo el proceso de mediación, en la relación familiar. Y en casi igual comparación un 30% de los usuarios respondió probablemente si, también les influyo la mediación en la relación familiar. Estas situaciones se dan básicamente porque no existe una empatía con el usuario demandado o demandante por parte de las familias, no entregándoles apoyo en los trámites judiciales.

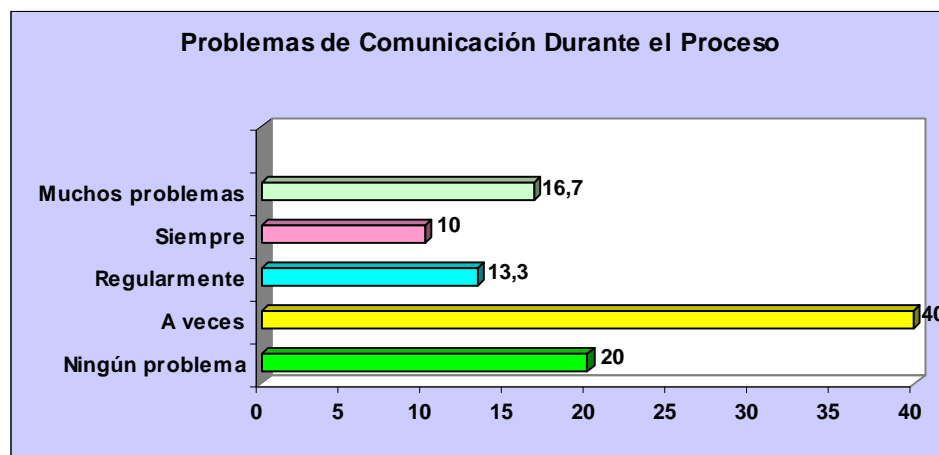
Otro porcentaje de usuarios, con un 26% indeciso, no lograron percibir una influencia en sus relaciones familiares. Por lo cual se comprende que el este proceso no les influyo directamente en la vida familiar. Solo un 10% de los encuestados, menciona que no les influyo en nada el proceso de mediación familiar.

### **5.7 Problemas de comunicación con la otra parte**

La familia es la primera escuela donde aprendemos cómo comunicarnos. La forma como aprendemos a comunicarnos en nuestra familia de origen determinará cómo nos comunicamos con los demás. El totalitarismo y la testarudez en las posiciones es muy difícil de mediar. El respeto a la identidad es una necesidad básica del ser humano y con las necesidades básicas no se negocia.

El ser humano posee capacidad intelectual para pensar por sí mismo y es capaz de decidir sobre cuáles son sus propios intereses y desconfiar de alguien que cree lo que le conviene.

**Gráfico N° 41**



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo, a la información recopilada en las encuestas, podemos mencionar que el porcentaje mayor fue de un 40%, el cual menciona que a veces tuvo problemas de comunicación con la otra parte. A su vez un 20% de los usuarios mencionan que no tuvieron ningún problema de con otra parte.

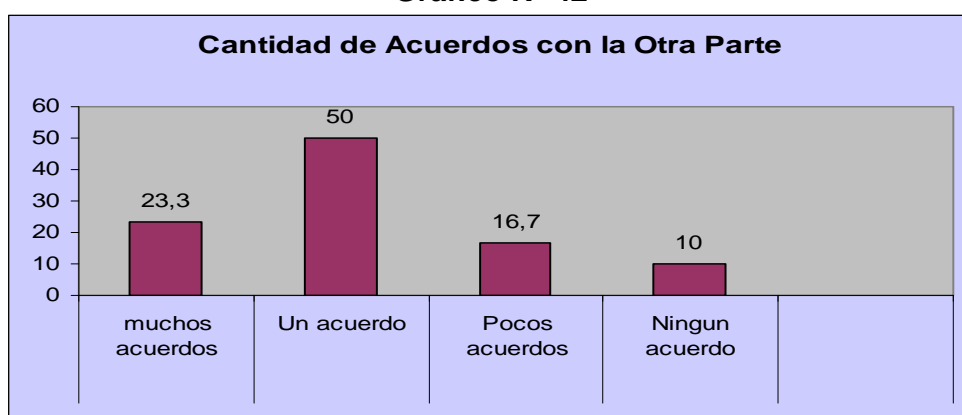
Esta situación se da básicamente porque son usuarios que en su gran mayoría lograron llegar a acuerdos en la instancia de mediación familiar, ya sea en la primera sesión y en las sesiones posteriores. Presentando disposición a acuerdos, que les otorgará satisfacción a ambas partes.

Por otra parte, el 16,7% de los usuarios, respondió que si tuvo problemas de comunicación con la otra parte. La buena comunicación, es la base para poder lograr llegar a acuerdos. La gran mayoría de las personas, asistentes a Tribunales de Familia, son individuos que no portan las herramientas necesarias de una buena comunicación, como la tolerancia, el respeto del silencio hacia el otro, saber escuchar, poder retroalimentarse del otro y lo mas importante tomar decisiones que favorezcan a ambas partes.

### **5.8 Acuerdos con la otra parte**

Los acuerdos, son el objetivo esencial de la mediación, si se logran el mediador elabora un acta que debe ser leída y firmada por los participantes y él, quien le entrega una copia a cada parte y la remite al tribunal para su aprobación. Ahora, si no se logran acuerdos, el mediador debe elaborar un acta de término señalando por qué no se llegó a acuerdo, la que debe, en lo posible ser firmada por los participantes, debiendo el mediador entregar copia de ella y remitirla al tribunal.

**Gráfico N° 42**



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 personas encuestadas, el porcentaje mayor se aprecia en los usuarios que lograron un acuerdo, con un 50%. La diferencia con los otros porcentajes radica principalmente en que la gran mayoría de estos usuarios, no tienen las herramientas necesarios y óptimas de comunicación, porque que logran solo llegar a un acuerdo con la otra parte, pudiendo haberse beneficiado con varios acuerdos para ambas partes, como lo obtuvo un porcentaje menor de 23% de usuarios. Aquellos si tuvieron la capacidad de conversar y poder llegar a tomar decisiones que les favorecieran.

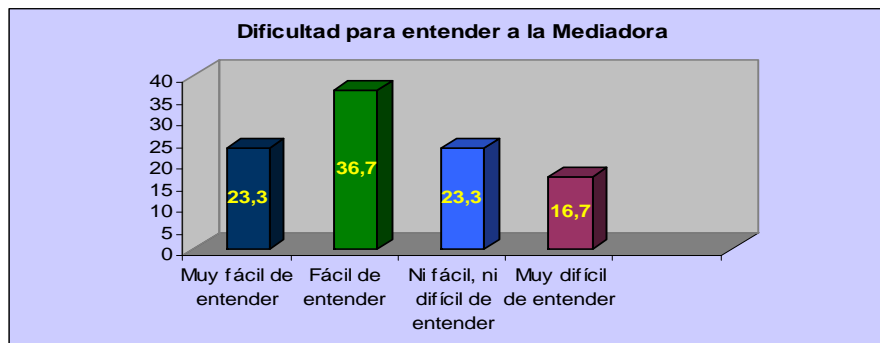
Ya, que los acuerdos, son la parte esencial y principal de la medición, si estos no se logran, podemos decir, que la medición fracaso o no funciono, por ello, un 10% de usuarios, no pudo solucionar su conflicto, haciendo fracasar el principio básico de la mediación familiar.

### ***5.9 Dificultad para entender a la mediadora***

En muchos casos, se presenta como causa de explicación de no haber logrado acuerdo, que los profesionales designados como mediadores, no presentan las actitudes y facilidades para darse a comprender lo que explican, en otras palabras no logran ser entendidos por los usuarios lo que se les trata de explicar.

Será imprescindible, que quienes ejerzan esta profesión, sean expertos en comunicación; tengan conocimientos de psicología; conozcan los ciclos vitales personales y familiares, sepan acoger las emociones y los sentimientos involucrados; conozcan la legislación sobre familia, los derechos y deberes filiales, fraternales y conyugales; reconozcan el bien para los cónyuges en conflicto, para sus hijos etc.

**Gráfico N° 43**



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 usuarios encuestados, un porcentaje de 36,7% de ellos menciono que les fue fácil entender lo que la mediadora les explicaba. Por consiguiente un 23,3% de usuarios señalo que les fue muy fácil de entender. A estas afirmaciones nos cabe entonces comprender que los profesionales que se encuentran realizando la mediación familiar, presentan las capacidades necesarias para poder realizar una mediación familiar.

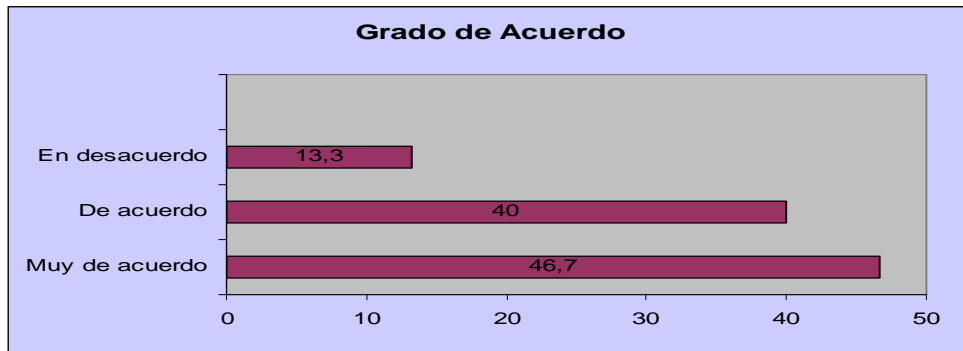
A pesar, de lo antes planteado, se debe mencionar que un 16,7% de los usuarios afirmo que les fue muy difícil de entender a la mediadora, situación que se puede comprender porque solo un 16,7% del total de los usuarios, termino la enseñanza básica, por lo tanto, en igual porcentaje de personas con estudios básicos igual porcentaje de personas que les costo entender a la mediadora.

## **6. Grado de acuerdo sobre el procedimiento de Mediación Familiar**

Como parte primordial de la mediación, el grado de acuerdo que logren las partes, es fundamental; muchos de los usuarios pretenden solamente sobreponer sus intereses personales, por encima de los familiares, dificultando el proceso mismo, haciendo que este, no pueda lograr el acuerdo anhelado.

Si bien muchos usuarios si logran hacerlo, el grado porcentual de ello, varia según la disponibilidad de cada uno, la buena comunicación entre las partes y el manejo del mediador de las sesiones

**Gráfico N° 44**



Fuente: Investigación Directa

En cuanto, a los grados de acuerdos, con los procedimientos de mediación familiar, se debe mencionar, que un 46% de los usuarios mediables, manifestaron que se encontraron muy de acuerdo con los procedimientos llevados en la mediación.

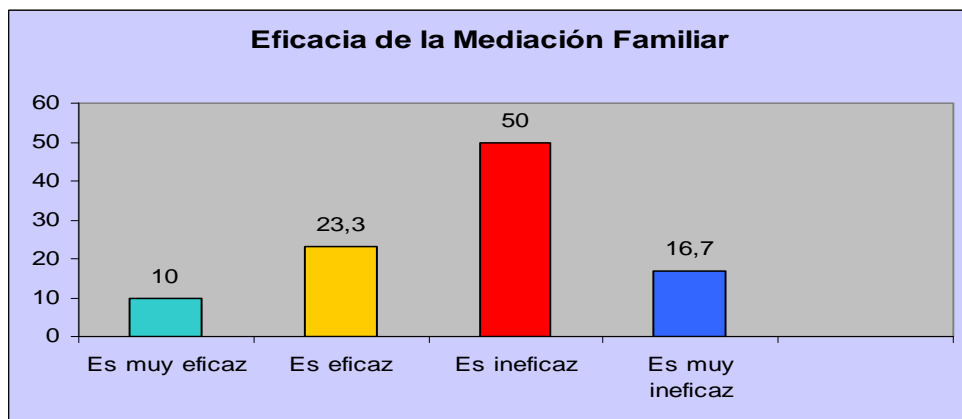
Este porcentaje, se encuentra relacionado estrechamente, con los usuarios que lograron acuerdos con un 50% de acuerdos, ya que son ellos quienes asistieron en forma responsables a las sesiones, o simplemente lograron terminar la mediación en una sola sesión. Por lo tanto, cumplieron a cabalidad el procedimiento, logrando un fin en común en forma rápida y eficiente.

Solo un 13,3% de los usuarios, menciona estar en desacuerdo con los procedimientos llevados a cabo, tanto desde el momento de derivación a mediación, como durante el proceso. Situación que se da, básicamente, por la falta de compromiso de las partes con el proceso mismo de mediación, prolongando en el tiempo un trámite que pudiera ser rápido y eficaz para las partes involucradas.

## 6.1 Eficacia de la Mediación Familiar

Sin duda, la práctica internacional y los planes pilotos de nuestro país, demuestran que la mediación es una forma muy efectiva de resolución de conflictos familiares concretos. El hecho, que sean las mismas partes las que logren un acuerdo, produce una mayor satisfacción que hace que el convenio se cumpla y se mantenga más en el tiempo. Al mismo tiempo, baja el nivel de tensión y es posible mejorar sustantivamente la convivencia. Sin embargo, para lograr la eficacia de estos procesos es imprescindible una buena legislación que garantice un buen funcionamiento y formación integral de quienes tendrán en sus manos el desafío de llevar adelante la mediación.

**Gráfico N° 45**



Fuente: Investigación Directa

Mediante los datos recopilados, se puede observar, de un total de 30 personas encuestadas un 50 %, afirmó que es ineficaz y un 16,7% afirmó que es muy ineficaz la mediación. La ineficacia representada y afirmada por estos usuarios, se comprende por los problemas reales que aun existen en el actual sistema de Tribunales de familia.

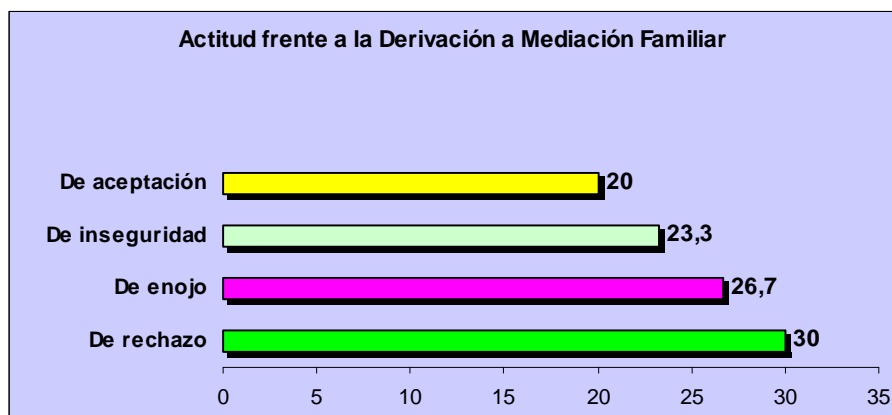
Que los Tribunales se encuentren sobrepasados en cantidad de demandas a tramitar, la falta de jueces para el gran porcentaje de habitantes por comunas designadas, y los pocos funcionarios que deben realizar mas de una función a su cargo, para poder dar curso a una causa, propicia muchas veces que un proceso que pudiera aliviar y ayudar a mejorar el sistema judicial, los usuarios lo califiquen como ineficaz.

Por consiguiente, con un porcentaje de 23,3% y un 10 %, los usuarios mencionan que de acuerdo a sus experiencias la mediación fue un proceso que les permitió resolver un conflicto que por si mismo, no hubieran llegado a acuerdo, sin la ayuda de un tercero neutral, que les permitiera vislumbrar alternativas propicias para sus problemas, por lo tanto se considera por ellos eficaz y muy eficaz.

## 6.2 Actitud frente a la derivación a mediación

La actitud, es una forma de respuesta a algo, aprendida y relativamente permanente. Las emociones, están relacionadas con las actitudes de una persona frente a una determinada situación, cosas o persona. Por ello, existen variados tipos de actitudes, que un usuario pudiera presentar, en el momento que se le informa de su derivación a mediación familiar. Como cada ser humano es distinto, las actitudes asumidas, serán también diferentes. Variarán de acuerdo al grado de conocimiento de las personas, respecto de la mediación familiar, como al estado de ánimo en que se encuentren los usuarios.

Gráfico N° 46



Fuente: Investigación Directa

En cuanto, a las actitudes desarrolladas por los usuarios, en el momento de su derivación, a mediación familiar, podemos mencionar, que del total de los encuestados un 30% de ellos, manifestó una actitud de rechazo, situación que se presenta principalmente, porque los usuarios no poseen la información necesario y completa respecto a este nuevo proceso, presente en las causas que se desarrollan en los tribunales de familia.



Todo lo anterior, se relaciona directamente con las actitudes manifestadas, en un 26,7% de los usuarios que tuvieron una actitud de enojo y un 23,3% una actitud de inseguridad en el momento que se les informo de sus derivación a mediación.

Estas actitudes, nos dan cuenta, de que en el tribunal de familia de Pudahuel, no existe la instancia necesaria, en donde se le comunique al usuario sobre el nuevo proceso de mediación, las causas que son derivadas, entre otras cosas; lo cual es un factor entorpecedor, en el momento en que el usuario es notificado telefónicamente, ya que se encuentra con una situación que es ajena a lo que había pensado a la hora de interponer la demanda ante el tribunal y que sin duda le trae inseguridad por el hecho de tener un desconocimiento ya sea total o parcial sobre este proceso al cual ha sido citado.

Al mismo tiempo, podemos inferir, que el proceder por el cual el tribunal hace efectiva la notificación al usuario, en relación a la instancia en como se le informa al usuario, no es la mas propicia para informar a los usuarios de los nuevos procedimientos de mediación familiar, esta situación acarrea consigo que el usuario llegue al centro de mediación con una actitud reticente a un proceso nuevo y desconocido.

Por consiguiente, se debe mencionar, que de un total de 30 personas encuestadas, un 20% de los usuarios, planteó, que al momento de ser derivado a mediación familiar la actitud asumida fue de aceptación. Esta situación se da porque los usuarios ya se encontraban informados, respecto de la mediación familiar, situación que propicia un buen comienzo en el desarrollo del proceso.

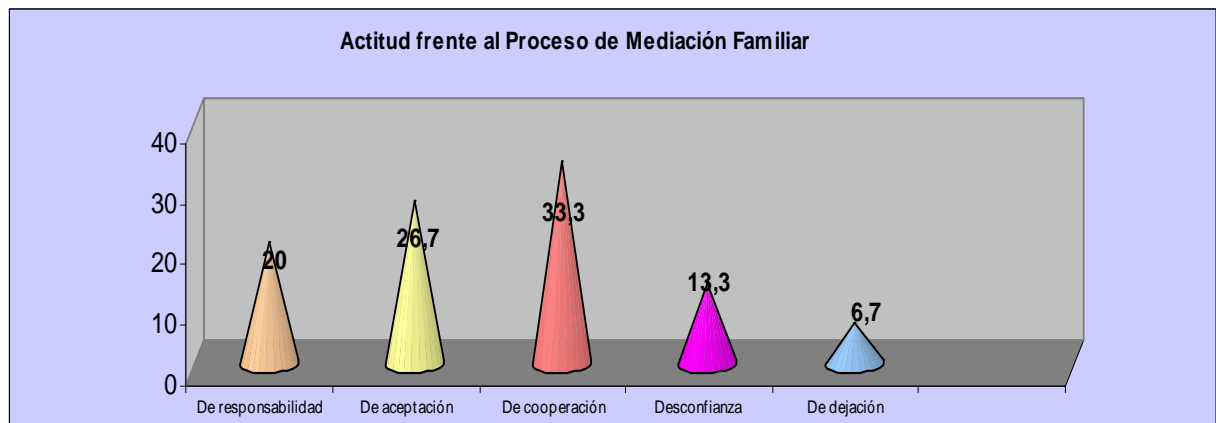
Se debe informar, que estas personas, que tuvieron una actitud de aceptación, se relaciona directamente con el porcentaje de mujeres que participaron de la investigación con un 63,3%. Esto se da básicamente por una necesidad manifestada por este grupo de personas, en buscar en forma rápida y oportuna una solución a sus problemáticas demandadas, lo cual genera en estos usuarios, expectativas positivas frente al proceso.

### 6.3 Actitud durante el proceso mediación familiar

Las actitudes, se componen de tres elementos, lo que piensa, lo que siente y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones. Las personas pesimistas interpretan la realidad desde su lado más negativo, y las optimistas perciben lo mejor de cada situación, lo que no quiere decir que ignoren lo malo. Buscar el lado positivo de las cosas ayuda a sentirnos mejor, hace surgir sentimientos de bienestar y proporciona fuerza y energía para enfrentarnos a las situaciones difíciles.

A su vez, los porcentajes a continuación se presentan, muestran porcentajes mayores de personas con actitudes positivas en el desarrollo mismo del proceso de mediación familiar.

**Gráfico N° 47**



Fuente: Investigación Directa

De un total de 30 personas encuestadas, un 33,3 % de los usuarios planteo que durante el proceso de mediación familiar, su actitud fue de cooperación con el proceso, asimismo un 26,7% y un 20% de los encuestados manifestó actitudes similares tales como de aceptación y de responsabilidad frente al proceso.

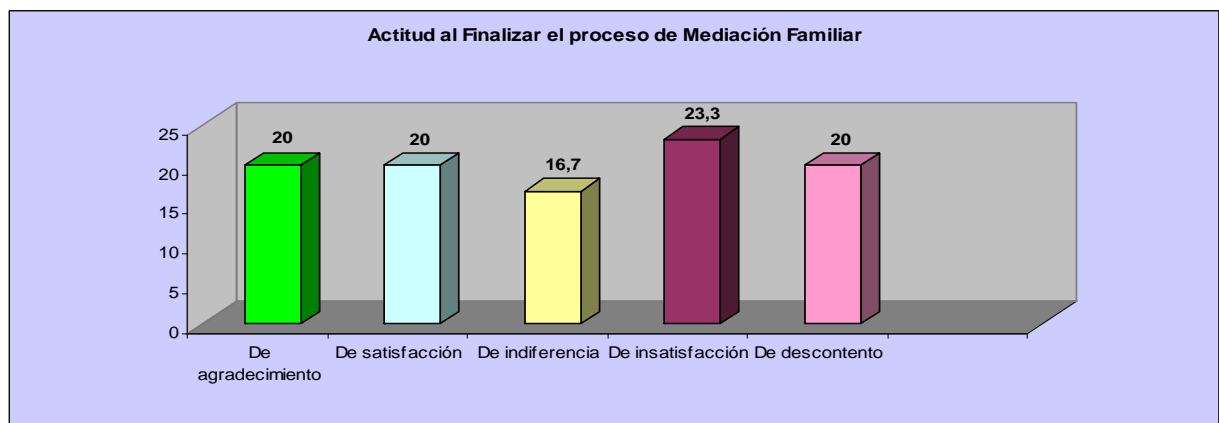
En relación a lo anterior, se puede inferir, que esta situación se basa principalmente a que las personas ya han sido informadas por el mediador, sobre el proceso al cual participaran, lo cual genera en las personas nuevas expectativas respecto a un buen desarrollo y evolución de su causa, esto implica un facilitador a la hora de llegar a acuerdos con la otra parte.

Otra actitud manifestada por los usuarios, durante el proceso de mediación es la desconfianza con un 13,3% y con un 6,7% la dejación, lo cual nos indicaría que estas personas no aceptan el proceso ya que para ellos la figura del mediador y el proceso en si no son ente valido a la hora de solucionar sus problemáticas. Por lo que rechazan esta instancia presentando actitudes como las ya antes mencionadas. Lo cual perjudica el flujo normal de todo proceso de mediación, puesto que el desinterés y la poca confianza hacen reaccionar a la persona de forma negativa, no queriendo entregar y aportar antecedentes necesarios para llegar a los acuerdos.

#### **6.4 Actitud al finalizar el proceso de mediación**

Las actitudes son aprendidas en el entorno social. La tendencia a ver el lado negativo de las cosas y la tendencia a ver preferentemente el lado positivo son actitudes que no sólo influyen en nuestros estados de ánimo sino que terminan afectando a los resultados de lo que hacemos. Por ello a continuación se aprecia una vez finalizado el proceso de mediación, las distintas actitudes asumidas por los usuarios, que dependían de los resultados obtenidos personalmente sus afirmaciones.

**Gráfico N° 48**



Fuente: Investigación Directa

Mediante los datos recopilados, de un total de 30 personas encuestadas un 20% de ellas manifestó al finalizar el proceso de mediación una actitud de agradecimiento y otro 20% de los usuarios una actitud de satisfacción.

Lo cual nos indica que este porcentaje de usuarios, logro llegar a un acuerdo en esta instancia de mediación familiar.

Las personas que participaron de este proceso, pudieron a través de la mediación familiar, resolver problemáticas familiares, que en instancias propias del hogar no se lograban resolver, colocando la total confianza en un tercero neutral que les ayudo a buscar soluciones en conjunto a sus diversas dificultades.

Con un porcentaje muy similar al anterior, nos encontramos con que un 23,3% presento una actitud de insatisfacción y un 20% de ellos una actitud de descontento. Por lo que podemos inferir que estas personas no lograron llegar a algún acuerdo en esta instancia, situación que se da muchas veces por la no participación activa en las sesiones, lo que no permitió seguir avanzando con el proceso de la mediación.

Otro factor importante de mencionar, es la poca credibilidad que le dan los usuarios al proceso, ya que al no realizarse dentro del tribunal de familia, pierde la validez legal que las personas buscan a la hora de interponer una demanda en un juzgado. Sin duda, un porcentaje de los usuarios se encuentran descontentos, porque si bien lograron acuerdos en la instancia de mediación familiar, éstos en la medida que paso el tiempo, no se fueron desarrollando de acuerdo a lo acordado con la mediadora. A su vez, los usuarios creen que los tribunales de familia, deberían verificar a través del tiempo, las decisiones y compromisos adquiridos en las sesiones de mediación, generándose en ellos falsas expectativas con respecto a las distintas labores de un tribunal.

Para concluir con este capítulo, podemos decir, que la gran mayoría de los usuarios que participaron en la aplicación de esta encuesta fueron mujeres entre 30 y 50 años, de las cuales un gran porcentaje provenían de la comuna de Pudahuel y Cerro Navia. Además, un alto índice de usuarios se encontraban empleados a la hora de la aplicación del instrumento.

A raíz, de lo arrojado en el análisis, nos podemos dar cuenta que un porcentaje mayor de los usuarios que no han sido derivados a mediación familiar desconoce por completo tanto las materias como el procedimiento. Sin embargo, los usuarios que han vivido este nuevo proceso de resolución del conflicto plantearon, que a pesar de ello, desconocen gran parte del procedimiento y de las materias que este aborda.

Lo anterior, es consecuencia de la poca o escasa información otorgada tanto por los medios de comunicación, fuentes terciarias y primordialmente por el Tribunal de Familia, quien es el encargado legal de entregar y distribuir de forma explícita la información sobre este nuevo sistema de resolución de conflictos, que es la Mediación Familiar.

Por lo mismo, nos encontramos con que las personas que no pasaron por mediación, plantearon que este nuevo proceso sería eficaz a la hora de resolver conflictos familiares, a diferencia de los usuarios que participaron del proceso, la gran mayoría manifiesta que este nuevo sistema es ineficaz, lo cual conlleva a que presenten actitudes de rechazo e inseguridad, invalidando tanto al proceso como al mediador.

**CAPITULO VII**  
***VISION SUBJETIVA DE MEDIACION FAMILIAR DESDE***  
***SUS PROTAGONISTAS***

El presente capítulo, tiene por objetivo dar cuenta el análisis de carácter cualitativo de la investigación, que derivan del instrumento elaborado para tal efecto, lo que permitirá ir comprendiendo cada una de las experiencias entregadas por los distintos usuarios y con ello ir aceptando o refutando las hipótesis planteadas en un comienzo de nuestra investigación.

Dentro del proceso de mediación familiar, existe una estructura establecida por ley que determina los procedimientos a ejecutarse una vez entablada una demanda, que requiera mediación familiar. Al ser derivados estos usuarios, a pesar de que algunos presentan conflictos similares, todos y cada uno de ellos toman cursos diferentes en el desarrollo de sus demandas. Puesto que, cada persona percibe los acontecimientos de manera distinta al resto, ya que se ve influido por los factores tanto internos como externos los cuales nos hace reaccionar ante diferentes problemáticas.

De acuerdo a lo planteado, se expone a continuación las experiencias recopiladas, a través de las entrevistas realizadas a los usuarios que participaron en algún proceso de mediación familiar, en el “Centro de Mediación Carlos Casanueva”.

- **En cuanto a las opiniones en relación a la mediación familiar**

Dentro del marco de la investigación nos encontramos con opiniones diversas con respecto a la mediación, es así como se plantea en algunos casos que este proceso es un buen método para poder solucionar los conflictos familiares que deben lidiar día a día, estos protagonistas.

***“Yo lo encuentro mejor esto de la mediación, porque puedes ponerte de acuerdo como en buena, si se puede decir y no que alguien tome decisiones en la que pueda salir perjudicado otro, sino que se esta viendo el bien de la persona que en este caso era mi hija; entonces ahí buscamos como las alternativas para que ella estuviera bien y fuera todo esto en beneficio para ella... (T.C.)***

Del mismo modo, nos encontramos con personas que manifestaron estar en contra de este nuevo sistema, de esta nueva forma de buscar acuerdos, donde no se debe olvidar que la buena comunicación y el lograr tratos, no es una herramienta arraigada en nuestra sociedad Chilena.

***“...Lo que pasa es que cuando no hay ningún acuerdo de entrada, de partida no debería haber mediación, no sirve, no me sirve debería como se dice cortar por lo sano hay una jueza y que ella decida lo que hay que cancelar...(C.P.)***

Esta situación no es percibida como una herramienta positiva para los usuarios, sino más bien como un derecho quitado al no tener un juez decidiendo por ellos.

Esto deriva, porque las personas tienen la incertidumbre y preocupación a lo ignorado, les cuesta enfrentar sus propios problemas, por ello, acuden a un tribunal para que un juez les solucione sus conflictos y con esto acatar a lo que el dictamine.

No obstante, omiten el hecho de que un tercero neutral les ayude y apoye a buscar acuerdos, mediante una buena comunicación, en forma pacífica entre las partes involucradas.

Podemos además, determinar que los usuarios perciben que este proceso es mas rápido que el antiguo sistema judicial, puesto que anteriormente se citaba varios meses después de haber interpuesto una demanda, para luego seguir con el proceso que se demoraba otras meses más para que el juez determinara lo que se debía hacer en cada situación.

***“...lo que si reconozco que está mucho mas rápido ahora el asunto porque antes me acuerdo que se demoraba 2 meses 3 meses...15 días ...(E.C.)***

Relacionado con los datos recogidos en las entrevistas, podemos determinar que los usuarios en su mayoría perciben de forma negativa la Mediación Familiar, reflejado en el rechazo de llegar a acuerdos en forma pacífica con la otra parte.

Por consiguiente, los usuarios perciben la Mediación Familiar como una instancia de poca credibilidad, no relacionando en ningún momento que este proceso permite lograr acuerdos, en forma más rápida, tratos logrados por ellos mismo. Lo cual no alcanzan a percibir que en esta instancia la ley le da la opción a los usuarios de ser un objeto activo en la decisiones que quieren tomar, en relación a una causa determinada, sujetos activos de sus propias soluciones, en donde el imponer, el mandar y decretar queda solo como una ultima instancia.



- **En cuanto a las expectativas que se generaron del proceso.**

Los usuarios que acuden a un tribunal, son personas quienes tienen la necesidad de solucionar urgentemente diversas problemáticas que surgen al interior de la familia, tales como: cuidado personal de los hijos, alimentación, patria potestad, tuición de hijos, separaciones, divorcios, relación directa y regular, bienes familiares; las cuales producto de una mala comunicación y como consecuencia una desconocimiento mutuo en las parejas no logran respetarse, quererse y vivir en armonía y paz, situación que perjudica directamente a los hijos.

Es por ello, que los usuarios al conocer la noticia de que participarán en una instancia de mediación familiar, en donde deben lograr acuerdos las partes, comienzan a generar expectativas tanto del proceso así como también de los acuerdos que deberán alcanzar.

Por lo anterior, nos encontramos con expectativas muy diversas unas de otras que hacen alusión al éxito o fracaso del proceso de mediación en diferentes casos abordados.

**...En algunos casos si...cuando la otra parte tiene la voluntad de ayudar a los hijos tiene la voluntad y así no los perjudica a los niños...pero cuando no hay ahí fuerza mayor no hay caso de que dé, hay que recurrir nomás a los tribunales al juzgado...(M.S.)**

**... No. Porque a pesar de que dicen que son imparciales y todo el cuento se nota una tendencia hacia la mujer a proteger a la mujer o darle preferencia a la actuación de la mujer independiente de los argumentos que uno pueda tener...(D.P.)**

**...No, no funcionó...es que sabe, lo que pasa la mediación hoy en día no hay mucho donde sirva porque los hombres están como muy secos están como muy sublevados, me entiende, no quieren...los hombres no quieren poner de su parte...(E.)**

Sin embargo, otras personas plantearon que para ellos la mediación familiar había sido un medio beneficioso a la hora de poder solucionar sus problemas.

**...Yo creo que si, porque por lo menos en mi caso fue que yo fui por visita y la mediación te da la oportunidad de que tu veas el beneficio de la niña, no que un juez te dictamine que va a hacer eso y a lo mejor lo que el diga no va a estar bien...(T.C.)**

**...A mi si me fue bien, y fue rápido...y no tuve ningún problema...(E.J.)**

**...Según mi caso funcionó porque pudimos llegar a un acuerdo mutuo sin la instancia de ir al juzgado pero en mi caso yo creo que si...(T.C.)**

En relación a los acuerdos que se lograron, los usuarios plantearon que estos deberían ser verificados por el Tribunal, tres veces al año, con el fin de dar cumplimiento a lo acordado y en el caso de que no se lleven a cabo comenzar la respectiva demanda por incumplimiento.

**...por lo menos cuando uno está recién por lo menos 3 meses después cada 6 meses y después cada 1 año...(E.C)**

Por otro lado podemos plantear que en muchos de los casos que se investigaron, las personas no están conformes con el desarrollo que se ha venido generando paulatinamente en relación a los acuerdos, ya que después de terminar el proceso de mediación familiar en el Tribunal, no existe nadie que verifique si estos se están cumpliendo

**...en cuanto a lo que es visita si, pero en cuanto a lo es los horarios no mucho...porque nadie regulariza eso...(T.C.)**

**...tendrían ellos igual que ver si la persona que debe cumplir con esto lo esta haciendo. En cuanto a mi caso el cumplimiento de horarios y fechas de visita y platas, nunca lo ha hecho...(T.C.)**

La mediación familiar que se instauró en nuestro país, buscó como objetivo primordial focalizar las problemáticas familiares en un solo ámbito “Tribunales de familia” que fuera abocado exclusivamente a las problemáticas familiares, y así poder en lo posible ir acotando los tiempos de desarrollo de una demanda.

Por ello, las grandes expectativas que se han ido generando entre los diferentes usuarios, con este nuevo sistema, arroja tanto porcentajes de usuarios descontentos como de usuarios conformes a los tiempos de esperar y de desarrollo de sus demandas.

**...”Directamente como lo hice ya hace 2 años atrás... si, fue mas rapido...yo me acuerdo que como a los 3 meses ya estaba todo listo ya desde que yo hice la demanda hasta que me citaron a la primera audiencia entonces yo no sabia que habían 2 audiencias ahora...(M.S.)**

De acuerdo, a las necesidades de cada grupo familiar, se deberían estar llevando a cabo los casos, en tiempos promedios de 3 y 6 meses, de una a dos horas de duración, una vez por semana.

Sin embargo, las expectativas de los usuarios, en cuanto a los tiempos de desarrollo de una demanda, es que se efectúen en un lapso corto, no más de un mes, situación que es consecuencia de la escasa claridad, oportuna y eficaz información que poseen, respecto al funcionamiento de los nuevos Tribunales de Familia y desconocimiento de esta forma alternativa de resolución de conflicto.

**“NO, muy largo...1 mes debería durar la audiencia, entre una y otra es demasiado tiempo, no se porque es tanto tiempo, porque es mucho... (M.S.)**

A considerar, además, una parte importante del desarrollo de la Mediación Familiar, es la percepción que tienen los usuarios respecto de la ubicación geográfica en donde se debería desarrollar las sesiones de mediación. Situación que influyen considerablemente, tanto en el ámbito económico de los usuarios como en la credibilidad del proceso.

Con respecto a lo anterior, de acuerdo a lo apreciado en la aplicación de las entrevistas, las expectativas que tienen los usuarios, es que se deberían realizar las sesiones de mediación en las dependencias del Tribunal de Familia de Pudahuel, aludiendo a ello a que no perciben que haya una representación legal fuera del Tribunal.

**...”pienso que seria mas adecuado que la mediación se realizará dentro del mismo tribunal porque se llegaría a acuerdo igual...entonces eso queda a manos del juzgado así no pierdes la audiencia...(T.C.)**

En relación a las diferencias apreciadas por los usuarios, entre el antiguo sistema judicial y los nuevos Tribunales de Familia, especialmente en las materias que se derivan a Mediación Familiar, se puede mencionar que si las personas establecen un acuerdo, este se podrá presentar ante el tribunal para que sea aprobado. Dicho acuerdo tiene la misma validez que una sentencia judicial.

Es por ello que las personas que participaron del proceso plantean su inclinación por el antiguo sistema judicial, que se basa en que existe un juez creíble, aludiendo a la poca validez que le dan a sus propios acuerdos logrados en conjunto con el mediador, en donde prefieren que un tercero en este caso los magistrados, tomen las dediciones por ellos.

**...”podrían hacer las dos cosas, la mediación y después igual al tribunal porque asi uno se asegura mejor...pero mas rápido porque antes se demoraban mas parece con el juez...(C.P.)**

**...”realmente si, porque yo no veo que este sistema nuevo funcione...(C.P.)**

Teniendo en cuenta el ámbito específico y especial de la mediación, estamos en condiciones de concluir que ella debe actuar desde el principio “a favor de la familia”. Por eso, resulta limitada una mediación creada sólo para conseguir un buen acuerdos tanto de divorcio entre otras causas que no participe en fases previas donde pueda contribuir a la restauración del matrimonio y de la familia o a su fortalecimiento y consolidación.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los usuarios manifiestan que la información que poseen los mediadores, a la hora de intervenir los casos, en relación a las múltiples problemáticas que derivaron la instancia de denunciar un conflicto buscando solución, es muy escasa, hay poca interiorización de sus problemas.

**...”que se estudiara un poco mas el caso, porque tu a la mediadora llegas solamente con ella a la demanda que tu haz hecho o haz recibido, ella ve solamente eso, entonces no te hace preguntas...entonces, a lo mejor si estudiara bien cada caso con todos los antecedentes podría ser un poco mas completo...(T.C.)**

Sin embargo, al analizar esta postura podemos concluir que no es factible el que los mediadores puedan conocer o profundizar mas allá de la propia demanda presentada, ya que la sobredemanda de casos a atender es alta y los tiempos son muy limitados para cumplir con lo requerido en lo establecido en la ley de tribunales de familia.

- **En cuanto a las actitudes manifestadas**

Los Tribunales de Familia son las entidades encargadas de informar a los usuarios respecto al procedimiento de Mediación familiar de acuerdo a su propia jurisdicción, ya sea a través de trípticos, notificaciones por carta, notificaciones telefónicas, información a través de administrativos o en la instancia misma de mediación. Es así, como en el Tribunal de Familia de Pudahuel la forma de notificar que la causa ha sido derivada a mediación, se realiza directamente desde el Centro de Mediación designado, quienes son lo encargados vía telefónica de informar a las partes en conflicto de dicho procedimiento.

En relación a lo anterior, podemos decir que los usuarios, en una primera instancia, manifestaron un desconocimiento del proceso de mediación, por lo cual al momento de ser notificados telefónicamente, por un funcionario del centro de mediación, les surgen ciertos temores e inseguridades al no saber con que se iban a enfrentar. Todo esto, producto de la insuficiente información que poseen los usuarios en forma

general sobre la temática y la escasa claridad de la información entregada al momento de ser notificados.

**...Es que no se que iba a pasar, me asuste igual, pero cuando llegue allá no fue distinto...(E.J.)**

**...Estaba indecisa, igual consulte esto aquí en la casa, igual me decían mejor llegar a un acuerdo con él, para que no lo perjudique, para que no deje de ver a los niños y no se enoje...(M.S.)**

Sin embargo, desde nuestro punto de vista como investigadoras, podemos decir, que nos parece que el mecanismo por el cual se informa a los usuarios, no es el mas apropiado para entregar una información tan importante, lo cual permita entender con claridad lo expuesto.

Al comienzo de todo proceso de mediación, las partes en conflicto traen consigo todas sus expectativas, temores e incluso sus proyecciones a la hora de poder encontrar solución a sus problemas, porque a pesar de que ya fueron informados, parcialmente, sobre el proceso al cual deberán participar surgen actitudes que se van desarrollando durante el proceso, que muchas veces dificultan o facilitan la intervención que el mediador pueda realizar.

Es así, como los usuarios plantearon en las entrevistas realizadas que existían en ellos, un grado considerable de incertidumbre, esto generado especialmente por las posibles respuestas por la otra parte.

Podemos mencionar que esta situación se genera debido a que gran parte de las demandas realizadas en el tribunal, son consecuencias de la mala comunicación dentro del grupo familiar, el cual no logra establecer un dialogo para resolver sus conflictos internos, derivando así, a que un tercero, en este caso un tribunal, deba resolver una problemática familiar que en primera instancia debería ser resulta única y exclusivamente por la familia.

**...incertidumbre, porque no sabia con que me iba a salir la otra parte...(T.C.)**

Si bien un gran porcentaje de los entrevistados son derivados a mediación por no poder solucionar sus conflictos dentro del grupo familiar, generando problemas de convivencia, comunicación, entre otras cosas; podemos decir, que se plasma en estas entrevistas que a través de la mediación se generan instancias propicias para que las personas puedan conversar, dialogar y exponer sus diferencias y puntos de vista a la hora de resolver sus conflictos.

**...al final un poco mas tranquila porque fue algo que la decisión no es mala porque no fue algo que me impusieron...(T.C.)**

Dentro de las entrevistas, se manifestó que el proceso de mediación muchas veces, no permite que los usuarios logren resolver sus conflictos, debido a que presentan una mala disposición desde el primer momento, lo cual conlleva a que se produzca mala comunicación, y no sean capaces de velar por el bienestar de la familia, no permitiendo que un tercero neutral logre arbitrar y priorizar las necesidades de ambos.

Otra de las derivantes, que usualmente, se presentan en los procesos de mediación, es la falta de credibilidad que le entrega una de las partes al proceso, o porque no están dispuestos a asumir compromisos.

**...Cuando termino el proceso de la mediación me dejo eso medio amargo porque yo pensé que no íbamos a llegar a juicio...(M.S)**

- **En cuanto a los factores socioeconómicos influyentes**

Todas las personas que participan de alguna causa en un tribunal de familia poseen distintas problemáticas familiares unas de otras, es así como también en la medida que va pasando el proceso surgen diversas complicaciones o factores que altera el curso normal de las cosas, es por ello que hemos querido recabar información de acuerdo a los tópicos que marcaron estas intervenciones.

Las causas que llagan al tribunal de familia de Pudahuel, comprenden un radio de comunas tales como Lo Prado, Pudahuel, Cerro Navia, Quinta Normal, por lo tanto los centros de mediación con los cuales trabaja, se encuentran dentro de este diámetro de comunas, en lugares estratégicos, para así poder facilitar el acceso de los usuarios a estos centros.

De acuerdo a lo anterior se puede extraer de los entrevistados que el hecho de que los centros de mediación se encontraran dentro de las comunas, antes mencionadas, facilito el traslado de los usuarios, permitiéndoles ahorrar tiempo y dinero.

**...Cerca, cerca...no tuve problemas para movilizarme... (E.C.)**

**...Cerca, cerca de la casa y del trabajo... (E.J.)**

La caracterización de los usuarios, nos permitió entender, que la gran mayoría de las personas, que participaron de nuestra entrevista, son mujeres dueñas de casas, que cuentan solo con los recursos necesarios de subsistencia, por lo cual cualquier gasto extra, en este caso locomoción, produce problemas económicos en la familia.

Desde el comienzo de la creación de los Tribunales de Familia, se instauró la idea de que los Centros de Mediación fueran entidades autónomas, pero ligadas constantemente al trabajo de los Tribunales. Sus necesidades de espacio propicio para las sesiones y la privacidad que estos entregan, generarían en las personas una mirada diferente a este nuevo proceso.

Es así, como otro factor que influyo en este proceso fue el lugar en donde se realizo la mediación, ya que en algunos casos los usuarios estaban de acuerdo con que se llevara a cabo fuera de las instalaciones del tribunal de familia, ya que eso lo hacia mas privado, le daba otro plus a este nuevo procedimiento.

**.... Esta bien que sea fuera del tribunal...si porque uno sabe a lo que va, en cambio allá uno va, esta esa gente, o sea el ambiente...es poco privado porque cuando preguntan a que viene, entonces todo el mundo se va enterando de que**



**uno va por violencia intrafamiliar, por pensión alimenticia o algún otro caso, pero todo es en la ventanilla... (E.C)**

Sin embargo, otras personas opinaron lo contrario, que la mediación debiera realizarse dentro del mismo tribunal ya que eso le da mayor validez, porque muchos de los demandados en su gran mayoría no perciben que las instancias judiciales se realicen en otro lugar, sin la presencia del juez.

Los usuarios necesitan sentir la presión del poder judicial y la obligatoriedad de los acuerdos. Se encuentran acostumbrados a que se les impongan normas y leyes.

**... Dentro del tribunal porque es mas rápido...por ejemplo en la mediación el mediador va anotando en un cuaderno ehhh no se firma nada... es mas legitimo trabajar en el tribunal porque él por eso tomo mas a la ligera porque también por eso no se presentó ahora al tribunal... (M.S.)**

Otra de las razones principales que se expusieron, fueron la demora de la tramitación de respuesta de la mediación al Tribunal. Esto es debido a que las personas tienen la noción que con la llegada de los nuevos tribunales de familia, todos los tramites se realizarían en tiempo mas breves, situación que en la practica no se da, por la sobredemanda de causas ingresadas, que presentan los Tribunales, no permitiéndoles entregar un trabajo a corto plazo.

**... Yo creo si dentro del tribunal debería ser...a lo mejor en el mismo día del juicio o una cosa así o unos minutos antes o en la mañana y después en la tarde el juicio, así debería ser... le da mas formalidad, a parte que no pasa tanto tiempo.... (C.P.)**

La razón principal, por la cual las personas acuden al proceso de mediación, es buscar una tercera persona neutral, debido a que la pareja decide poner fin a su convivencia, pero a pesar de eso la familia debe seguir funcionando. Después de la separación, la pareja tiene que tomar decisiones respecto a su nueva organización familiar, lo que frecuentemente es una tarea difícil y conflictiva.

En algunos casos, las personas encuentran soluciones efectivas por sí mismas, sin embargo, cuando esto no es posible, cualquier asunto a tratar se transforma en fuente de un nuevo conflicto entre la pareja tornando el proceso en una separación destructiva. Es así, como la mediación permite la negociación de roles y responsabilidades en procesos conflictivos de mutación de una estructura familiar a otra.

Los hogares, debido a los problemas que enfrentan pasan a ser familias desgraciadas, involucrando directamente a sus hijos, los cuales son los que sufren las consecuencias de la separación; ya que en definitiva se termina con los problemas de convivencia que existían en la pareja, pero surgen de igual modo, nuevos conflictos que tienen directa relación, con temas tales como, la crianza de los niños, alimentos y la relación directa y regular de visitas.

**...de hecho, al niño no lo veo de hace 1 mes... ni siquiera me contesta el teléfono nada de eso, pero es un cuento que se va a ver en términos en Tribunales... (D.P.)**

De acuerdo, a lo anterior citado, nos podemos referir a que todos estos conflictos, post separación de la pareja, afectan a los hijos, los cuales pueden de algún modo sentirse responsables del conflicto de sus padres, además comienzan presentar sentimientos de culpabilidad ya que en muchos casos han presenciado discusiones por los cuales ellos salen aludidos; es así como el niño puede ir expresando de diversas forma sus temores e inseguridades, lo que se traduce en nuevos conflictos en la familia.

Como se logra observar, según los resultados de la investigación, en muchos de los casos, otro de los factores influyentes en el proceso de mediación, es la problemática relacionada directamente con la conformación de nuevos grupos familiares por parte de las partes en conflicto. Estas nuevas familias, acarrear consigo todas las problemáticas en disputa de sus parejas, por lo cual su estructura y funcionamiento no son fáciles de sobrellevar, todo esto producto de que esta nueva pareja no es capaz de ponerse en el lugar del otro, no aceptando así que este pueda solucionar los conflictos a través de la mediación. Lo cual conlleva a nuevos quiebres conyugales o de convivencia.

Es por ello, que en muchos casos el problema económico, no fue un factor influyente a la hora de participar en el proceso de mediación, sino que más bien se presentaron problemáticas a nivel familiar, lo cual dificultó el buen desarrollo del proceso e incluso el resultado del acuerdo.

**...Familiar mas que económico en realidad....me produjo un gran quiebre con mi esposa... (C.P.)**

Para finalizar, podemos decir, que en una familia rota, es un hecho al que hay que enfrentarse, sobre todo, por las repercusiones que tiene en los hijos. Hay veces que a pesar de todos los intentos, el matrimonio no funciona, entonces lo mas autentico es aceptar la ruptura y poner todos los medios para que tanto padres como hijos sufran lo menos posible. Es por ello, que la mediación busca generar un canal de comunicación entre las partes, en donde ambos se puedan comprender y escuchar, lo cual implica en muchos casos restablecer el vínculo parental que en ocasiones se ha quebrado de forma paralela al rompimiento del vínculo conyugal.

Por medio de este proceso, se busca que cada familia tenga un lugar de encuentro donde puedan abordar en forma pacífica sus problemáticas, con el apoyo de un profesional, como un tercero imparcial.

En relación, a los aspectos negativos del proceso, creemos que existe una falta de información sobre Mediación Familiar, situación que conlleva a que los usuarios vivan las distintas fases de una manera insegura, con muchas expectativas, las cuales generaron opiniones y actitudes distintas a la hora de participar activamente de esta nueva forma de resolución del conflictos.

## CONCLUSIONES

Para comenzar las conclusiones del estudio, lo haremos en función a la pregunta de investigación planteada al inicio del mismo, la cual problematizó lo siguiente: ***¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, respecto de la Mediación Familiar?*** Para tal efecto, se hará referencia a las caracterización socioeconómica de los usuarios, mediables como no mediables, y conocer la percepción que tienen los usuarios, que participaron del proceso de mediación familiar, respecto a la mediación, con el objetivo de validar o refutar las hipótesis formuladas que orientaron el estudio, en pos de conocer la percepción que tienen los usuarios en general, respecto de la implementación de la Mediación Familiar, en el Tribunal de Familia de Pudahuel.

En concordancia, con el análisis de tipo cuantitativo y cualitativo, obtenidos mediante la recolección de datos e informaciones por medio de los dos instrumentos utilizados, podemos afirmar que existe muchos factores, que influyen en el buen desarrollo de un proceso de mediación familiar, y que este a su vez, necesita de los Tribunales de Familia y de los organismos que trabajan en conjunto con esta entidad, para que su implementación sea eficiente y eficaz

### ***A.- Aspectos cuantitativos y cualitativos relacionados con los usuarios no derivados a mediación familiar***

Uno de los aportes a considerar en este estudio, en relación a los sujetos que no participaron en el proceso de mediación familiar, hace referencia a los aspectos socioeconómicos, lo cual nos permitió obtener un perfil de estos usuarios.

A partir de los datos recopilados, podemos señalar, que nuestros sujetos de investigación, sus edades mas predominantes fluctuaban entre los 31 y 50 años de edad, por lo que se puede afirmar que esta es una población adulta la cual participaba de algún proceso de causa en el Tribunal.

Como un país que presenta una mayoría de mujeres por sobre el género masculino, en este estudio también se representa un porcentaje mayor de mujeres participantes de procesos judiciales.

En cuanto, al estado civil de los encuestados, se aprecia que el porcentaje mayor se les atribuye a los solteros, convivientes y separados situación que se relaciona directamente con el aumento de divorcios, muchas personas tienen miedo de que la familia agonice, la realidad de la familia rota es un hecho al que hay que enfrentarse, sobre todo, por las repercusiones que tiene en los hijos. Hay veces que a pesar de todos los intentos, el matrimonio no funciona, entonces lo más auténtico es aceptar la ruptura y poner todos los medios para que tanto padres como hijos sufran lo menos posible.

Se debe mencionar, que otro aspecto importante, es el lugar geográfico de nuestros encuestados, ya que influye directamente en el traslado desde los usuarios hacia los Tribunales de familia, el porcentaje mayor de encuestados reside en la comuna de Pudahuel, por lo que, podemos señalar que estos usuarios pertenecen a una comuna que presenta una interesante capacidad económica, con una diversidad de estratos sociales. El porcentaje mayor de usuarios del Tribunal, se encuentran empleados y pertenecientes al sector público y privado, pese a que en la actualidad el porcentaje nacional de desempleados en Chile alcanza a un 8,2. El factor que influye fuertemente son las mujeres, que realizan trabajos en casas particulares, y que prestan servicios a familiares en negocios y locales comerciales.

La educación es la base para que el individuo logre desarrollar habilidades y adquirir contenidos teóricos, que le permitan ir desarrollándose en esta sociedad compleja y tan diversa.

Por ello, que el nivel educacional encontrado en estos usuarios, es relevante e importante, porque demuestra que el porcentaje mayor de nuestras personas terminó la enseñanza media, y que gran parte de ellos se encuentran estudiando alguna carrera de la educación superior.

Teniendo un perfil socioeconómico de nuestros usuarios podemos realizar nuestras refutaciones o afirmaciones de nuestras hipótesis.

La Mediación Familiar en Chile, debe adecuarse a su propia realidad, sin adoptar como propias las experiencias de Mediación Familiar, en otros países. Al considerarse, la propia realidad Chilena, se debe tener presente que la Mediación familiar difiere de aplicación en los sectores sociales, donde inciden aspectos relacionados con el nivel cultural y educacional.

Los usuarios no derivados a Mediación Familiar, manifiestan conocer que es la mediación familiar, situación particular ya que, los conocimientos que estas personas tienen, solo se basa en nociones parciales de poca claridad, no conociendo la totalidad de los procedimientos, ni conociendo el total de las materias que aborda la mediación familiar. Estos conocimientos, tan relativos, se basan solamente en que de los usuarios encuestados solo un 20% de ellos, alguna vez participo de un proceso de mediación familiar. Aun así, que los usuarios hayan participado de algún proceso, deberían encontrarse mas informados que el total de usuarios generales del Tribunal.

De acuerdo, a lo antes planteado, se puede entonces, refutar la hipótesis N°1 planteada, la que mencionaba, que los usuarios no tenían ningún grado de conocimiento sobre la Mediación Familiar, ya que pese al escaso saber que presentan los usuarios, el porcentaje mayor de ellos se informó a través del mismo Tribunal de Familia de Pudahuel, lo permite afirmar que son estas entidades institucionales, a las que corresponde principalmente el informar directamente al publico, de los distintos cambios que se generen y que les competa directamente a los usuarios.

A su vez, se debe tener presente que, según lo informado por los usuarios de este Tribunal, la información recibida fue poca y parcial, que lo que dificulta aun más la buena comprensión, generando un ambiente de incertidumbre en la puesta en marcha de este nuevo proceso.

Aun así, pese a la escasa información entregada, los usuarios afirman que no tuvieron problemas para comprenderla, esto manifiesta que el sistema implementado de mediación familiar, no requiere de mucho análisis para su comprensión, además de ello, que los usuarios a los que se les entregó esta información, son personas que cuentan con estudios de enseñanza media haciéndoles un proceso más fácil.

Las actitudes manifestadas por estos mismos sujetos encuestados, en relación a la mediación familiar son variadas, puesto que al instante de referirse a la actitud asumida, ya sea esta aprobación o desaprobación, las personas desconocen en su gran mayoría el proceso en sí.

Pese a las falencias en términos de información entregadas, por los medios que deberían hacerlo, la gran mayoría de los usuarios está de acuerdo con los procedimientos, que se llevan a cabo en la mediación familiar. Circunstancia que aprueba el sistema mismo de mediación implementado en el Tribunal de Familia.

Podemos decir que las actitudes de estos usuarios, son en su gran mayoría de aceptación esta nueva instancia de resolución de conflicto. Con esta afirmación podemos entonces aprobar nuestra hipótesis N°2 planteada, que mencionaba que estos usuarios presentaban actitudes de aprobación y optimismo, en cuanto al proceso de mediación familiar.

En cuanto a la eficacia que debe tener este proceso nuevo de mediación familiar, se menciona que este debe propiciar una mejor atención a los usuarios en términos de tiempos de espera, rapidez de la tramitación de sus causas, como también este les permitiría un menor desembolso económico, al no tener que comparecer con abogados a las audiencias.

Sin embargo, a través de nuestra investigación se puede apreciar que la gran mayoría de los usuarios manifestaron que el proceso mismo de mediación familiar, es eficaz.

***B.- Aspectos cuantitativos y cualitativos relacionados con usuarios que participaron del proceso de mediación familiar***

Considerando las experiencias de las personas que participaron en el Proceso de Mediación Familiar del Tribunal de Familia de Pudahuel, los aportes de la investigación se sitúan en el contexto de conocer dicha experiencia, a partir de la derivación de las causas con problemáticas mediables, por el Juzgado de Familia, a mediación familiar, con respecto a la implementación y proceso que se ha desarrollado en el Tribunal. Es por tal motivo, que la presente investigación estuvo orientada a conocer dichas experiencias en la práctica, en donde los usuarios entregaron su percepción del actual desarrollo de la mediación familiar, en el Tribunal de Familia de Pudahuel.

No obstante, se ha establecido que los aportes de este estudio, es considerar no solo los aspectos del proceso vivido de mediación Familiar, en si mismo, sino que, además, otros aspectos relevantes que con el trabajo de campo adquirieron una gran importancia.

A partir de ello, es que la gran mayoría de los usuarios que participaron de nuestra investigación fueron mujeres con un 63,3%, de los cuales sus edades fluctúan entre los 31 y 50 años, a su vez, la gran mayoría provenían de las comunas de Pudahuel y Cerro Navia, que corresponden a sectores sociales de clase media- baja. Se informa también, que la situación conyugal de nuestros sujetos de estudio, varía, ya que un 30% de ellos menciona estar casado, y un porcentaje parecido menciona que se encuentran separados.

Esta situación, se relaciona directamente con el género femenino quienes son ellas en su gran mayoría las demandantes, las que concurrieron al Tribunal de Familia de Pudahuel, entablan la demanda, la cual generalmente esta relacionada con problemas familiares que involucraban directamente a los hijos.



El entorno social de los usuarios, es parte importante de nuestro estudio, ya que arroja distintas formas de vida, con factores culturales y educativos inciden directamente en la aplicación de la Mediación Familiar en estos usuarios. En relación a esto, podemos mencionar, que la gran mayoría de nuestros sujetos de investigación terminó la enseñanza media, y que un porcentaje alto de ellos, 40%, se encuentra estudiando actualmente, por lo que se induce que las personas encuestadas, presentan un alto nivel de estudios, lo que les permitió poder comprender mejor todos los procesos.

En este estudio, se pudo conocer además que un porcentaje alto de los encuestados, se encontraba trabajando a la hora de la aplicación del instrumento, de ellos un porcentaje alto, se desempeñaba en los sectores privados y públicos. Una cifra considerable a mencionar, son los trabajadores por cuenta propia y empleadores, quienes aparecen con porcentaje altos, lo que nos permite concluir que estas personas realizan trabajos esporádicos, prestando sus servicios ya sea de albañil, jardinero, etc., tantos a casas como a empresas.

En relación a los casos estudiados, se pudo apreciar que las personas que participaron en el Proceso de Mediación Familiar, señalaron que todos conocían que era la mediación familiar, pero pese a este conocimiento, fueron derivadas con una escasa idea de lo que se trataba este proceso mismo de mediación.

Los usuarios mediables, manifiestan conocer gran parte del proceso de mediación Familiar, sin embargo, aun existe desconocimiento de las materias y el procedimiento mismo, lo que indica que las personas no han sido informadas oportunamente desde las diferentes vías de información, por tanto, se hace necesario que la información se extienda más masivamente, no tan solo en el Tribunal de Familia de Pudahuel, sino también, en las Corporaciones de Asistencia Judicial, que es uno de los primeros centros a los que acuden los demandantes/demandados para comenzar una demanda.

Esta orientación, debe estar dirigida a las personas, entregándoles una información clara y precisa de la Mediación Familiar, como un nuevo sistema de resolución de conflictos, no adversarial, dejando en claro los Principios de la Mediación Familiar, en donde los protagonistas son las mismas personas y que ellos, con la ayuda de un tercero, que no es un Juez, tratarán de buscar las mejores alternativas de solución al conflicto.

Por tal motivo, los usuarios manifiestan sentir incertidumbre a lo desconocido, planteando en su gran mayoría estar en contra de este nuevo sistema de resolución de conflicto. No dando su aprobación, ya que las partes perciben este nuevo proceso, como un derecho quitado, al no contar con el Juez, que dictamine y decrete las órdenes a seguir, ya que no buscan una solución pacífica a sus acuerdos.

Ahora bien, analizando los antecedentes recopilados en esta investigación, se puede concluir, que los incentivos para que los usuarios acudan al sistema de Mediación Familiar son mínimos. Así, se pudo apreciar que un porcentaje alto de usuarios no asistió nunca a las sesiones de mediación, esta circunstancia se presenta además, porque la escasa información no está generando la confianza suficiente para poder participar de este proceso.

Se requiere de la voluntad de ambas partes, para concurrir ante un mediador. No es difícil imaginar que en un escenario de conflicto y tensión, las probabilidades de que los afectados convengan en participar en una mediación, sobre todo si los resultados de este proceso no son predecibles.

Lo anterior, es consecuencia de la poca claridad de la información, que se está entregando a través de los medios de comunicación, fuentes terciarias y primordialmente por el Tribunal de Familia, quien es el encargado legal de entregar y distribuir de forma explícita la información sobre este nuevo sistema de resolución de conflictos, que es la Mediación Familiar.

Se hace necesario, que la información sea permanente, ya que se pudo apreciar en las personas que participaron de la Mediación Familiar, no tenían claro algunos principios, como es la confidencialidad, que en igual manera que los antecedentes que se entregan y se comentan, tienen carácter reservado tanto con la mediadora, como en un Tribunal de Familia, con un Juez.

Es importante, que durante el proceso de Mediación Familiar, se informe, debidamente, a las personas sobre los Principios de la Mediación, como la Neutralidad, la confiabilidad, el respeto, la colaboración, la orientación. En relación al principio de la confidencialidad, las personas deben tener claro que lo que es confidencial, es el proceso en si mismo, las sesiones con el mediador, que la información que diga cada parte quedará entre la persona y el mediador

A continuación, nos encontramos, que de acuerdo a la información recogida por los diferentes instrumentos aplicados, podemos afirmar que gran parte de los usuarios, plantean que las expectativas que ellos tienen, con respecto al buen funcionamiento de la mediación familiar, es muy escasa casi de fracaso del sistema, aludiendo a ello, que por el hecho de ser un sistema voluntario que implica que las partes mismas busquen sus soluciones, no es el principal objetivo por el cual ellos acudieron al Tribunal.

Una vez terminado el proceso de Mediación Familiar, la orientación debe estar dirigida a los acuerdos. En la investigación, se pudo apreciar que las personas tenían inquietudes con los acuerdos, en el sentido de la sustentabilidad en el tiempo de los acuerdos, por ambas partes, con respecto a verificación y articulación de los acuerdos logrados, que debe realizar el Tribunal de Familia. Sin embargo, un porcentaje manifiesta tener confianza en la sustentabilidad de los acuerdos acordados, pero que a su vez también manifiestan el miedo a que estos, al haberse logrados por ellos mismo, no sea validado por la parte demandada, lo que genera un clima de incertidumbre en las partes.

Ahora bien, con respecto a los tiempos en que se deberían ir verificando estos compromisos, se pudo apreciar que las partes manifiestan que no exista un personal del Tribunal que realice esta tarea, y que se debería ir comprobando los acuerdos paulatinamente ojala cada tres meses. Por ello, que las personas perciban, que esta tarea no se está realizando, demuestra que los Tribunales de Familia se encuentran sobrecargados de causas, lo que no les permite la verificación de estos acuerdos.

Las expectativas, respecto a los tiempos de espera, que se generaron en los usuarios, fueron muy altas, encontrándose usuarios conformes y desconformes. Se puede apreciar, que un porcentaje alto considero que la tramitación de la causa a mediación era rápida, pero esta misma afirmación se contrasta cuando se logra apreciar, que los tiempos de espera en el proceso mismo de mediación, y de devolución de las causas al Tribunal, no fueron los mismos tiempos anteriores.

Esta situación, se desarrolló debido a que las personas, al no participar del proceso de mediación familiar, sus causas vuelven a los Tribunales de familia, a seguir con el curso normal de audiencias, encontrándose con diferencias de citaciones a audiencia preparatoria entre una y otra hasta de 4 a 5 meses de espera.

Por ello, el usuario que no participó en todo el proceso de Mediación Familiar, se encuentra con esta situación. Que de acuerdo a lo investigado, fue la gran mayoría que por temor, incertidumbre e desconfianza a este nuevo proceso, decidió no participar de la mediación familiar, alargado aun más sus tramitaciones de causas en el Tribunal.

Ahora bien, en relación a las expectativas planteadas por los usuarios, respecto a las diferencias encontradas entre los nuevos Tribunales de Familia y el antiguo sistema judicial, se puede concluir que los usuarios se inclinan por el antiguo sistema, buscando un juez validador de sus compromisos y no buscando un acuerdo en común con la otra parte.

Por ello, entonces podemos decir que, de acuerdo a nuestra hipótesis N°5, ésta se valida, ya que las expectativas de los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, son bajas no creyendo poder lograr acuerdos y soluciones en conjunto con la otra parte.

Uno de los aportes a considerar en este estudio, en relación al proceso de Mediación Familiar, son las actitudes asumidas por los usuarios en la etapa previa, durante y posterior al proceso mismo.

De acuerdo a lo analizado, podemos decir, que gran parte de los usuarios que si lograron acuerdos, encuentran que el procedimiento llevado a cabo fue, una buena instancia de resolución de conflicto asertiva, pudiendo lograr los acuerdos anhelados en forma rápida y efectiva.

Ahora se debe señalar, que otro porcentaje significativo de usuarios no está de acuerdo con los procedimientos, estos usuarios son aquellos que en su gran mayoría no quisieron asistir a sesiones de mediación o que dejaron el proceso a medio concluir, quienes por inseguridad al proceso, desconfianza de este o falta de compromiso con el proceso, no validaron este nuevo sistema de resolución de conflicto. Todo ello debido a la escasa información que poseían las mismas partes al momento de ser notificados de su derivación a esta instancia.

Es primordial que una vez derivados a mediación familiar las partes en conflicto, se encuentren dispuestas a participar, no colocando sus propios anhelos personales por encima de los familiares.

La eficacia, es sin duda alguna el anhelo de todo proceso nuevo, acá esta escasa eficacia manifestada por las partes, está basada en la mala apreciación que los usuarios tienen del sistema, al que se le atribuyen una mala gestión administrativa, como el escaso personal, falta de coordinación, lo que se traduce en la lentitud con lo cual se tramitan los casos y la sobredemanda de causas con las que actualmente se encuentra trabajando el Tribunal, es por ello que los usuarios califican este proceso como ineficaz.

Por consiguiente, esta poca eficacia deriva de que no se ha tenido en cuenta la diversidad y especificidad de las familias a la hora de tomar decisiones sobre: el uso de la vivienda familiar; alimentos, la patria potestad y guarda y custodia de los hijos menores, etc.

En concreto, la experiencia nos ha dicho que en la ruptura de pareja, las soluciones estándar que se han aplicado, tanto en los procedimientos de mutuo acuerdo como en los contenciosos, han demostrado su poca eficacia.

En términos generales, se puede concluir que los casos que participaron en el proceso de Mediación Familiar en el Tribunal de Familia de Pudahuel, confirman la no efectividad de la Mediación Familiar, como un sistema de resolución de conflictos no adversariales, adecuado para la resolución de conflictos familiares.

En cuanto, a las actitudes asumidas por las personas una vez derivadas a mediación familiar, estas presentaron actitudes en su gran mayoría de enojo, rechazo e inseguridad. Situación que se apreció por la escasa información entregada a los usuarios, los que no les permitió comprender el proceso mismo, siendo un factor entorpecedor y generando así distintas actitudes y expectativas negativas que no ayudaron al buen desarrollo de esta nueva instancia.

Cuando las personas comienzan a participar de este proceso, llevan consigo expectativas tanto del proceso mismo, como de las circunstancias que se generaran. A su vez, van apareciendo actitudes diferentes las que muchas veces pueden facilitar o entorpecer el proceso mismo. Muchas de las personas participantes del proceso de mediación manifestaron que la principal actitud desarrollada fue la de cooperación, aceptación y responsabilidad.

Esta circunstancia se da principalmente en los usuarios que lograron acuerdos, siendo ellos los que avalan este proceso y que fueron informados por los distintos medios respecto de este sistema de resolución de conflicto.

En relación a lo anterior, hay una apreciación positiva de parte de algunas personas que participaron en el proceso de Mediación Familiar, valorizándola como una instancia diferente al juicio, al ser una nueva alternativa de resolución de conflictos, en que las partes no están confrontadas, sino que en una actitud de respeto y cooperación, se pretende encontrar las mejores alternativas de solución, sin que necesariamente se solucione el conflicto. Las personas valoran el hecho de ser escuchadas, donde pueden expresar lo que piensan y sienten, siendo protagonistas del proceso, en donde no se utiliza un lenguaje legal, que muchas veces no son entendidas, considerando sus intereses.

Ahora bien, al referirse sobre las actitudes asumidas por las partes al finalizar el proceso, se aprecian situaciones diversas ya que la mitad de los usuarios participantes de la mediación familiar, manifestó actitudes de agradecimiento y satisfacción, siendo estos usuarios los que lograron resolver sus problemáticas familiares, logrando acuerdos, y presentándose con disponibilidad al desarrollo mismo del proceso.

Por otra parte, se pudo apreciar que las actitudes asumidas y desarrolladas por estas personas al finalizar el proceso, fueron de insatisfacción y descontento, siendo estos usuarios los que no propiciaron el buen desarrollo del proceso, debido a una mala disposición con la otra parte, lo cual conlleva a una mala comunicación dentro del mismo proceso. Por consiguiente, se debe mencionar también, que la poca credibilidad que les entregan al proceso los usuarios, hace también dudar de los buenos resultados que pudieran lograrse.

Es entonces, que de acuerdo a lo apreciado anteriormente, podemos validar nuestra hipótesis N°3, que plantea que los usuarios asumen actitudes de rechazo y desconfianza, ya que la gran mayoría de ellos, exceptuando a los que si lograron acuerdos, no se encuentran de acuerdo con este nuevo sistema de resolución de conflicto.

Dentro de todo proceso, existen diversas problemáticas familiares, que influyen en donde además existen factores externos como internos que van condicionando el proceso. Muchos de los factores preponderantes son los relacionados con la ubicación geográfica.

En este caso se pudo apreciar, que los usuarios, la gran mayoría manifestó encontrarse cerca del centro de medición, ya que las personas con las que trabaja el Tribunal de familia de Pudahuel, son del radio de las comunas aledañas al Tribunal. Lo que facilita el acceso cercano y rápido de estas personas, tanto a los centros de mediación como al Tribunal, además de un ahorro económico y de tiempos de espera.

Asimismo, cuando nos referimos al desarrollo de la mediación, respecto al lugar geográfico en donde se debiera desarrollar, un porcentaje dividido de usuarios, afirman que prefieren que la mediación se realice en otra instancia, relacionando esta respuesta a un tema de confiabilidad y privacidad en el desarrollo de las sesiones.

Por otra parte, existen usuarios que prefieren el desarrollo de la mediación en las mismas dependencias del Tribunal, esta situación se dá, por la validez que les entregan las personas a los procesos vividos dentro del Tribunal, ya que no perciben que otras instancias judiciales, sin la presencia de un juez, sea también una instancia legal. Por ello decimos, que los usuarios se encuentran acostumbrados, a que se les impongan reglas, normas y leyes.

Otros de los principales factores influyentes en los procesos de mediación, va relacionado con los tiempos de demora en la tramitación de las causas, en donde planteamos, que las altas expectativas que tienen los usuarios, van relacionadas con la creación de los nuevos Tribunales de familia, en donde se pensaba que estos seria mas rápidos y con una mayor eficacia en desarrollo de las causas, situación que se contrarrestar con el colapso de sobrecarga de causas ingresadas a tramitar por el Tribunal.

Con la puesta en marcha de los Tribunales de Familia, uno de los principales objetivos era aminorar los tiempos de espera y recursos a gastar en cada una de las causas.



En la práctica, muchos de estos objetivos que se planteaban, no se logran a cabalidad, podemos darnos cuenta de ello, cuando los usuarios mencionan que tuvieron un mayor desembolso económico, al tener que participar de la mediación familiar, esta situación se da principalmente por el desembolso adicional, de traslado a sesiones de mediación familiar.

Con respecto al tema del vínculo conyugal, este se puede romper pero el vínculo con los hijos permanece, es inextinguible y de una gran importancia para la reestructuración del sistema familiar, ya que de este modo se favorece a los hijos. En relación a esto podemos afirmar que, un porcentaje mayor de los usuarios manifestó que tuvo problemas al interior del grupo familiar, por participar en el proceso de mediación familiar.

Esta situación se da por la conformación de nuevos grupos familiares de cada una de las partes, lo que también acarrea problemáticas dentro del mismo hogar, y que muchas veces no prestan el apoyo necesario a las personas, para poder sobrellevar un proceso tan importante de mediación familiar, lo que dificultó el buen desarrollo del proceso e incluso el resultado de los acuerdos.

A través de lo mencionado, es que podemos avalar nuestra hipótesis N°4, que menciona que existen factores externos y internos que influyeron positivamente y negativamente en el proceso de mediación familiar.

El escaso dominio de la comunicación dentro de los grupos familiares, se ve reflejado también en el desarrollo de las sesiones de mediación familiar. La comunicación entre las partes es un núcleo importante, la retroalimentación, la capacidad de escucha de ambas partes, permite el buen desarrollo y comprensión de todo proceso.

Muchas de estas familias que llegaron a mediación familiar, sus principales falencias estaban relacionadas directamente por la escasa comunicación presentada dentro del grupo familiar, lo que no les permitió encontrar por si solos, un acuerdo a sus diversas problemáticas. Así, el acercarse y solicitar la ayuda e intervención de un Tribunal de familia, implica ahora, el estar dispuesto y poder en conjunto con la otra parte dialogar y encontrar las soluciones propicias, que favorezcan a ambas partes.

Es por ello, entonces que la mediación busca entregar las herramientas necesarias para que las familias puedan en lo eventual, buscar por si solas sus soluciones a sus conflictos posteriores.

## HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con la entrada en vigencia de la reforma a la Ley de Tribunales de Familia, se establece la obligatoriedad, para causas específicas, de que las partes intenten un acuerdo, a través de un proceso de mediación en las materias que con mayor frecuencia se tramitan en los Tribunales de Familia, esto es, alimentos (76%), relación directa y regular (14%); y cuidado personal (10%).

Los Tribunales de Familia visualizan al sistema de mediación como una posibilidad de cambio, en donde se podrían agilizar los procedimientos y a hacer mas expedita la atención de los usuarios, confiando a que su resultado será de igual o mayor beneficio al de un proceso judicial.

Por medio de la investigación y tomando en consideración, la opinión de los participantes, decimos que, en el tribunal de Familia de Pudahuel, se logro identificar una falencia sustancial a la hora de hablar de Mediación Familiar, puesto que como lo cita la ley de Tribunales de Familia, cada juez ordenará que, al presentarse una demanda, un funcionario calificado informará al usuario sobre la alternativa de concurrir a Mediación, sobre las materias que aborda, entre otras cosas. Lo cual, en este sentido no se esta cumpliendo, ya que no existe un mecanismo de información desde el tribunal a los usuarios y partes involucradas en los conflictos.

El diseño organizacional original contemplaba la figura de un funcionario denominado "oficial de mediación", este funcionario finalmente no se incorporó a la planta del tribunal, lo que en la práctica ha significado que solo se ingresa la causa y se informa a las personas que serán notificadas vía telefónica o por correo para asistir a la primera audiencia, ya que existe un magro manejo de información por parte de los funcionarios judiciales (al parecer desconocen el proceso y sus características) y esto se ve generalizado a la comunidad que, lo más probable hayan escuchado el termino, pero carecen de una idea medianamente profunda de sus características y de lo que representa como opción viable de resolución de conflicto, aplicable no solo en el ámbito familiar, sino que educacional y comunitario.

A su vez creemos, en la importancia de mejorar este sistema, es por ello que una vez que se ingrese una demanda en el tribunal, se designe a un miembro del consejo técnico para realizar una entrevista a los usuarios que tendrá como finalidad informar sobre el proceso de mediación y poder reconocer la disponibilidad a participar de esta nueva metodología. Todo lo mencionado, trae como consecuencia, que las personas a la hora de ser notificadas telefónicamente, por parte del centro de mediación, se generen mucha desconfianza, expectativas y aparecen miles de interrogantes, por no conocer de este sistema, la incertidumbre de no saber con que se encontrarán en dicho lugar, de saber si la otra parte estará dispuesta a participar y si realmente le podrán solucionar el problema, por el cual se presentó la demanda.

Sin lugar a dudas, el hecho de la escasa información que poseen los usuarios, conlleva a, que este proceso no sea validado, por lo que afecta específicamente a la figura del mediador, ya que en primer lugar, al no realizarse dentro del mismo tribunal, le quita legitimidad, puesto que, en el centro de mediación no existe un ente judicial, en el caso del tribunal sería el juez, que les vaya a imponer una sentencia, sino que al contrario, será participe de proceso que llevarán las partes a la hora de llegar a un acuerdo con respecto a sus conflictos.; es así como ellos mismos se invalidan a la hora de ser los que deben resolver sus problemáticas, pero con un tercero que esta apoyando esta iniciativa.

De acuerdo, a las sesiones de mediación, que tal como se explica, en la Ley de Tribunales de Familia, se deben realizar la cantidad de reuniones necesarias para que las partes puedan llegar a escucharse, dialogar y exponer sus puntos de vista para concluir con sus acuerdos.

Según lo vivenciado, podemos decir, que nos encontramos con, que en los Centros de Mediación Carlos Casanueva y el Alba, la duración de un proceso de Mediación, se realizaba entre una o dos sesiones, contabilizando que las dos partes participarán, contando con que en la primera sesión, el mediador debe informar a las partes en que consiste el proceso de Mediación, los principios de esta y todo lo necesario para poder comenzar con esta nueva instancia.

Es así, como creemos necesario contar con una cantidad mayor de sesiones para que los usuarios puedan llegar realmente a un acuerdo, para que según como lo plantean los modelos de mediación, este proceso debe ser capaz de entregar a los participantes herramientas necesarias para que a la hora de enfrentar otros conflictos, sean capaces de resolverlos con estas nuevas técnicas comunicación desarrolladas.

No podemos dejar de referirnos, a la situación que se da, cuando en las sesiones de Mediación no se llega a acuerdo, esto se puede dar 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 un 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, para que éste comience con el nuevo proceso de tramitación de la causa.

Es aquí, cuando nos encontramos con la dificultad que tienen los Tribunales de Familia, en este sentido, sería la sobredemanda por causas ingresadas, lo que genera un colapso en el sistema de tramitación de causas del tribunal, propiamente tal. Lo cual genera una demora y lentitud a todo el sistema, por lo que los usuarios manifiestan su descontento e inconformidad, a todo lo relacionado con el sistema judicial.

Todo esto es reflejo de la falta de credibilidad que se le atribuye, hasta el día de hoy, al nuevo proceso de mediación familiar, que se está aplicando en los Tribunales de Familia.

En definitiva, la labor de los Tribunales de Familia, en relación, a Mediación Familiar, consiste expresamente en una mayor organización y coordinación dentro del tribunal. A su vez, que cuenten con personal calificado para la difusión de las nuevas medidas instauradas en los juzgados respecto a la mediación familiar y por ultimo un celeridad en los procesos recíprocos de tramitación de causas del tribunal a los centros de mediación.

## **APORTES AL TRABAJO SOCIAL**

En la práctica, es una profesión orientada hacia la prevención y resolución de problemas, prioritariamente, de índole social, en el ámbito individual- familiar- grupal y comunitario, en búsqueda de mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir a su desarrollo y bienestar integral.

El Trabajo Social, es una profesión, que desde el punto de vista histórico y metodológico, en forma natural y espontánea, se potencia como un nexo mediador integral. Cotidianamente, ejerce la función de Mediación entre diversos y complejos sistemas sociales. Al respecto, su misión es movilizar a las personas a colaborar en la solución de sus problemas, esencialmente de aquellos de tipo relacional; a la objetivación y priorización de aquellos; a la construcción de definiciones consensuadas de la realidad. No obstante, cabe señalar, que no es una profesión mediadora, tan solo por el hecho de ejercitar la Mediación, sino más bien: ser una profesión relacionadora de elementos e instancias sociales.

Las investigadoras concluyen, que el Trabajo Social es una de las profesiones del área de las Ciencias Sociales más calificada y competente para el ejercicio de la Mediación Familiar, ya sea por su inclinación natural hacia este mecanismo no adversarial: por su formación profesional; por el manejo y desarrollo de habilidades, especialmente en el ámbito de la comunicación, con diversos grupos sociales y de técnicas de resolución de problemas; por el hecho, de que los principios de la profesión coinciden con todos los principios de la Mediación; y además, por el hecho que su sujeto de conocimiento e intervención es básicamente el individuo, la familia, el grupo y la comunidad, todo lo cual permite que la profesión brinde un enfoque integral a la mediación Familiar.

El conocimiento y la práctica que maneja la profesión por razones de formación no son comunes a todas las demás profesiones, en definitiva son marcos de referencia, las cuales deben considerarse en el ejercicio de la Mediación Familiar.

No obstante, la profesión permanentemente debe capacitarse para practicar y aplicar la mediación Familiar, la cual requiere de una instancia académica y un alto grado de entrenamiento en técnicas, habilidades y destrezas particulares.

El Trabajador Social resguardando los distintos roles que desempeña tal como el de mediador, debe considerar un conflicto en forma integral. Respecto de la relación entre el Trabajador social y la Mediación Familiar, el concepto de intervención genera polémica a partir de lo cual se identificaron básicamente dos occisiones, una que tiende a su homologación y la otra a su diferenciación. La primera establece, que si la intervención y la mediación se entienden como procesos de resolución de problemas, estos conceptos son sinónimos, fundamentando su reflexión, en que, en uno persiste la idea de una situación insatisfactoria, necesaria de resolver a través del cambio, constituyéndose por lo tanto ambos en procesos de resolución de problemas desarrollados por un agente externo.

La otra posición, sostiene que la intervención profesional trasciende la resolución de conflictos, su acción se encamina al mejoramiento continuo y progresivo de las situaciones vitales del sujeto. La intervención del Trabajo Social se relaciona con problemas sociales, tal relación no solo se da a través de la resolución sino también a nivel de prevención. La profesión, no solo es capaz de abordar problemas presentes sino también es capaz de prever situaciones problemas, actuando sobre la Multiplicidad de factores etiológicos asociados a aquellos evitando así que se manifiesten.

Desde esta perspectiva, la Mediación esta contenida dentro de la intervención específica en la dimensión de resolución de problemas.

Respecto de la intervención del Trabajo Social en la familia y de la intervención a través de la Mediación Familiar, es necesario diferenciar entre intervención de carácter terapéutico e intervención de carácter mediadora.

La intervención terapéutica en la familia, se relaciona con un proceso de tratamiento curativo, tendiente a la armonización de disfunciones en las relaciones familiares, en tanto la intervención en forma de Mediación Familiar, se vincula a conflicto, bajo ninguna se transforma en proceso curativo, se encuentra dirigido al logro de un acuerdo en torno a la disputa, a que las partes ejercen o recuperen su capacidad de dedición y determinación.

Es posible, que la tendencia sea a confundir la terapia con la Mediación Familiar. El común denominador, entre ambas, es que intentan solucionar rápidamente problemas inmediatos, tienden a lograr un crecimiento en las partes, aprenden a manejar y resolver sus conflictos y tan solo de manera que las partes logren su autogestión.

El trabajo social, es una profesión cuyo sujeto de intervención es básicamente la persona, al cual no aisladamente sino en interacción con su entorno. El protagonista de su que hacer profesional es el ser, al cual ayuda a enfrentar y solucionar sus problemas. En tanto, la Mediación Familiar, el individuo y la familia también son un sujeto de acción, se concentra en los miembros de la familia, específicamente en las partes; ayudándolas a enfrentar y el mejor de los casos a solucionar sus problemas, a través de acuerdos consensuados.

El Trabajo Social por ser un profesional que trabaja con el individuo , la familia, la comunidad en general, por intervenir en los diversos campos , especialmente por insertarse en al ámbito social y por trabajar los problemas, los requerimientos y las necesidades de las personas, en su rol mediador se proyecta como un agente socializador tanto de una cultura del dialogo, la cual es frecuentemente promovida y ejercitada por la mediación, como también de formas innovadoras para enfrentar los conflictos que surgen en la cotidianidad de las relaciones familiares y societales. El Trabajador Social, como profesión y la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflicto pueden completar factiblemente sus acciones, especialmente en el ámbito familiar.



Las acciones tanto del Trabajo Social como de la Mediación en el ámbito familiar, especialmente en los conflictos o problemas que afectan al sistema, se diseccionan hacia su organización y/o reestructuración, no hacia a la disolución, a pesar de la ruptura del vínculo conyugal pues la parentabilidad persiste y contribuye significativamente en al reorganización de la familia en su nueva etapa.

La Mediación Familiar puede convertirse en una herramienta para el Trabajo Social, por cuanto puede ser aplicada exitosamente en la intervención en conflictos familiares. En la intervención de la profesión, permite ahorrar el deterioro de desgastes y relacional de los miembros de la familia como a si mismo recursos monetarios y tiempo.

Considerando que la intervención de la profesión se concreta básicamente en las dificultades y problemas de las personas y colectividades y que prácticamente no existe un escenario del que hacer profesional en que la familia no adopte presencia significativa, este mecanismo alternativo de resolución de conflictos complementa su formación e intervención en relación a la resolución de problemas que se dan al interior de la familia y son esencialmente de carácter relacional como también de aquellos problemas que afectan a la familia en diversos contextos.

La Mediación Familiar se convierte en el modo de ser del Trabajo Social, dicho de otra forma, el Trabajo Social es Mediación porque se encuentra al centro, entre múltiples y diversos elementos de la dinámica social. Su función es la articulación dinámica de tales elementos. La Mediación se constituye en un modo de ser que es la intervención.

Tanto el Trabajo Social como la Mediación Familiar, persiguen establecer relaciones colaborativas, no confrontacionales o competitivas, se direccionan hacia el manejo y resolución de conflictos por medio de la negociación, a partir y de las dediciones y voluntad de las partes, asumen una actitud analítica, reflexiva y estudiosa con la finalidad de ayudar a las personas al enfrentamiento de sus problemas.

El Trabajo Social, se presenta como la profesión que presenta características que beneficia la realización de la mediación, esto debido a los estudios que realiza para llevar a cabo la profesión, esto es, metodología dirigida a trabajar con las comunidades y

las familias, dentro de esta, la utilización de las teorías de terapias que son estudios de investigación y dentro de estas técnicas de entrevistas que permiten sacar mayor información a las personas y también saber guiar para encontrar el verdadero problema que presentan los usuarios que acuden a mediación.

Así mismo, se plantea por algunos profesionales del área del Trabajo Social, que el trabajo de un mediador, va por la forma de intervenir y de hecho de que estos profesionales resuelven conflictos de manera no adversarial estimulando a las partes a participar de la solución y que a la larga implique que ellos mismos aprendan a resolver sus conflictos.

Al trabajar con personas de escasos recursos, el Trabajador Social debe buscar formas que le faciliten la tarea y que mejor que sean las mismas personas afectadas las que con el apoyo del profesional pueden resolver sus problemas.

Pero esto no es así, debido a que el Trabajador Social no es un mediador, su forma de intervenir es diferente a la forma que se utiliza en Mediación. El Trabajador Social es un profesional que ha aprendido a negociar los conflictos en busca de una solución y esto confunde a algunos profesionales del área.

El Trabajador Social, no es un sujeto imparcial al intervenir en un conductor activo y participativo que está orientado a apoyar a la parte menos favorecida, con el fin de que esta pueda mejorar sus opiniones.

Como hemos planteado, se encuentra en el medio, es decir, es un mediador entre las partes y la búsqueda de dar solución a sus problemas, pero no se encuentra capacitado para realizar mediación, sino cuenta con la capacitación adecuada impartida por el centro de especialización de la mediación, u otro centro u institución que pueda contar con la acreditación correspondiente.

Indiscutiblemente, dentro de nuestra institución de estudios, debe estar presente esta novedosa forma de resolución de conflicto, pues permitirá abrir nuevas formas de trabajo, esto, porque puede ser utilizado por organismos comunitarios, escuelas, entre

otras, para incentivar a las personas a comunicarse, a respetar las opiniones de ambos y buscar entre ellas una solución que beneficie a todas las partes. En definitiva el Trabajo Social debe desarrollar y estimar este método pues nos puede llevar a darnos cuenta cual es nuestro camino para trabajar con las personas en el futuro.

Además por ser el Trabajador Social un profesional que encontramos en la mayoría de las municipalidades del país, puede acercar la mediación a lugares donde el acceso a los centro urbanos no quedan cercanos y por ende los tribunales de familia tampoco. Esto permitiría, que las personas de sectores rurales cuenten con un espacio para solucionar sus problemas de una forma no litigiosa y en el mismo lugar donde vive.

## BIBLIOGRAFIA

- Abarca, N. (2004): ***Inteligencia emocional en el liderazgo***  
Editorial Aguilas. Santiago, Chile.
- Ander- Egg, E. (1980) ***Técnicas de investigación social,***  
El Cid Editor. 14a. ed. Buenos Aires, Argentina.
- Babu, A. (2003): ***Guide du médiateur familial***  
Edition Eres. Ramonville, Francia,
- Badila H., (1999) ***Para comprender el concepto de Resiliencia.***  
Revista Costarricense de Trabajo Social (9).  
San José. Costa Rica
- Baptista P., Hernández, R.; ***Metodología de la Investigación***  
Fernández, C. y (1998) Editorial Mc Graw-Hill. México
- Basso, R.; (2001) ***La familia en los albores del nuevo milenio***  
Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
- Burgos, J. (2000) ***Mediación: un enfoque multiprofesional. El punto de vista del psicólogo***  
Revista de Trabajo Social.  
Pontificia Universidad Católica de Chile. Nº 70.  
Santiago. Chile.
- Bush ; Folger; Baruch (1996.) ***La Promesa de Mediación***  
Editorial Granica. Barcelona, España.
- Cornelius, H. (1995): ***Tú ganas, yo gano***  
GAJA Ediciones. Segunda Edición.  
Madrid, España.
- Dalla – Porta, M.,  
Schutz A. V. (1999) ***Mediación escolar: Una propuesta desde la experiencia.***  
Material de Conciliación. ACHNU PRODENI.  
Santiago, Chile.
- Del Campo, S. (1991): ***La «nueva» familia española.***  
Editorial Eudema. Madrid, España.
- Demichelli, G. (2000) ***Comunicación y Modelos de Mediación: Epistemología, Teoría y Técnica.***  
Editorial CPU. Chile.

- Diario El Mercurio, (2005) ***Tribunales de Familia: ¿Un castigo?***,  
Artículo de opinión de la ex Ministra de Justicia  
Soledad Alvear.
- Fernández – Ríos, M. (s/a) ***Aspectos positivos y negativos del conflicto***  
S/E.
- Filley, A. (1985): ***Solución de Conflictos Interpersonales***  
TRILLAS. México.
- Fisher, Ury (1998) ***Si... De Acuerdo! Como Negociar Sin Ceder.***  
Editorial Norma. Bogotá, Colombia..
- Giddens, A. (2000.): ***Un mundo desbocado. Los efectos de la  
globalización en nuestras vidas***  
Taurus. Madrid, España
- Girard, K.; Koch, S. (1997): ***Resolución de conflictos en las escuela, Manual  
para educadores***  
GRANICA. Barcelona, España.
- Gottheil J. Schiffrin, A. (1999): ***Mediación: Una transformación en la cultura***  
Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Gonzalez M. (2001) ***El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y  
comunitaria***  
Universidad del Rosario. Facultad de Medicina.  
Colombia.
- Hidalgo, C, Abarca, N. (2000) ***Comunicación interpersonal. Programa de  
entrenamiento en habilidades sociales***  
Ediciones Universidad Católica. Santiago. Chile.
- Labay, V.(2004) ***Proceso de Divorcio y mediación familiar. La  
influencia de las emociones en  
los acuerdos en el contexto de la Mediación  
Familiar.***  
Tesis de Maestría-Facultad de Psicología –  
Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.
- Meil, G. (1999): ***Post modernización de la familia española***  
Editorial Acento. Madrid, España.
- Motoya, G.; Zapata, C. y Cardona, B. (2002) ***Diccionario Especializado de Trabajo Social***  
Universidad de Antioquia. Medellín.

- Morales, F. (1999): ***Naturaleza y tipos de conflictos, El grupo y sus conflictos***  
Universidad Castilla. Cuenca, España
- Moore, C. (1986): ***El Proceso de mediación***  
GRANICA. Barcelona, España.
- PNUD. (1998): ***Desarrollo humano en Chile***  
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.  
Santiago, Chile.
- Quintero, A. (1997) ***Trabajo Social y procesos familiares***  
Lumen/humanitas. Buenos Aires, Argentina.
- Ripol-Millet, A. (2001): ***Familia, trabajo social y mediación.***  
Paidós. Barcelona. España.
- Sanchez, E. (1984): ***Familias rotas y la educación de los hijos***  
Editorial Nancea.
- Sarquis, C.(1996) ***Introducción al estudio de la pareja humana***  
Editorial Universidad Católica. Santiago, Chile.
- Schilling Fuenzalida, M. (1999): ***Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos***  
Editorial Cono Sur Ltda. Santiago, Chile.
- Suárez, M. (1996): ***Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas***  
Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Taylor y Bogdan, (1986) ***Introducción a los métodos cualitativos de investigación.***  
Paidós, Barcelona, España.
- Tierno, B. (1996) ***Tu hijo, problemas y conflictos.***  
Editorial Temas de hoy
- Tommaso, A. (1997) ***Mediación y Trabajo Social***  
Editorial Espacio Buenos Aires.
- Tomic-Obrdalj; Valenzuela, (1998). ***Aproximaciones Conceptuales en Mediación Familiar.***  
PUC. Santiago, Chile.
- Vinyamata, E. (2003) ***Tratamiento y transformación de conflictos. Métodos y recursos en conflictología.***  
Editorial Ariel. Barcelona, España.

## FUENTES ELECTRONICAS

Baixauli, E. (s/a).

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

(Consultada el 04 de Septiembre 2007).

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

Biblioteca del Congreso Nacional (2004) (a)

***Ley de Matrimonio Civil.*** (Consultada el 20 de Noviembre 2007)

<http://www.bcn.cl/leyes/225128>

Biblioteca del Congreso Nacional (2004) (b)

***Ley de Tribunales de familia.*** (Consultada 20 de Noviembre 2007)

[http://www.colegioabogados.cl/leyes/Ley\\_20286.pdf](http://www.colegioabogados.cl/leyes/Ley_20286.pdf)

Biblioteca del Congreso Nacional (2008) (c)

***Historia de la Ley 20.286, Introducción***

***Modificación Organicas y Procedimentales a la Ley 19.968, que crea los Tribunales de Familia.***

(Consultado el 28 de Septiembre 2008),

<http://www.bcn.cl/histley/lfs/hdi-20286/HL20286.pdf>.

Casas; Duce; Marin ;  
Riego y Vargas, (s/a)

***El Funcionamiento de los Nuevos Tribunales de Familia: resultados de una investigación exploradora.***

(Consultado el 10 de Octubre 2007),

[http://bcn.cl/carpeta\\_temas\\_profundidad/temas\\_profundidad.2007-04-](http://bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/temas_profundidad.2007-04-)

[03.3112897324/informe\\_tribunalesdeFamiliaUDP\\_Final.pdf](http://03.3112897324/informe_tribunalesdeFamiliaUDP_Final.pdf)

Estévez y Pérez, (1999).

***Trabajando con SPSS, Directrices para la captura y tratamiento de la información.*** (Consultado el 15 de Octubre 2007),

<http://tabarefernandez.tripod.com/spss.pdf>

INE, (2002)

**Censo Poblacional año 2002.**(Consultado el 04 de febrero 2008) <http://www.ine.cl>

Iñigo, D. (s/a).

**Reflexiones sobre los principios básicos de la mediación.** Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación; Chavaneix y Asociados, Abogados. Universidad de Buenos Aires Argentina. (Consultada el 10 de Agosto 2007).  
<http://www.servilex.com.pe>

Universidad de las Américas  
(2006)

**Gestión de Proceso Educativo**  
SIC 699 Escuela de Psicología Syllabus C.  
<http://cmm.uamericas.cl/>



# ANEXOS

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

<b>VARIABLE</b>	<b>DEF. CONCEPTUAL</b>	<b>DEF. OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Percepción sobre mediación de los usuarios del tribunal de familia de Pudahuel derivados a Mediación Familiar</b>	La percepción social corresponde a lo que el conjunto de la gente, que forma parte de una sociedad concreta, piensa, interpreta o imagina sobre una "cosa" determinada	Se entenderá por Percepción a todo lo relacionado con lo que los usuarios interpretan, comprendan o puedan manifestar en relación a la mediación familiar, de acuerdo a sus propias experiencias vividas al pasar por este proceso.	Grado de Conocimiento de la mediación familiar	Sobre el procedimiento de la mediación	Ámbito teórico	Grado de conocimiento teórico	¿Conoce cuales son los procedimientos en mediación Familiar?
					Ámbito Empírico	Grado de conocimiento empírico	¿Ha participado en algún proceso de Mediación Familiar?
				Sobre lo que aborda la mediación	Ámbito teórico	Grado de conocimiento teórico	¿Sabe cuales son las materias que aborda la Mediación Familiar?  ¿A través de que medio recibió información de mediación Familiar?
					Ámbito empírico	Grado de conocimiento empírico	¿La información recibida sobre la Mediación Familiar fue Completa, parcial o nula?  ¿La información recibida es fácil de comprender?

			Expectativas frente a la mediación familiar	Tipos de expectativas	De cambio	Mantención del sistema	¿Crees que funciones exitosamente la Mediación Familiar?
						Modificación del sistema	¿Cree usted, que el antiguo sistema judicial era mejor, sin la Mediación Familiar?
						Solución o acuerdos	¿Qué modificaría al actual procedimiento de Mediación Familiar?
							¿Cree que los acuerdos logrados en el proceso de Mediación Familiar se mantienen en el tiempo?
					De tiempo	Disminución de los tiempos	¿Cada cuanto tiempo debería el Tribunal verificar los acuerdos logrados?  ¿Los tiempos de tramitación de la causa a mediación Familiar son rápidos?

			Factores influyentes en el desarrollo del proceso de Mediación Familiar	Tipos de factores	Externos	Geográficos	<p>¿Considera adecuado el tiempo que dura el proceso de Mediación Familiar?</p> <p>¿Qué tan cerca está usted del lugar geográfico donde se realiza la mediación?</p> <p>¿Considera que sería más adecuado que la Mediación Familiar se realizara en el tribunal?</p>
					Internos	Institucionales	¿Ha tenido alguna dificultad en la tramitación de su causa con la mediadora?
						Económicos	¿Al ingresar su causa a mediación significa más desembolso económico?
						Familiares	¿Ha tenido algún problema familiar que le impida asistir al proceso de mediación Familiar?

			Actitudes del usuario frente a la mediación Familiar	Tipos de Actitudes	Relación a procedimientos de mediación  Relación a la efectividad del resultado en la mediación  En primera instancia de derivación a mediación	<p>Comunicacion ales</p> <p>Cognitivos</p>	<p>¿Ha influenciado el proceso de mediación Familiar en su relación familiar?</p> <p>¿Ha tenido problemas de comunicación con la otra parte?</p> <p>¿Ha logrado llegar a algún acuerdo con la otra parte?</p> <p>¿Le es difícil entender lo que el mediador le explicó?</p> <p>¿Esta de acuerdo con el procedimiento de M. F?</p> <p>¿Cree usted que es eficaz la M. F?</p> <p>¿Qué actitud asumió cuando su causa fue derivada a M .F?</p>
--	--	--	--	--------------------	---	--	---

					Durante el proceso de mediación		¿Cuál fue su actitud durante el proceso de M .F?
					Al termino del proceso de mediación familiar		¿Cuál fue su actitud al finalizar el proceso de M. F?
<b>Percepción sobre mediación de los usuarios del tribunal de familia de Pudahuel no derivados a Mediación Familiar</b>	La percepción social corresponde a lo que el conjunto de la gente, que forma parte de una sociedad concreta, piensa, interpreta o imagina sobre una "cosa" determinada	Se entenderá por Percepción a todo lo relacionado con lo que los usuarios del tribunal de familia de Pudahuel, que sus causas no fueron derivadas a mediación familiar, comprendan o puedan manifestar en relación a la mediación, de acuerdo a sus propias experiencias.	Conocimiento de la mediación familiar	Sobre el procedimiento de la mediación	Ámbito teórico	Grado de conocimiento teórico	¿Conoce cuales son los procedimientos en mediación Familiar?
				Sobre lo que aborda la mediación	Ámbito Empírico	Grado de conocimiento empírico	¿Ha participado en algún proceso de Mediación Familiar?
					Ámbito teórico	Grado de conocimiento teórico	¿Sabe cuales son las materias que aborda la Mediación Familiar?  ¿A través de que medio recibió información de mediación Familiar?
					Ámbito empírico	Grado de conocimiento empírico	¿La información recibida sobre la Mediación Familiar fue Completa, parcial o nula?

			Actitudes del usuario frente a la mediación Familiar		Relación a procedimientos de mediación  Relación a la efectividad del resultado en la mediación		¿La información recibida es fácil de comprender?  ¿Esta de acuerdo con el procedimiento de M. F?  ¿Cree usted que es eficaz la M. F?
--	--	--	--	--	---	--	--

## CUESTIONARIO A

**Percepción de la Mediación Familia, en los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel**  
**Usuarios Mediabiles**

### I. IDENTIFICACION DEL USUARIO

#### Antecedentes Generales

Nombre de Pila	P.2 Edad	P. 3 Sexo		P. 4 Estado Civil	P.5 Comuna
	Entre 18 y 30 años _____	(F) —	(M) —	Casado/a	Pudahuel
	Entre 31 y 50 años _____			Conviviente	Cerro Navia
	Entre 51 y mas años _____			Soltero/a	Quinta Normal
				Viudo/a	Lo Prado
				Separado/a	otra
				Divorciado/a	

#### Antecedentes Económicos

P.6 Situación Laboral				P.7 Tipo de Ocupación					
Empleado	Desempleado	Dueña de Casa	Otros	Empleador/ patrón	Trabajador por cuenta propia	Asalariado Sector Privado (empleado, obrero, jornalero, etc.)	Asalariado del Sector publico	Personal del Servicio Domestico afuera	Familiar o personal no remunerado



**Antecedentes Educativos**

<i>Situación escolar</i>	<i>Nivel educacional</i>	
Estudia Actualmente	¿A que nivel educacional llego?	Nunca Asistió
		Básica o primaria
		Media Común
		Media Técnico Profesional
No Estudia Actualmente		Humanidades
		Centro Formación Técnico Profesional
		Instituto profesional
		Universidad

## II PERCEPCION MEDIACION FAMILIAR

### Conocimiento Mediación Familiar ( M. F)

<i>¿Conoce que es la mediación</i>	<i>¿Conoce cual es el procedimiento en M. F?</i>	<i>¿Ha participado, en algún proceso de M. F?</i>	<i>P. ¿ Sabe cuales son las materias que aborda la M..F?</i>	<i>P. ¿ A través de que medio de comunicación recibió información de la M. F?</i>	<i>P. ¿ la información recibida sobre la Mediación Familiar fue...?</i>	<i>P. ¿ La información recibida es fácil de comprender?</i>
SI	Si, todo el procedimiento	Si, en muchas causas, procedimiento completo	Definitivamente si	Del Tribunal de Familia	La información recibida fue completa	Muy fácil de comprender
No	Si, gran parte del procedimiento	Si, en una causa proceso completo	Probablemente si	De la T.V. o radio	La información recibida fue casi completa	Fácil de comprender
	Solo el 50% sobre el procedimiento	Solo en la derivación de la causa a mediación	Indeciso	De diarios De panfletos o trípticos publicitarios	La información recibida fue parcial	Difícil de comprender
	Muy poco del procedimiento	No, nunca asistió a las sesiones de M. F	Probablemente no	De conversaciones de terceros	La información recibida fue muy poca	Muy Difícil de comprender
	No, nada del procedimiento	Nunca a participado de ningún proceso de M. F	Definitivamente no	No recibió información	La información recibida fue nula	No recibió información

**Expectativas sobre la Mediación Familiar**

<i>P. 27 ¿Crees que funcione exitosamente la M.F?</i>	<i>P.28 ¿Cree usted, que el antiguo sistema judicial era mejor, sin la M. F?</i>	<i>P. 29 ¿Qué modificaría al actual procedimiento de M. F?</i>	<i>P.30 ¿Cree que los acuerdos logrados en proceso de M.F se mantienen en el tiempo?</i>	<i>P.31 ¿Cada cuanto tiempo debería el Tribunal verificar los acuerdos logrados?</i>	<i>P. 32 ¿Los tiempos de tramitación de la causa a M. F, son rápidos?</i>	<i>P. 33 ¿Considera adecuado el tiempo que dura el proceso de M. F?</i>
Definitivamente si	Muy de acuerdo	Modificación en tiempos de procedimiento.	Definitivamente si	Cada 3 meses	Muy rápidos	Muy adecuado el tiempo
<i>Probablemente si</i>	De acuerdo	La burocracia en la tramitación de las causas	Probablemente si	Cada 6 meses	Rápidos	Adecuado el tiempo
Indeciso	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Realización de la mediación familiar dentro de los Tribunales	Indeciso	Cada 12 meses	Ni rápidos ni lentos	Ni adecuado ni inadecuado
Probablemente no	En desacuerdo	Mayor cantidad de mediadores	Probablemente no	Cada 1 años	Lentos	Inadecuado
Definitivamente no	Muy en desacuerdo	Realización del informe favorable dentro de los Tribunales	Definitivamente no	Cada 2 años	Muy lentos	Muy inadecuado

**Factores influyentes en el proceso de M. F**

<i>P. 34 ¿Qué tan cerca esta usted del lugar geográfico donde se realiza la mediación?</i>	<i>P. 35 ¿Considera que seria mas adecuado que la M. F se realizara en el Tribunal?</i>	<i>P. 36 ¿Ha tenido alguna dificultad en la tramitación de su causa con la mediadora?</i>	<i>P. 37 ¿Al ingresar su causa a mediación significa mas desembolso económico?</i>	<i>P. 38 ¿Ha tenido algún problema familiar que le impida asistir al proceso de M. F?</i>	<i>P. 39 ¿Ha influenciado el proceso de M. F, en su relación familiar?</i>	<i>P. 40 ¿ha tenido problemas de comunicación con la otra parte?</i>	<i>P. 41 ¿Ha logrado llegar a algún acuerdos con la otra parte?</i>	<i>P. 42. ¿Le es difícil entender lo que la mediadora le explica?</i>
Muy cerca	Muy de acuerdo	Ninguna dificultad	Muy de acuerdo	Nunca	Definitivamente si	Ningún problema	Muchos acuerdos	Muy fácil de entender
Cerca	De acuerdo	Dificultades administrativas	De acuerdo	Ocasionalmente	Probablemente si	A veces	Un solo acuerdos	Fácil de entender
Ni cerca ni lejos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Dificultades en los tiempos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Relativamente	Indeciso	Regularmente		Ni difícil ni fácil de entender
Lejos	En desacuerdo	Dificultad con el informe favorable	En desacuerdo	Constantemente	Probablemente no	Siempre	Pocos acuerdos	Difícil de entender
Muy lejos	Muy en desacuerdo	Muchas dificultades	Muy en desacuerdo	Reiteradas veces	Definitivamente no	Muchos problemas	Ningún acuerdo	Muy difícil de entender

**Actitud del Usuario en relación a la Mediación Familiar**

<i>¿Esta de acuerdo con el procedimiento de M. F?</i>	<i>¿Cree usted que es eficaz la M. F?</i>	<i>¿Qué actitud asumió cuando su causa fue derivada a M. F?</i>	<i>¿Cuál fue su actitud durante el proceso de M. F?</i>	<i>¿Cuál fue su actitud al finalizar el proceso de M. F?</i>
Muy de acuerdo	Es muy eficaz	De Rechazo	De Responsabilidad	De Agradecimiento
De acuerdo	Es eficaz	De Enojo	De Aceptación	De Satisfacción
En desacuerdo	Es ineficaz	De Inseguridad	De Cooperación	De indiferencia
Muy en desacuerdo	Es muy ineficaz	De Aceptación	Desconfianza	De Insatisfacción
Lo desconoce	Lo desconoce	De Confianza	De Dejeción	De Descontento

## CUESTIONARIO B

**Percepción de la Mediación Familia, en los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel**  
**Usuarios No Mediabiles**

### II. IDENTIFICACION DEL USUARIO

#### Antecedentes Generales

P. 1 <i>Nombre de Pila</i>	P.2 <i>Edad</i>	P. 3 <i>Sexo</i>		P. 4 <i>Estado Civil</i>	P.6 <i>Comuna</i>
_____	Entre 18 y 30 años _____	(F) ____	(M) ____	Soltero _____	Pudahuel
	Entre 31 y 50 años _____			Casado / Conviviente _____	Cerro Navia
	Entre 51 y mas años _____			Divorciado / Separado _____	Lo Prado
				Viudo _____	Quinta Normal
					Otra

#### Antecedentes Económicos

P.8 <i>Situación Laboral</i>		P.10 <i>Tipo de Ocupación</i>		
Empleado _____	Desempleado _____ (pase a la P. 12)	Apatronado _____	Independiente _____	Apatronado y/o independiente _____

**Antecedentes Educativos**

<i>P.13 Situación Escolar</i>		<i>P.14 Nivel Educativo</i>	
Estudia actualmente	Si _____	Enseñanza Básica	Completa _____
			Incompleta _____
	No _____	Enseñanza media	Completa _____
			Incompleta _____
		Enseñanza Superior	Completa _____
			Incompleta _____

## II PERCEPCION MEDIACION FAMILIAR

### Conocimiento Mediación Familiar ( M. F)

<i>P. 16 ¿Conoce cual es el procedimiento en M. F?</i>	<i>P. 17 ¿Ha participado, en algún proceso de M. F?</i>	<i>P.18 ¿ Sabe cuales son las materias que aborda la M..F?</i>	<i>P. 19 ¿ A través de que medio de comunicación recibió información de la M. F?</i>	<i>P. 20 ¿ El Tribunal de Familia le informo sobre la Mediación Familiar?</i>	<i>P. 21 ¿ La información recibida es fácil de comprender?</i>
Si, todo el procedimiento	Si, en muchas causas, procedimiento completo	Definitivamente si	Del Tribunal de Familia	La información recibida fue completa	Muy fácil de comprender
Si, gran parte del procedimiento	Si, en una causa proceso completo	Probablemente si	De la T.V. o radio	La información recibida fue casi completa	Fácil de comprender
Solo el 50% sobre el procedimiento	Solo en la derivación de la causa a mediación	Indeciso	De diarios	La información recibida fue parcial	Ni fácil ni difícil de comprender
Muy poco del procedimiento	No, nunca asistió a las sesiones de M. F	Probablemente no	De panfletos o trípticos publicitarios	La información recibida fue muy poca	Difícil de comprender
No, nada del procedimiento	Nunca a participado de ningún proceso de M. F	Definitivamente no	De conversaciones de terceros	La información recibida fue nula	Muy difícil de comprender

**Actitud del Usuario en relación a la Mediación Familiar**

<i>P. 22. ¿Esta de acuerdo con el procedimiento de M. F?</i>	<i>P. 23 ¿Cree usted que es eficaz, la M. F?</i>
Muy de acuerdo _____	Es muy eficaz _____
De acuerdo _____	Es eficaz _____
Ni de acuerdo ni en desacuerdo _____	No es eficaz ni es ineficaz _____
En desacuerdo _____	Es ineficaz _____
Muy en desacuerdo _____	Es muy ineficaz _____