



REVISTA DE  
MEDIACIÓN  
**FAMILIAR CHILENA**





REVISTA DE  
MEDIACIÓN  
**FAMILIAR CHILENA**



## **REVISTA MEDIACIÓN FAMILIAR CHILENA**

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  
Santiago, diciembre 2016

Esta publicación ha sido elaborada por funcionarios de la Unidad de Mediación, en base a los artículos enviados por distintos autores a nivel nacional. El contenido de cada uno de los artículos es responsabilidad de cada uno de ellos y no representa necesariamente la postura de esta Cartera de Estado.

### **COMITÉ DE SELECCIÓN DE ARTÍCULOS:**

Mauricio Salazar P. Coordinador Unidad de Mediación.  
Mirtha Ulloa G. Jefa Departamento Judicial.  
Pamela Donoso N. Abogada Unidad de Mediación.

### **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Marcela Alcalay A. Unidad de Comunicaciones.

# CONTENIDO

Prólogo.....	6
A 10 años del Sistema Nacional de Mediación Familiar en Chile .....	8
Mediando hacemos Justicia .....	20
Cultura y mediación licitada en Chile .....	26
Enfoque de aprendizaje por competencias.....	36
La mediación chilena frente a las nuevas realidades familiares: reflexiones a partir de un caso.....	46
Género, Estereotipos, Alexitimia y Violencia Conyugal Análisis Psicosocial.....	60
Comenzar a volar .....	68
Mediación: una habilidad para la vida.....	80
Mediación y Coaching Ontológico.....	94
Estudio sobre el perfil sociodemográfico, familiar y educacional de los usuarios de un centro de mediación familiar licitado e incidencia de éstos en sus resultados..	102
La Mediación familiar y el síndrome de alienación parental.....	118
La Clínica de Casos en el sistema de mediación familiar licitado.....	132
Municipalidad de lo Barnechea: Programa de promoción a la mediación y asesoría vecinal.....	142
Mediación comunitaria mi barrio mi casa, concón: experiencia y desafío .....	156
Recuento del Programa de Gestión de Conflictos Locales (ex Unidades de Justicia Vecinal) y los desafíos en la creación de modelos de intervención en la gestión de conflictos .....	172
Sobre los autores .....	184

# PRÓLOGO

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Unidad de Mediación Familiar, con ocasión de la conmemoración de los diez años del sistema nacional de mediación lícitado, se enorgullece al presentar la Revista de Mediación Familiar Chilena, que es parte del esfuerzo desarrollado por los funcionarios de la Unidad de Mediación Familiar, quienes buscan difundir y compartir el conocimiento, las buenas prácticas y experiencias atesoradas en este par de lustros de mediaciones desarrolladas en el país.

Como es bien sabido, para que una política pública funcione, no basta sólo la voluntad política de la autoridad, sino que resulta indispensable, además, la participación de la sociedad en su conjunto. La implementación de cualquier sistema de mediación implica, ante todo, un cambio cultural profundo, un cambio de paradigma y de mentalidad de la ciudadanía, siendo en mediación familiar la exigencia aún mayor, atendida la importancia de la familia dentro de la sociedad, las características especiales del conflicto familiar y la necesidad de que los acuerdos a que se lleguen por los adultos involucrados, no perjudiquen los intereses de niños, niñas y adolescentes.

En virtud de lo anterior, nuestra Cartera de Estado –que viene garantizando desde hace diez años la provisión del servicio de mediación familiar sin costo para la ciudadanía–, quiere continuar contribuyendo a la consolidación de la mediación familiar en Chile, otorgando un espacio con independencia metodológica, doctrinaria e ideológica; en la cual participen expertos, mediadores, actores relevantes de la temática y público en general.

La convocatoria de la revista se realizó en el mes de agosto del presente año, sorprendiendo gratamente la cantidad de artículos recibidos. Si bien en un principio se pensó en aceptar sólo colaboraciones de mediación familiar, atendido al entusiasmo mostrado por los autores y la calidad de los trabajos, se agregaron tres colaboraciones sobre mediación comunitaria. Es así como los artículos seleccionados a efectos de integrar esta revista, fueron escogidos considerando su relevancia en la actualidad y realidad chilena, desde un punto de vista multifactorial y multidisciplinario, privilegiando que los artículos sean accesibles a todo público. Concretamente, los artículos versan sobre diferentes temáticas, que confluyen en la mediación: acceso a la justicia, género, mediación comunitaria, cultura, enfoque de aprendizaje por competencias, nuevas realidades familiares, entre otros.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Unidad de Mediación Familiar, agradece las colaboraciones de los distintos autores e invita al resto de la comunidad mediadora a participar con el mismo entusiasmo en la próxima convocatoria de la Revista de Mediación Familiar Chilena; teniendo la convicción de que esta publicación constituye un real aporte al desarrollo de la mediación familiar en Chile. Sobre todo si consideramos que la mediación no tan sólo resuelve conflictos de relevancia jurídica, sino que construye y reconstruye los lazos, la autonomía y la responsabilidad de los participantes. Lo anterior contribuye de manera significativa al derecho de Acceso a la Justicia de las personas, pues le da un contenido más amplio al derecho, no tan sólo resguardando el acceso tradicional, sino que incluyendo y promoviendo los mecanismos preferentes de resolución de conflictos, como la mediación familiar.

No puedo dejar la oportunidad para agradecer y valorar el trabajo desarrollado por los funcionarios de la Unidad de Mediación Familiar del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y muy en particular a su coordinador, Mauricio Salazar Pérez, por la entrega y esmerada dedicación de sus funciones, fruto de las cuales es la Revista que hoy presentamos y que tanto nos enorgullece, como el contar con profesionales de la altura de este equipo.

**Álvaro Pavez Jorquera**

Jefe División Judicial

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Diciembre de 2016.



# A 10 AÑOS DEL SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN CHILE

---

**Mauricio Salazar Pérez**

---

## **RESUMEN**

La mediación familiar como institución se consagró en la Ley que Crea los Tribunales de Familia en el año 2005, iniciando los primeros contratos celebrados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para la provisión del servicio sin costo para las partes en el año 2006. La administración y ejecución de los mismos ha estado desde sus inicios, a cargo de la Unidad de Mediación de esta Cartera de Estado, sistema que con 10 años ha vivido una evolución desde la política pública que resulta importante revisar.

En este orden de ideas, en el siguiente artículo, se resume la historia del sistema de mediación familiar licitada, el escenario actual así como las mejoras introducidas en el año 2016 para asegurar un adecuado acceso a la justicia y al servicio de mediación familiar por parte de la ciudadanía en todo nuestro país.

## **ABSTRACT**

Family Mediation like institution was consecrated in the law that Create Family Courts in 2005, starting the first contracts performed by Ministry of Justice and Human Rights, to provide the service free of charge for the parts in 2006. The administration and performance of them, from the beginning have been in charge of Mediation Unit, service that has been during ten year, an evolution from the public politic that results very important to review. In this way, in the next article, the history of tender Family Mediation System is summarized, the current stage and the improvements introduced in 2016 to ensure an adequate access to justice and to the Family Mediation Service to the citizens of all our country.



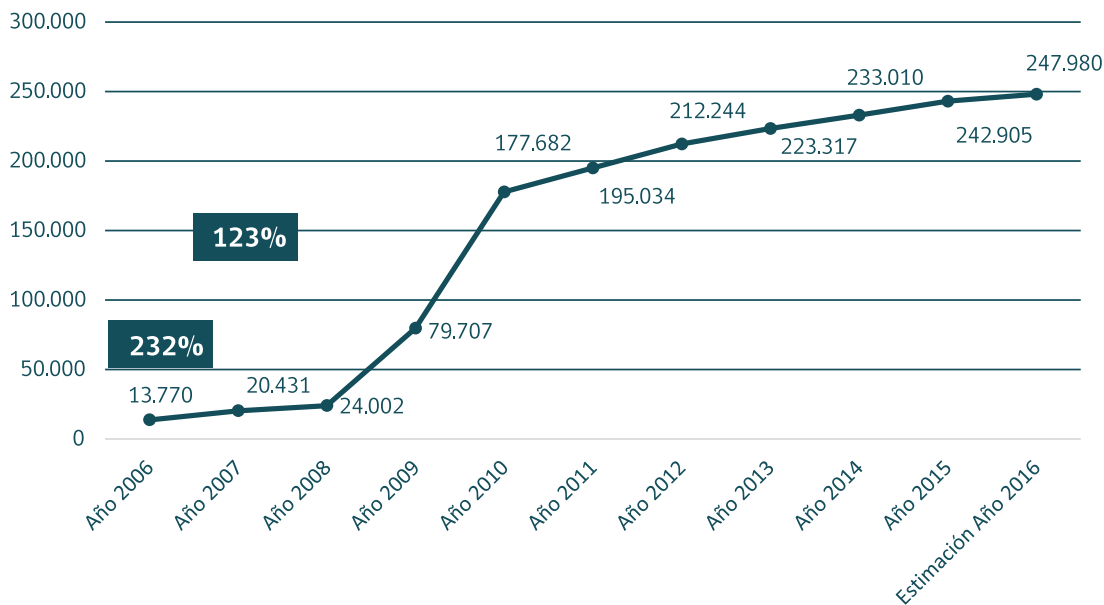
En el año 1997, el ejecutivo despachaba el proyecto de Ley que creaba los tribunales de familia en nuestro país, buscado dotar al sistema de una justicia especializada, concentrada y moderna para los conflictos jurídicos en materia familiar, proyecto que fue publicado en el año 2004.

Esta norma además de crear los tribunales de familia, incorporó la institución de la mediación familiar como un mecanismo válido de resolución de controversias familiares, convirtiéndose en uno de los primeros cuerpos legales en reconocer los métodos alternativos de resolución de conflictos. Los primeros contratos celebrados en el año 2006 para la prestación de este servicio a nivel nacional, no tuvieron la suficiente repercusión, debido a lo desconocido que era la mediación en la ciudadanía, a los usuarios acostumbrados a la búsqueda de una solución heterónoma de sus problemas, la calidad de voluntaria que se le otorgó a la mediación, llevó a que el desarrollo de esta nueva institución no fuera el esperado.

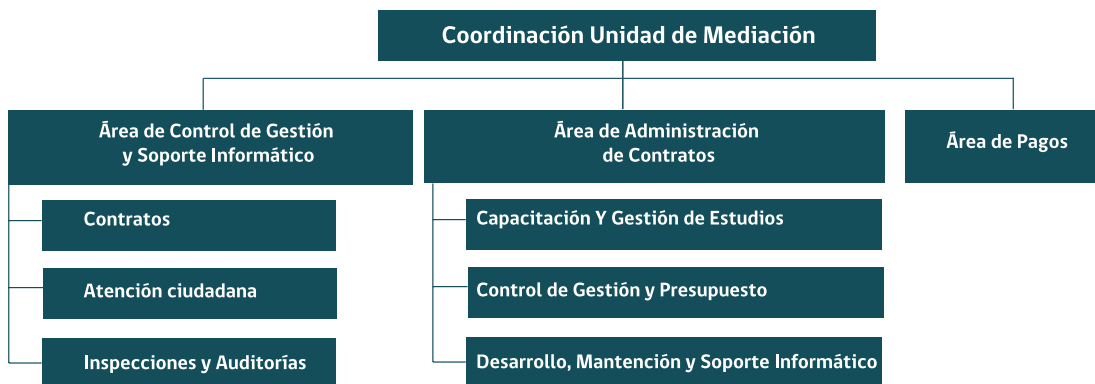
En el año 2008, y debido a los conocidos inconvenientes que presentó esta judicatura, se dictó la Ley N° 20.286, que modificó la Ley N° 19.968, y que entre otras cosas, convirtió a la mediación familiar en una instancia previa y obligatoria en las materias de mayor concurrencia en la justicia de familia, a saber, alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Resulta necesario advertir, que el carácter obligatorio se le otorgó al trámite propiamente tal y no a la mediación misma, puesto que en ningún caso hoy los usuarios se encuentran obligados a asistir y menos a llegar acuerdo, en otras palabras se mantienen las 3 dimensiones del principio de voluntariedad contempladas en el artículo 105 de la Ley de Tribunales de Familia, esto es, la voluntariedad de asistencia, la de participación y la de adopción de acuerdos.

Claramente la implementación de la mediación previa y obligatoria significó un hito en el sistema, tanto así, que si comparamos, el ingreso de causas en el periodo enero a mayo 2009 (en rigor mediación voluntaria) y el mismo periodo 2010 (mediación previa y obligatoria) aumentó en 1.250% la demanda de los servicios, lo cual importó entre otros temas, asegurar la cobertura en todo el país. En el siguiente gráfico podemos observar la evolución de las causas desde el año 2006 a la fecha.

## EVOLUCIÓN INGRESO DE CAUSAS

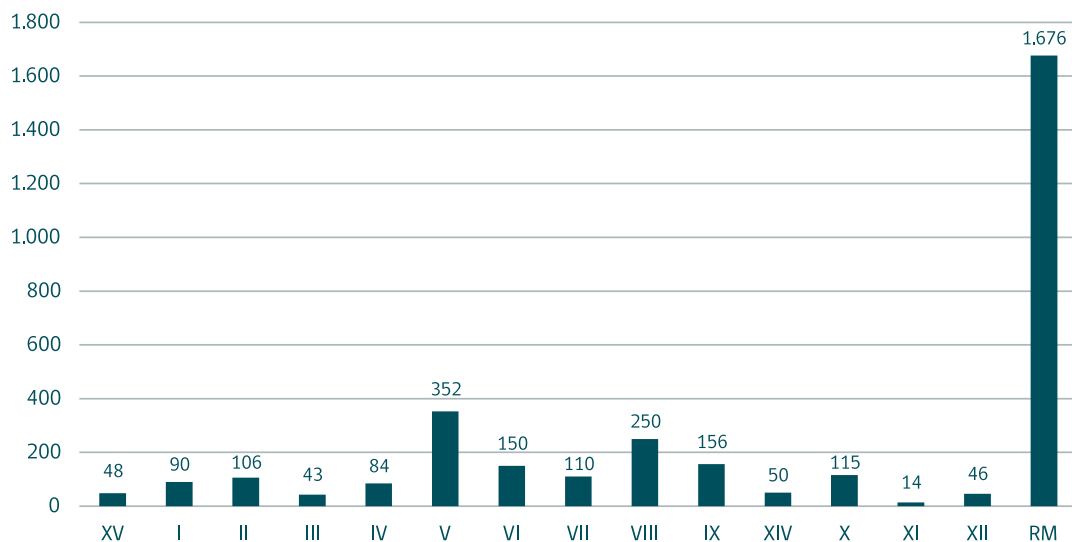


Para la administración del Sistema Nacional de Mediación, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ha encargado este cometido a la Unidad de Mediación, dependiente de la División Judicial de esta Cartera de Estado, la que cuenta con un equipo multidisciplinario dispuesto para la coordinación de los servicios de la especie a nivel nacional e interinstitucional y que desde esta año cuenta con una nueva estructura orgánica para dar respuesta a esta tarea, la que fue reconocida mediante Resolución Exenta N° 656, de 2016, de la Subsecretaría de Justicia, que distingue a grosso modo tres grandes áreas, el Área de Administración de Contratos, el Área de Control de Gestión y Soporte Informático y el Área de Pagos.

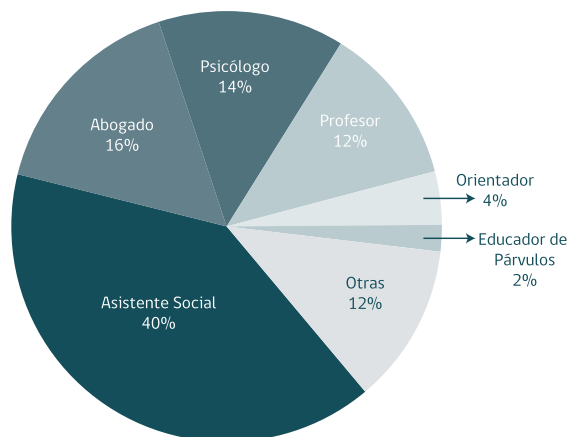


No debemos olvidar, al momento de hablar del Sistema Nacional de Mediación Familiar, uno de los pilares del mismo, esto es, el Registro de Mediadores Familiares, creado por el artículo 112 de la Ley N° 19.968, cuya administración corresponde a cada Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos. Este registro está compuesto al día de hoy por 3.290 mediadores a nivel país, de los cuales el 85% corresponden a mujeres mediadoras. La mayoría de los mediadores está concentrado en la Región Metropolitana, predominando las profesiones de base de asistente social con un 40%, Abogado con un 16% y psicólogo con 14%.

### MEDIADORES REGISTRADOS



### PERFIL PROFESIONAL MEDIADORES REGISTRADOS

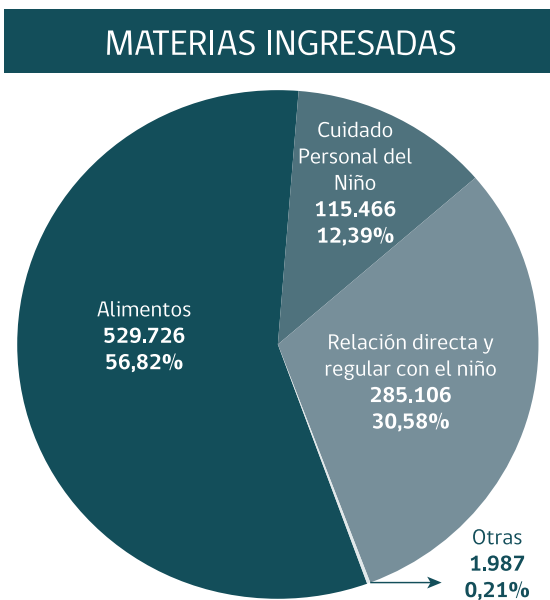
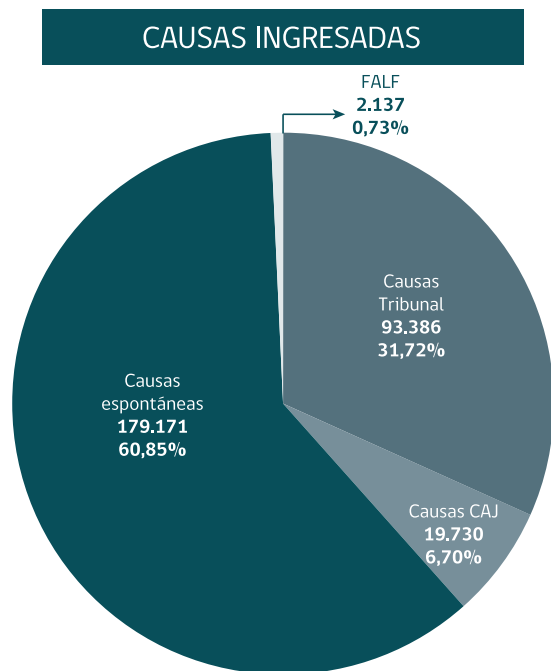


Es destacable que la postulación al Registro de Mediadores, en el año 2013 recibió la certificación de 100% Digital, del Programa Chile sin Papeleos, convirtiéndose en el único trámite del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con esta certificación.

En el año 2014, se vivió un segundo hito en el sistema, que dice relación con la forma de contratación y pago de los servicios de mediación, transitando desde una modalidad de contratación y pago por causa con énfasis en el resultado a un sistema de contratación por jornada mediador con un monto máximo de pago mensual por servicio; además de la incorporación de mejoras en los criterios de evaluación técnica de los mediadores. El proceso de licitación pública, realizado durante el año pasado y que renovó la totalidad de los prestadores a nivel país, se cerró con la celebración de 151 contratos de prestación de servicios de mediación familiar, disponibles de Arica y hasta Cabo de Hornos, incluyendo Isla de Pascua, en 140 territorios jurisdiccionales de los Juzgados de Familia y de Letras con competencia en asuntos de familia.

Resulta importante resaltar que desde el 1 de noviembre de este año, se implementaron tres nuevas oficinas en tres nuevos territorios jurisdiccionales, de los tribunales creados por la Ley N° 20.876, los Juzgados de Letras de Alto Hospicio, de Mejillones y de Cabo de Hornos, con lo cual Chile cuenta desde este año, con el centro de mediación más austral del mundo. En este orden de ideas, podemos afirmar que existen disponibles a la fecha para la atención de usuarios, 198 oficinas de mediación a nivel nacional, en donde cumplen funciones 380 mediadores, 246 asistentes administrativos, 93 administradores y 134 asesores jurídicos.

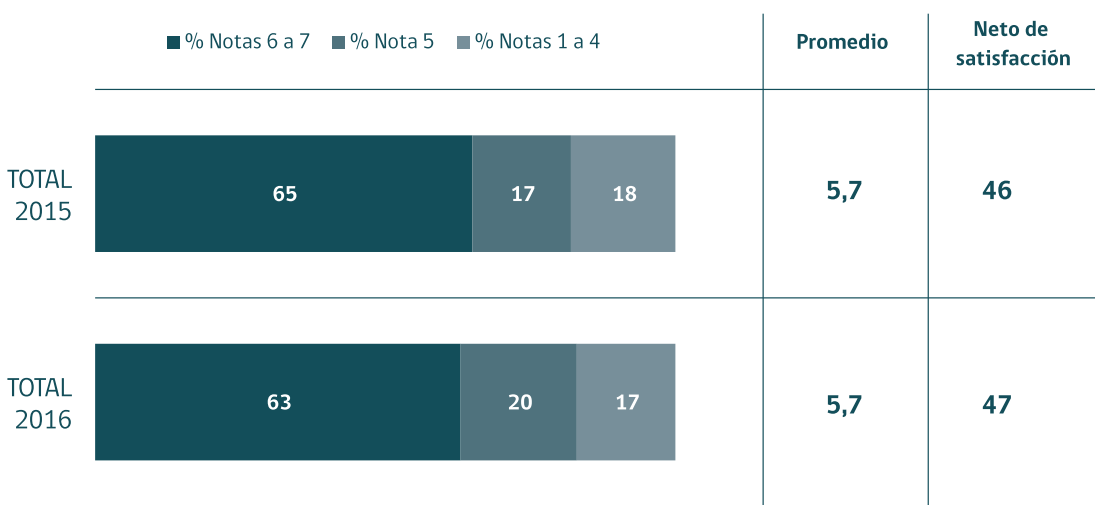
Desde el inicio de los nuevos contratos, bajo la actual forma de contratación, esto es, el 1 de julio de 2015 y hasta el 31 de octubre de este año, se han atendido un total de 294.424 causas de mediación, provenientes en su mayoría de ingresos espontáneos con un 60,85%. Por otro lado, en relación a las materias que son objeto de mediación, el 56,82% corresponde a Alimentos, el 30,58% corresponde a Relación Directa y Regular con el Niño y el 12,39% corresponde a Cuidado Personal del Niño.



Como bien es sabido por los mediadores contratados, el Sistema Nacional de Mediación, es sometido constantemente a evaluación desde múltiples aristas, como la supervisión de la calidad de la mediación y la encuesta anual de satisfacción de usuarios. Es justamente en esta última, donde el servicio ha mantenido excelentes evaluaciones consecutivamente desde el año 2009; en particular en la última encuesta realizada por Cadem S.A., el 63% de los encuestados califica con nota 6 y 7, a la satisfacción global con el proceso, con una nota promedio de 5,7 entre todos los usuarios. Además, el 85% de los encuestados aseguró que volvería a mediación para resolver otro conflicto de familia.

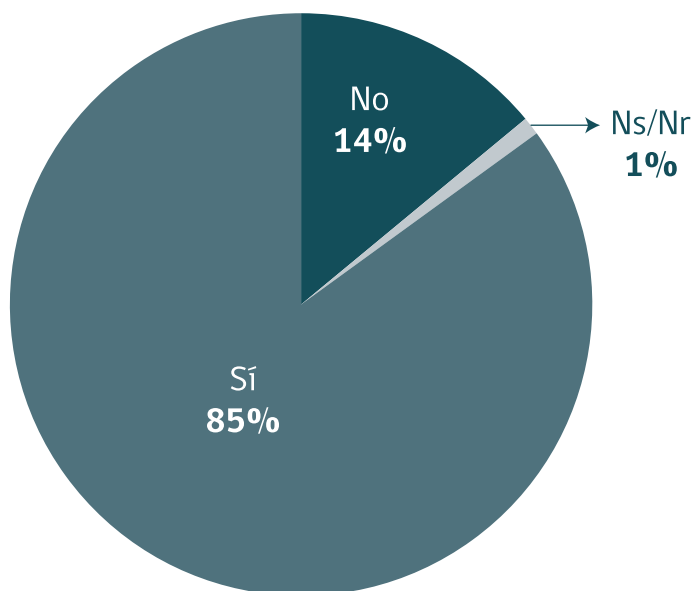
## SATISFACCIÓN GLOBAL, 2015 VS 2016

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?



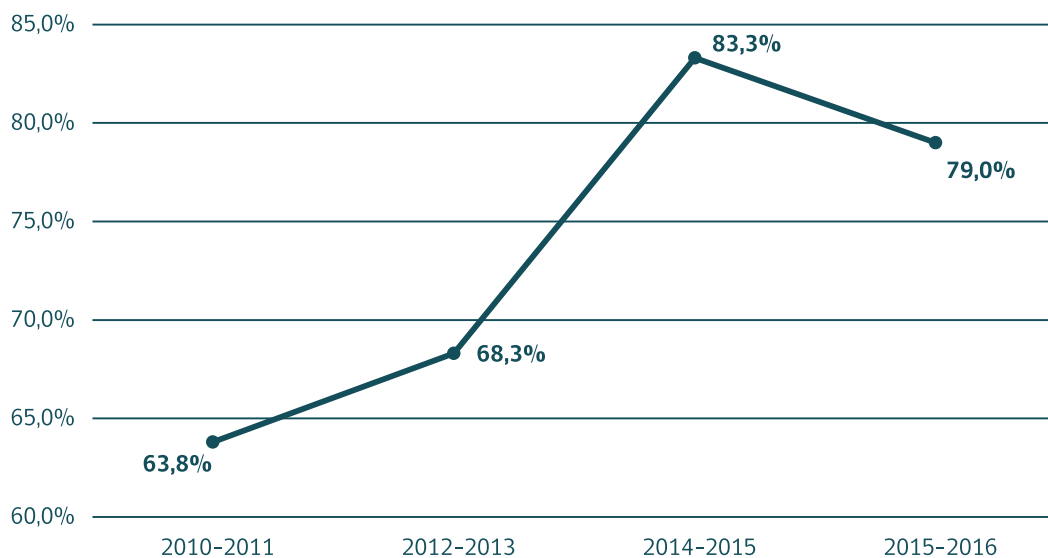
## ACUDIRÍA NUEVAMENTE A UN CENTRO DE MEDIACIÓN

¿ Usted acudiría a un centro de mediación nuevamente para intentar resolver algún otro conflicto de familia?



Mención aparte merece la Evaluación de la Calidad de la Mediación (ECAME), impulsada desde este Ministerio en el año 2011, y que ha entregado un instrumento objetivo, parametrizado y supramodelo que permite medir la actividad mediadora en el abordaje de los conflictos, único en su clase en Iberoamérica. La primera vez que se diseñó por el equipo de trabajo de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, se aplicó a una muestra representativa de casos reales en todo el país, el cual fue aplicado de forma completa a todos los mediadores familiares contratados en los años 2012 a 2013 por el equipo de la Universidad Central de Chile, esta vez en casos simulados y video-grabados para poder hacer comparables los resultados. Tras dos ejecuciones, se contrató un nuevo estudio que evaluara la metodología y que generara un instrumento que recogiera las últimas experiencias de la política pública. La última aplicación de este instrumento se verificó en los años 2015 y 2016 nuevamente a todos los mediadores licitados, a quienes además se les entregó el video de su supervisión junto a la realización de talleres regionales reflexivos con todos los participantes. Sólo para efectos de visualizar los resultados finales, a continuación se detalla el porcentaje de cumplimiento de este índice de la calidad de la mediación, en cada uno de estos procesos.

## ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD PROCESO DE MEDIACIÓN



En cuanto a los reclamos presentados por la ciudadanía por la disconformidad con la prestación del servicio de mediación familiar, desde el inicio de los nuevos contratos en julio 2015 y hasta noviembre 2016, se tramitaron 88 reclamos de usuarios. Lo anterior implicó una baja cercana al 49,71% de los reclamos tramitados en similar periodo con centros de mediación bajo el anterior modelo de contratación.

En la misma línea de evaluación de los centros de mediación contratados por esta Cartera de Estado, debido al cambio del sistema de contratación, la Unidad de Mediación debió también reinventarse para satisfacer las necesidades del nuevo servicio, por ello este año la subárea de Auditoría e Inspecciones, realizó auditorías mensuales para revisar la efectividad de las normas de administración de causas en el Sistema Informático de Mediación Familiar SIMEF, auditándose 10.756 causas a nivel nacional a través de una muestra aleatoria y una revisión mensual del universo total de causas de mediación, para la verificación de los plazos de tramitación y el agendamiento de las primeras sesiones.

Este año 2016, en el marco de los 10 años del sistema en nuestro país, se establecieron tres ejes de mejora en la ejecución de la política pública de mediación familiar, a saber: Acceso y comunicación con los usuarios del servicio, Relación con la comunidad mediadora y Automatización y facilitación de los procesos.

En cuanto al primer eje, acceso y comunicación con los usuarios del servicio, este año se rediseñó el sitio web [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl) con la finalidad de establecer un canal más cercano e intuitivo con el usuario y público en general, sitio que tiene en promedio 1.600 visitas diarias. Se implementó también un nuevo medio de comunicación con el usuario, el fanpage del Sistema Nacional de Mediación Familiar, el que ha masificado la comunicación cercana e inmediata con los usuarios. Asimismo, este año con el fin de mejorar el acceso al servicio, también se implementaron tres nuevas oficinas de mediación en las comunas Alto Hospicio, Mejillones y Cabo de Hornos.

En el eje de relación con la comunidad mediadora, este año se desarrolló el Primer Seminario de Mediación Familiar a nivel nacional, con la participación de un número importante de mediadores de todo el país, el cual más allá de los conocimientos y experiencias compartidas, significó un punto de encuentro de toda la comunidad mediadora chilena. Durante este año también se comenzó el trabajo de las nuevas bases de licitación tipo para el periodo 2019, recogiendo la impresión desde los actores y prestadores claves en el proceso de mediación familiar a nivel regional, realizándose a la fecha 5 mesas locales. Por último y con el fin de impulsar la generación de conocimiento y difusión de buenas prácticas mediadoras, este año hemos editado el primer número de la revista de mediación familiar chilena, que a pesar del breve plazo de convocatoria, generó un alto interés para participar, tanto así, que no sólo recibimos artículos en mediación familiar sino también de la experiencia en mediación comunitaria.



Para el último eje de trabajo, que guarda relación con la automatización y facilitación de los procesos asociados al servicio, este año se dispuso de una plataforma informática de soporte, la cual permite generar un adecuado seguimiento de las soluciones y plazos asignados a cada tipo de requerimiento, así como la posibilidad de tratar los datos con vistas a desarrollar mejoras en la tramitación de causas de mediación familiar en nuestro país.

Asimismo, y en el marco de la ley de tramitación electrónica, que entró en vigencia este 18 de diciembre en todo el territorio nacional, en conjunto con la Corporación Administrativa del Poder Judicial, se coordinó el trabajo de una interconexión que permitiera automatizar la remisión de las actas de acuerdo de mediación a los tribunales de familia o de letras con competencia en asuntos de familia. La mencionada reforma, hizo no sólo trabajar con los mediadores licitados sino también sumar a los mediadores familiares que prestan el servicio de forma privada a los usuarios, de forma tal, que desde esta misma fecha ellos también registran y remiten las actas de acuerdo desde el Sistema Informático de Mediación Familiar SIMEF. Todo este trabajo, nos permitirá además de cumplir con la normativa, contar con información certera acerca de la cantidad de mediaciones familiares privadas que se realizan en el país, y con ello tomar medidas más informadas para la política pública.

También en el marco de este eje, a comienzos del año 2016, surge el proyecto agenda tu hora de mediación vía web, proyecto que es diseñado, construido y puesto a disposición de la ciudadanía por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el mes de mayo de 2016 en forma gradual.

El objetivo general del proyecto es la implementación de una herramienta tecnológica que facilite a los usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar, una búsqueda rápida, cómoda y efectiva del Centro de Mediación más cercano a su hogar o lugar de trabajo, para agendar una sesión de mediación en la fecha y horario que más se adapte a sus necesidades, evitando su asistencia presencial al Centro de Mediación u otra institución para requerir el servicio directamente.

**En síntesis, el proyecto agenda tu hora de mediación vía web, tiene las siguientes ventajas para los usuarios y para el sistema:**

1. Mejora y aumenta el acceso al servicio de mediación familiar y en consecuencia el acceso a la justicia.
2. Da la posibilidad de seleccionar el centro de mediación, la fecha y hora de la primera sesión de mediación de forma inmediata.
3. Reduce los tiempos de espera y elimina costos de traslado para los usuarios del servicio.
4. Se inicia inmediatamente el flujo de trabajo al interior del centro de mediación para poder llevar a cabo la sesión con todas las partes involucradas.
5. Mejora la carga de trabajo de las asistentes administrativas de los centros de mediación.
6. Distribuye equitativamente las cargas de trabajo entre los centros de mediación contratados por el Ministerio.

Todo este camino recorrido, ha sido con el objeto de mejorar, fortalecer e instaurar un sistema nacional de mediación familiar que brinde un alternativa eficaz, eficiente y oportuna en la resolución de conflictos de naturaleza familiar, para lo cual ha sido clave el trabajo desarrollado por más de 10 años por todos los mediadores de nuestro país, así como los distintos actores relevantes que trabajan en el sistema.

Finalmente, implementar una política pública como ésta, no sólo significa la provisión del servicio, sino también un cambio de paradigma en la sociedad chilena en la forma en que se enfrentan los problemas familiares y en general de toda índole, tarea que es responsabilidad no sólo de la Unidad de Mediación Familiar como institución que administra el sistema, sino que también es un desafío de todos quienes trabajan en los centros de mediación y sobre todo, del trabajo que se desarrolla día a día en la sala de mediación con los usuarios, tanto en la búsqueda de acuerdos, como en la entrega de herramientas para la solución de sus propias controversias.



# MEDIANDO HACEMOS JUSTICIA

---

Vanessa Turrillas Villagra

---

## RESUMEN

Si entendemos que la justicia es un conjunto de valores sobre el cual descansa una sociedad, y que el respeto, igualdad y equidad hacen parte de ella, podemos sostener que la mediación en su esencia garantiza la posibilidad de acceder a ésta, por cuanto, promueve la comunicación entre las personas, recordándonos que todos -algunos en mayor o menor medida- tenemos la potencialidad intrínseca de poder expresarnos y decidir sobre lo que queremos o no queremos, develando que esta inherente cualidad humana es la que nos facilita el camino a la creación de nuestros propios acuerdos, razón por la cual, resulta crucial que nuestra legislación se actualice, por cuanto, la mediación no ha sido promovida generosamente por el Estado, esto, al no reconocerla jurídicamente en diversas materias como una adecuada fuente de acceso a la justicia, impidiendo validar su verdadero aporte y restringiendo el acceso a la misma.

## ABSTRACT

If we understand that justice is a set of values on which a society rests, and respect, equality and equity are part of it, we can assert that mediation in its essence guarantees the possibility of accessing justice. This mechanism of conflict resolution promotes the communication between people, which reminds us that -some more than others- have the intrinsic potentiality to express ourselves and decide on what we want or do not want. Moreover, this inherent human quality is what facilitates the way to find our own agreements. This crucial ability has been partially recognised, but not generously promoted by the State. In fact, our legislation is indebted, because has not validly recognised mediation as an adequate source of access to justice in a wide range of matters, which finally avoids the validation its true contribution and access to it.

En las relaciones personales, sea cual sea su fuente de origen, se pueden generar profundos estados de crisis, convirtiéndose en fuente de dolor, angustia, estrés y/o rabia, lo que conlleva a vivir en una latente situación de conflicto. Ahora bien, reconocer que la crisis en muchas oportunidades si es observada desde su efecto, puede traducirse en una gran oportunidad de cambio en la vida de las personas, sin duda, permite alentar a aquellos que inexorablemente deberán cruzarse con ella y para que esta sea concebida como una "oportunidad", probablemente deberá reconocerse el conflicto y aceptar las variables que este presenta. Luego, no menos trascendente resulta entender que debemos avanzar aún más hasta vislumbrar la salida que conducirá hacia a la anhelada percepción de liberación de aquello que nos acongoja. Este proceso de evolución que debe vivenciar cada ser humano al enfrentarse a algún problema, no siempre supone que lo haga de manera individual o mejor dicho procurando en su interior la forma más adecuada para salir de él, puesto que no siempre se cuenta con las herramientas idóneas para mirar, levantarse y salir, más bien, podría decirse que generalmente se requiere de la intervención de otros que pudiesen orientarnos, dar visiones o puntos de vista que muchas veces difieren de aquello que pudiésemos estar observando, permitiendo en consecuencia, modificar el plan de acción. Es entonces, cuando cobra relevancia el rol de quien nos ofrece la posibilidad de resolver nuestros conflictos de la manera más justa e inclusiva, permitiendo que cada persona sea protagonista y responsable de la situación acaecida, y para ello, pensar en la actuación de un mediador que permita a las partes resolver colaborativamente un conflicto, puede no sólo generar un proceso de cambio en la vida de los involucrados, sino también ofrecer a los espectadores una experiencia educacional, por cuanto, permite visibilizar que toda persona puede estar permanentemente transformando su vida y sus relaciones humanas.

Así también lo sostienen los profesores Baruch Bush y Folger, en su Libro "La Promesa de la Mediación"<sup>1</sup>, en el sentido de que la mediación no sólo permite resolver el conflicto en sí mismo, sino que promueve el transformar al individuo en todas las dimensiones de su crecimiento moral, concibiendo que en nuestra existencia debemos saber desarrollarnos y realizarnos en nuestro máximo potencial. Desde esa perspectiva, la mediación puede llegar a ofrecer este proceso de cambio, que si lo observamos desde un prisma más ambicioso, también podría impactar a una sociedad que en la actualidad en muchos ámbitos se están solicitando reformas, y en otros, porque no decirlo derechamente, se solicita una metamorfosis más profunda.

---

1) Baruch Bush, Robert y Folger, Joseph. Año 2008, La Promesa de la Mediación, 1º Ed. la reimp-Buenos Aires: Gránica, pág. 131.

A mayor abundamiento, cabe destacar que en mediación el que las partes involucradas en un conflicto puedan mirarse, generando un diálogo que muchas veces en sus vidas cotidianas por diversos impedimentos de orden económico, geográfico o muchas veces imputable a ellos mismos dificulta un espacio propicio de conversación íntima, puede permitir la ansiada revalorización a través del reconocimiento de una acción, una emoción o un derecho que por tiempo les ha sido desconocido. Todo lo dicho, produce en grandes ocasiones la sensación de equidad, que muchas veces la justicia tradicional no puede ofrecer, por cuanto el escenario desde su inicio los ubica en una posición de guerra, la que frecuentemente exacerba el conflicto y no quita los velos, por lo cual, sostener que “lo que el derecho muchas veces no puede, la mediación sí”, no resulta arrogante, sino verdadero, puesto que debemos asumir que existen diversos caminos para acceder a una solución, la que por cierto tendrá generalmente matices jurídicos en cuanto a su forma. Sin embargo, no debemos olvidar resolver el fondo, porque sólo así el germen del conflicto desaparecerá, sobre todo si se trata de temas de familia, en los cuales los vínculos deben seguir sosteniéndose en el tiempo.

Ahora bien, si revisamos nuestra legislación podemos constatar que en nuestro país se han realizado grandes esfuerzos a través de diversas reformas legales tendientes a promover una mejor calidad de justicia a la ciudadanía, tal es el reflejo de la Ley 19.966<sup>2</sup> que establece un Régimen de Garantías Explícitas en Salud y la Ley 19.968<sup>3</sup> que crea los Tribunales de Familia, normativas que reconocen en una fase previa y obligatoria a todo juicio a la mediación, cuestión que ha permitido resolver conflictos jurídicos propiciando el diálogo entre las partes cuando ellas así lo desean, valorando su capacidad para resolver sus diferencias de una manera más protagónica y con independencia de su resultado, puesto que cabe advertir, que aunque la mediación resulte frustrada, no necesariamente quiere decir que culminó sin éxito, toda vez, que igualmente permite a las personas vivenciar el proceso y extraer de él su riqueza. Sin ir más lejos, es posible destacar que en materia de salud pública cuando se ocasionan daños con motivo de una prestación de salud en un prestador de salud pública y se concurre a mediación en la unidad del Consejo de Defensa del Estado, una alta tasa se frustra, sin embargo, a la inversa una tasa baja es la que finalmente decide iniciar acciones legales a la postre, ello demuestra que “algo” ocurre en el proceso de mediación que debilita la decisión de accionar en contra del prestador o de él o los médicos involucrados<sup>4</sup>.

---

2) Ley 19966 Promulgada el 25-08-2004 y Publicada el 03-09-2004

3) Ley 19968 Promulgada el 25-08-2004 y Publicada el 30-08-2004

4) Fuente: [www.cde.cl](http://www.cde.cl) Mediación por Daños en Salud, Estadísticas 2015, última visita 06-10-16

Por lo expuesto, resulta razonable pensar en la posibilidad de ampliar el acceso a la justicia a través de la incorporación de diversos mecanismos colaborativos de resolución de conflicto que se encuentren bajo el amparo de la ley, señal que ya han dado algunos sectores a través de propuestas conducentes a ofrecer un sistema adecuado de resolución de conflicto por medio de mecanismos primarios como arbitraje, conciliación, mediación, entre otros, ampliando a su vez las materias al ámbito civil, comercial, laboral, escolar, comunitario, también considerando la justicia restaurativa en el ámbito penal, métodos que ya fueron incorporado en los años 90 en otros países de América Latina, tales como Colombia y Argentina, este último recogiendo la experiencia de Estados Unidos, país que desde los años 60 incursiona en sistemas multipuertas ofreciendo una apertura en la comprensión del valor justicia.

Por consiguiente, cabe destacar lo planteado en una entrevista personal realizada en el año 2015 a la Dra, Elena Highton, abogada, Vicepresidenta de la Corte Suprema de Argentina, la posibilidad de acceder a la justicia o acceder a justicia, la distingue entendiendo que el “acceso a la justicia” es al sistema judicial, o sea al expediente y “acceso a justicia” es mucho más amplio, es decir, la entiende como la entrega de justicia propiamente tal, siendo al Estado a quien le compete otorgarla, no sólo a través de una sentencia judicial, sino también incorporando diversas formas o mecanismos que contribuyan en la solución de los conflictos. En concordancia con este argumento, resulta coherente reconocer el valor en particular de la mediación, en cuanto a que no sólo sirve para desjudicializar las causas y descentralizar los servicios de justicia, sino para algo mucho más relevante, toda vez, que permite enriquecer un proceso personal en el cual, si la capacidad de las partes lo facilita, puede transformar en muchos casos sus vidas, generando quizás un antes y un después al dar cabida al desarrollo espiritual de cada persona a través de la comprensión, equilibrio en la satisfacción de sus pretensiones y del ímpetu personal por querer decidir y hacerse cargo de su problema, en un proceso más cercano basado en los postulados de la voluntariedad, imparcialidad, respeto, equidad y confidencialidad que sustentan un proceso de mediación, similares principios o valores que intentan resguardar las sentencias judiciales.

Al respecto, cabe advertir que felizmente la humanidad ha ido comprendiendo desde antaño el sentido del valor justicia, entre los grandes pensadores podemos mencionar lo postulado por el iluminado Aristóteles, quien en su obra “Ética a Nicomaquea” reconocía que la fuerza normativa de lo justo no necesariamente procedía únicamente de la ley, puesto que las leyes son herramientas sociales, en las cuales, se materializa cierta forma de justicia y que su gran virtud y/o grandeza es que a través de ella “nada adquirimos para nosotros,

sino que por ella damos a otro lo que es suyo”, profundizando también en la conciencia de que “todas las virtudes se encuentran en el seno de la justicia”<sup>5</sup>. En definitiva, en mediación precisamente se pretende la búsqueda de satisfacción de los intereses de todas las partes, procurando no sólo el bien individual, sino también el ajeno, razón por la cual, me pregunto ¿si acaso no es esto justicia?, porque más valioso aún pareciera resultar un proceso cuando a través del diálogo, son las propias personas quienes resuelven sus diferencias, posibilitando con ello también el crecimiento de una sociedad más democrática e inclusiva, que no haga oídos sordos a los cambios sociales que se requieren.

Concluyendo, resulta importante despertar a una conciencia colectiva que movilice a la voluntad política hacia la comprensión de ampliar los mecanismos de resolución de conflicto en nuestro país, satisfaciendo en consecuencia, las necesidades reales de la ciudadanía a través del asentamiento de una cultura de prevención, dejando así, lo humano en el centro de todo lo que nos concierne.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Baruch Bush, Robert y Folger, Joseph. Año 2008. La Promesa de la Mediación. 1º Ed. La reimp-Buenos Aires: Gránica
2. Dreyzin de Klor, Adriana y Harrington, Carolina. Año 2007. El derecho en movimiento. Argentina. Editorial Rubinzal-Culzoni
3. Entrevista personal a Dra. Elena Highton de Nolasco. Fuente Primaria. Mayo-2015. Corte Suprema de Justicia Argentina
4. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Año 2012. Estudio de Impacto de la Mediación - Pre-Judicial Obligatoria en Argentina: Un aporte para el debate y la efectividad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Buenos Aires-Argentina. Fundación Libra

---

5) Fuente: <http://www.filosofia.org/cla/ari/azc01119.htm>. Última visita 30/11/16





# CULTURA<sup>1</sup> Y MEDIACIÓN

## LICITADA EN CHILE

### CAMBIOS SOCIALES, CONSTRUCCIÓN DE IDENTIDAD DE GÉNERO Y MEDIACIÓN FAMILIAR

---

María Erlinda Acuña

---

#### RESUMEN

Los profundos cambios sociales, institucionales y colectivos en el Chile actual, afectan especialmente la construcción de las identidades de género, lo que repercute inevitablemente en la práctica de la mediación familiar. A partir de tres categorías antropológicas de la identidad de género ancladas en la cultura latina y chilena, se postula cómo éstas se encuentran en proceso de cambio hacia otras categorías que permitirían superar rasgos negativos en la definición de lo masculino y lo femenino en Chile y transitar a un entretrejido cultural de la familia y los roles parentales y filiales acorde a los imperativos de una sociedad moderna que reconoce los derechos de sus hombres y mujeres en beneficio de sus niños, niñas y adolescentes.

#### ABSTRACT

The profound social, institutional and collective changes in contemporary Chile have had a considerable influence in the manner we construe gender identity in our culture that inevitably affecting the practice of family mediation. We postulate that three anthropological categories of gender identity rooted in Latin American and specifically in Chilean culture are gradually turning into other, different categories with the potential to overcome negative characteristics recognizable in our definitions for masculinity and femininity; thus advancing towards a cultural pattern of family relations, particularly parental and filial roles, in agreement with modern social standards that acknowledge men and women's rights, while acting in the best interests of children and adolescents.

---

1) Entendemos la cultura en su acepción antropológica, como las formas universales y particulares de hacer efectiva la vida social de un pueblo o comunidad dada, lo que incluye las representaciones simbólicas de los diversos aspectos de la vida social.

## NOSOTROS LOS MEDIADORES

Cuando nos iniciamos en el tema de la Mediación, como ese maravilloso paradigma de resolución de conflictos de manera armoniosa y humana, en que el tercero imparcial – o sea, nosotros, los mediadores<sup>2</sup> cumple un rol activo en la promoción de la paz y de la construcción de acuerdos que recojan las necesidades de todos los participantes, aprendemos también cómo se ha desarrollado la novel práctica de la mediación en occidente. Así, nos familiarizamos con distintos modelos de intervención en el proceso y con diversos autores provenientes de países que llevan más tiempo en la práctica<sup>3</sup>.

Sin embargo, la cultura y los modos de vivir en sociedad de cada comunidad van transformando la práctica de la mediación. En este trabajo quisiera desarrollar el tema de la influencia de la cultura en la manera en que efectuamos la mediación familiar licitada<sup>4</sup> en nuestro país.

## CONTEXTO HISTÓRICO

En Chile la mediación familiar licitada tiene más de diez años de vida. El sistema se ha ido complejizando cada vez más. El número de usuarios se ha ido incrementando, puesto que al inicio la mediación era voluntaria, transformándose al cabo de un tiempo en obligatoria. Efectivamente, producto de una serie de reformas legislativas en materia de familia, se da inicio a la mediación en materias de familia entre los años 2005 y 2006, pero inicialmente como parte de un juicio y voluntaria; luego, con la reforma a la ley del año 2008, se establece la mediación previa al juicio, obligatoria en tres materias fundamentales: derecho de alimentos; cuidado personal del niño, niña o adolescente y derecho de relación directa y regular del padre y los hijos que vivan separados. Esto significa que a partir de entonces, antes de iniciar un litigio judicial, los interesados deben participar de un proceso de mediación, con el objetivo de lograr un acuerdo satisfactorio en una o más de las materias señaladas. Si éste no se logra, se les entrega un documento de frustración del proceso con el cual pueden iniciar la demanda ante los Tribunales de Familia.

---

2) En este artículo hablaremos de mediadores en genérico según el idioma español. No obstante, en algunas ocasiones podremos aludir a mediadores y mediadoras para resaltar la presencia de ambos géneros en la práctica de la profesión.

3) Nos referimos a Francisco Diez, Gachi Tapia y Marín Suárez en Argentina. William Ury, antropólogo y pionero en investigación y gestión de conflictos; Bush y Folger de Estados Unidos que representan al modelo transformativo, Sara Cobb también de Estados Unidos que ha desarrollado el modelo Circular narrativo en mediación.

4) Cuando hablamos de la mediación licitada en Chile nos referimos al Sistema de mediación familiar organizado por el Estado para responder en forma igualitaria y gratuita a la demanda de estos servicios a lo largo del país. Para ello licita los mismos cada cuatro años a empresas de mediadores tratando de optimizarlos mediante parámetros de selección exigentes que incluyen diversos requisitos. El registro nacional de mediadores es la nómina de todos los mediadores chilenos habilitados para ejercer la profesión.

Los servicios de mediación son provistos por el Estado a través de oficinas especializadas a lo largo del país. Al respecto cabe señalar que el año 2006, cuando aún la mediación era voluntaria, se registraban menos de 40 mil causas anuales, en el período 2009-2010 cuando se inicia la mediación previa obligatoria, se registraron 158.331 causas y al presente se estabiliza con alrededor de 240.000, incrementándose en 10 mil a quince mil causas anuales. También ha crecido el número de contratos de empresas que prestan los servicios de mediación de 111 en 2010 a 149 en la actualidad y los mediadores registrados han evolucionado de 1.627 profesionales en 2009 a 2.872 al 2015<sup>5</sup>. Consecuentemente, la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante UMED), se ha visto en la obligación de estandarizar procesos y ejercer un control más objetivo de la gestión de los centros de mediación que licitan una determinada zona, para garantizar la calidad de los servicios y equilibrar la carga de trabajo de los centros de mediación. Esto último se ha visto favorecido con el desarrollo explosivo de los recursos informáticos. Y si antes había que enviar actas de acuerdo por correo, ahora todo se hace vía internet y existe una plataforma cada vez más sofisticada que permite saber día a día cuáles son los flujos de atención en cada oficina.

Por otra parte, el tope de ingresos para acceder a la gratuidad del servicio es bastante alto -\$800.000 per cápita-. En este contexto, más del 90% de los y las usuarios/as de la mediación como método de resolución alternativa de conflictos (RAC) pueden acceder al Sistema nacional licitado y gratuito, y de hecho lo hacen a lo largo del país.

Se desprende de esto que hay una gran variabilidad social de personas que acceden a la mediación familiar licitada. En efecto, las familias que acceden a la mesa de mediación una vez en marcha el proceso, provienen de diversas situaciones sociales, tanto en lo referente a su procedencia geográfica, como se ha señalado el Sistema Nacional de Mediación Familiar (SNMF en adelante), está presente a lo largo de todo Chile, como a sus ocupaciones -profesionales, técnicos, empleados públicos civiles y uniformados, obreros, empleados de servicios, de supermercados, vendedores, especialistas de diversos niveles en informática y redes, pequeños empresarios, educadores, enfermeros, paramédicos, etc.- y cuyos ingresos difieren ampliamente.

---

5) Todos los datos estadísticos se pueden verificar en los documentos disponibles en la página web de la UMED, [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl). Especialmente Informe Estadístico Sistema nacional de mediación 2009-20014 e Informe Final Auditoría al modelo de Contratación del SNMF - Centro de Sistemas Públicos, U. de Chile (2013).

## LA CULTURA Y EL IMAGINARIO COLECTIVO

Siguiendo una vertiente antropológica e histórica que plantea que la identidad de género<sup>6</sup> en las sociedades latinoamericanas, en cuanto rasgo cultural que se realiza de modo particular en cada pueblo, tiene su matriz en diversos momentos de la historia desde la conquista, postulo que estos rasgos que caracterizan el ser mujer y ser hombre en Chile se encuentran en un proceso de acelerados y profundos cambios ligados a variables sociales e históricas propios de la post modernidad y ahora, también, de la sociedad millenials<sup>7</sup>, los cuáles inevitablemente influyen en los procesos de mediación familiar. Como mediadora considero que la mediación constituye un espacio privilegiado para observar aquéllos cambios, la construcción social de la familia, del ser niño, niña o adolescente en nuestra sociedad.

Hace ya quince años la antropóloga Sonia Montecino (1991) nos sorprendió acuñando el concepto de “huacherío” develando los símbolos no manifestados de las sociedades latinoamericanas, en particular de la chilena. Nos referimos a Madres y Huachos, Alegorías del mestizaje chileno. En ese ensayo y a partir del trabajo previo de historiadores, ensayistas y otros intelectuales nacionales y latinoamericanos, en una nueva forma de hacer antropología en Chile (Alvarado, 2006:287-293) la académica da cuenta de la formación de la identidad de género en nuestro país como rasgo cultural, entendida la cultura como el entramado “de valores, símbolos, conductas e instituciones, tejida y retejada en el tiempo” (Montecino, 1991:21).

Montecino distingue tres categorías y una omisión en la construcción de la identidad de género en Chile, donde lo masculino se vive como ausencia y lo femenino como fuerza materna. A continuación realizamos una síntesis de la caracterización que entrega la antropóloga de cada una de esas categorías las cuáles como tales se destacan en negrita:

**El padre ausente:** ya sea porque es el conquistador que engendra hijos en la mujer indígena, a la que luego abandona, o bien porque se convierte en el inquilino, gañán de paso u obrero impotente, sujeto a la dominación del patrón. Posteriormente por el fracaso de una familia donde el padre o es subyugado por el patrón o es itinerante, pero siempre y de alguna manera, de título nominativo pero ausente. Como efecto en la construcción del género masculino, el hombre no se configura como varón sino como hijo. Hijo que se refugia en la mujer, que es la gran madre como veremos más adelante, dando lugar a la matriz cultural madre/hijo.

---

6) Entendemos como identidad de género la construcción social de lo que es ser hombre o mujer.

7) Se denomina generación millenials a aquélla de los nacidos entre 1980 y 2000.

Siguiendo el análisis de Sonia Montecino, el complemento cultural o la otra cara de la estructura de género en nuestra sociedad viene a ser la asunción de lo femenino como Madre. Una imagen que parecía contenerlo todo: la que se quedaba con los hijos por ley y naturaleza, la que se hacía cargo y que además tenía la facultad de perdonar los errores del padre si éste volvía a casa (Montecino, 1991:58). La madre omnipotente, que debe hacerse cargo de los hijos y sacarlos adelante, imagen de luces y sombras a la que contribuyó en América Latina el culto mariano en su aspecto positivo y poderoso. Una mujer abandonada pero que va tejiendo su poder en el mundo privado, en la organización del hogar, de la crianza y de trabajos informales y a veces indecorosos para sustentar a sus hijos.

**El hijo huacho:** nostálgico eterno del padre ausente, que forma una díada con la madre y que vaga por los campos y ciudades en busca de trabajo y de identidad en la camaradería con los otros huachos: los compadres, los bandidos. El que en un afán de posesión de la mujer que siempre volverá a ser madre, se torna machista y violento. “El bastardo buscará su legitimidad en lo heroico –la cofradía de los huachos que luego se troca en bandidaje, en protesta social o en violencia en contra de lo femenino– pugnando por superar su estadio de hijo, asumiéndose como macho” (Montecino, 1991:54). El hijo que siempre vuelve al alero de la madre, dejando una estela de descendencia en los sectores rurales, mineros o urbanos y abandonando a su vez a las mujeres que lo acogen en su vagabundeo.

Finalmente, la omisión, **la hija** que no se constituye si no es como madre (Montecino, 1991:37–58), que a la vez es objeto del deseo masculino, sirvienta en la hacienda, prostituta en las ciudades, reivindicada sólo al ser ella misma madre.

Estas categorías tienen la fuerza de categorías universales plasmadas en lo particular, ancladas desde los orígenes de nuestra sociedad en el imaginario colectivo y por lo tanto constitutivo de nuestro ethos particular<sup>8</sup>.

## EL CICLÓN DEL CAMBIO

Este imaginario comenzó a cambiar con la liberación de las relaciones sociales post dictadura, la globalización de la economía y el desarrollo explosivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Poco a poco en los noventa se instalaron nuevas formas de relacionarnos afectando fuertemente las relaciones familiares (Zicavo ed., 2007). Procesos similares se constatan en otros países de la región (Portocarrero ed., 1998).

---

8) Ethos, siguiendo a Montecino entendido “como ese modo de habitar el mundo en donde confluyen contenidos y prácticas que entregan un sentido a la vida humana” o una forma menos “petrificada” de entender la cultura (1991:21).

Una primera manifestación institucional de estos cambios sociales y que tiene que ver directamente con la construcción de la identidad de género y las categorías develadas por Sonia Montecino es la legislativa, al declarar a todos los hijos legítimos e iguales con la ley N°19.585, promulgada en octubre de 1998, hace exactamente dieciocho años. Otras modificaciones legales y nuevas maneras de concebir las relaciones sociales - entre las cuáles la misma mediación familiar y los métodos de resolución alternativa de conflictos son una expresión- nos hacen postular que estas categorías culturales de construcción de género están cambiando ostensiblemente, como veremos a continuación.

### **1.- Del huacho itinerante al hombre reflexivo:**

Hace seis años, en el contexto de la investigación para definir un modelo de evaluación de la calidad de la mediación, las entrevistas a mediadores en diversas partes del país daban cuenta de la necesidad de los usuarios de resolver rápidamente el proceso de mediación, que se transformaba en un trámite, debido a residencia en lugares alejados, obligaciones laborales o falta de flexibilidad en los empleadores que no facilitaban la ausencia por estos motivos. Y fundamentalmente porque los chilenos no eran proclives a profundizar procesos personales o a analizar sus relaciones familiares, menos si se trataba de una relación de pareja terminada, en un contexto cultural donde las mujeres se hacían cargo de los hijos y el hombre tenía un rol más bien de proveedor. Las bases de licitación iniciales facilitaban este enfoque, ya que se pagaba por acuerdo y mientras más acuerdos más ingresos para los centros licitados. Por lo tanto, la cultura y el Sistema Nacional de Mediación generaban mediaciones "expres" o muy breves, donde el mayor interés se centraba en alcanzar el acuerdo y no en contribuir a mejorar la relación entre las partes.

En la actualidad, no obstante, esto está cambiando de forma radical. La mediación familiar se ha instalado en la sociedad chilena como proceso obligatorio previo a un juicio para tratar las principales materias de familia cuando se enfrentan a la ruptura. Por su parte, entre las empresas se difunde el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), por lo que los empleadores están más atentos a la calidad de vida de sus trabajadores y trabajadoras. Este binomio contribuye a que la mediación familiar sea un proceso validado socialmente, y a que tanto los usuarios directos como sus empleadores le otorguen mayor importancia y disponibilidad.

Otro factor a tener en cuenta es que ha aumentado la conciencia sobre los procesos personales y relacionales, tanto por el conocimiento, bastante difundido por los medios de comunicación,

acerca de los trastornos y patologías psiquiátricas, como por la masificación de métodos terapéuticos y de bienestar personal, desde los gimnasios a las terapias alternativas.

Una de las consecuencias de este cambio cultural específico puede ser que un modelo más cercano al Modelo Transformativo en mediación sea posible a mediano plazo. Esto implica voluntad política para generar las condiciones y los recursos económicos que la UMED y los Centros de Mediación requieren.

## **2.-Del Padre ausente a la corresponsabilidad:**

En el mismo contexto de cambio en las relaciones sociales y familiares en particular, por el lado del padre, éstos comenzaron a reclamar sus derechos y a exigir mayor participación en la crianza de sus hijos e hijas y que se les considerara tan aptos para cuidarlos como a las madres. Estas ideas canalizadas por organizaciones de padres con capacidad de gestión ante los legisladores, en medios de comunicación y en redes sociales, se cristalizaron finalmente en la promulgación de la ley 20.680 del año 2013, llamada de corresponsabilidad parental o coloquialmente “corazón de papá”, que vino a modificar entre otros el artículo 225 del Código Civil que otorgaba el cuidado personal de los hijos por defecto a la madre. En la práctica, permite que los padres de común acuerdo compartan el cuidado personal de sus hijos, pasando con ellos igual cantidad de tiempo y por tanto adquiriendo las mismas responsabilidades que la madre en la crianza cotidiana y ante la ley.

Otra modificación legal que ha permitido una mayor participación de los padres en el cuidado y crianza de sus hijos es la ley N°20.047 del código del trabajo, de septiembre de 2005, la que establece un permiso postnatal para los padres de cuatro a cinco días desde el nacimiento o la adopción.

Y si el sociólogo Manuel Antonio Garretón hace un análisis de la teleserie El Señor de la Querencia como paradigma de las estructuras de dominación en la sociedad hacendal (2008) , en los nuevos tiempos podemos dar una mirada a la actual “Señores Papis” con su slogan “Madre hay una sola... y papá también”, para ver cómo en nuestra comunidad post moderna el rol del padre se comienza a configurar con menos machismo, en términos de mayor igualdad frente a las mujeres, y con más responsabilidad frente a sus hijos e hijas. Tal y como me planteara en la práctica un usuario que cuidó los primeros meses a su hijo porque la madre debió incorporarse al trabajo, “yo era su mamá”-me señaló.



Como desafío para los procesos de mediación, me parece que el hacerse cargo de las inquietudes, necesidades y desafíos que plantean los padres al reclamar su presencia y responsabilidad en la crianza de los hijos e hijas y considerar este reclamo como indicador de la configuración de una nueva identidad del género masculino, contribuiría a la superación de la imagen del padre ausente y del hijo huacho, favoreciendo un empoderamiento de hombres y mujeres en sus relaciones sociales que supone mayor igualdad entre los géneros y por lo tanto mayor dignidad para hombres, mujeres e hijos.

### **3.- De la madre omnipotente a la mujer con necesidades y derechos personales:**

El cambio social en la asunción del género femenino en nuestra sociedad ha sido fuerte en las últimas décadas, con la instalación de Servicios Públicos especializados (que ahora devienen en Ministerio)<sup>9</sup> y la denuncia a través de los medios de comunicación de los atropellos y violaciones a los derechos humanos de las mujeres. Y si bien somos una de las sociedades con mayor desigualdad de género en muchos aspectos (acceso al trabajo formal, remuneraciones, cargos públicos y gerenciales, son todas áreas donde el sistema social privilegia a los hombres), las mujeres siguen siendo líderes en los espacios comunitarios y familiares, donde tradicionalmente detentan cierto poder, y ahora son cada vez más conscientes de sus derechos. Como me señaló una mujer en un proceso de mediación, “las mujeres ya no aguantamos que nos traten mal, eso ya pasó”.

Este cambio en la autopercepción de la mujer se expresa en la mesa de mediación, por ejemplo, en la manera en que defienden el derecho a alimentos de sus hijos/as y sus posibilidades de obtener ingresos propios, aun cuando los trabajos por los que optan mayoritariamente sean informales, eventuales y ligados a las imágenes construidas del género (cuidadoras de enfermos, de niños, empleadas de aseo, negociantes en ferias libres). Todo esto por horas, lo que les permite cierta libertad para encargarse de la crianza de los hijos. Y apenas surge un nivel más alto de educación en los usuarios, las posibilidades se abren y las demandas a los padres se hacen escuchar especialmente en relación al tiempo que el padre pasará con los hijos/as y cómo reemplazará a la madre cuando ésta cumpla con sus horarios de trabajo o estudios.

Respecto al rol de madre y al imaginario cultural que lo sustenta, aun cuando seguimos escuchando a las mujeres referirse al derecho de relación directa y regular del padre que no vive con sus hijos, con frases como “yo no tengo problemas en pasárselos” (a los hijos

---

9) Inicialmente PRODEMU, Promoción y Desarrollo de la Mujer, y SERNAM, Servicio Nacional de la Mujer.

comunes); “yo no le pongo problemas para que los vea”; “es muy pequeño todavía para que se quede con él” y otras frases de antología, que revelan la persistencia en la cultura de la diada madre/hijo, no exenta del afán de castigar a la pareja, aparecen cada vez más mujeres exigiendo la presencia y el relevo de las responsabilidades asociadas a la crianza de los hijos/as comunes por parte del padre, lo que desafía a las mediadoras y mediadores a agudizar su intuición y a ampliar sus destrezas y conocimientos para salvaguardar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

## **A MODO DE COROLARIO:**

Las imágenes de la cultura se asientan fuertemente en los colectivos sociales. Son decenas de años repitiendo los mismos ritos, contándose los mismos cuentos e historias, de generación en generación. Por lo tanto, no son rasgos de fácil evolución ni de evidente percepción. Se van asentando en el tiempo con retrocesos y avances y sólo con una perspectiva histórica es posible dimensionarlos. En estos cambios confluyen dinámicas sociales, históricas, individuales. En la actualidad sin embargo, la globalización del mundo, la revolución en las comunicaciones y la era digital han revolucionado los diversos ámbitos que conforman a las sociedades contemporáneas. Y sostenemos que estas categorías en la construcción social de los géneros están cambiando y que quizás sea el momento para que, al menos en Chile, superemos la ausencia del padre, el estigma del hijo huacho y podamos contar en adelante con la imagen de un padre presente y responsable. Ello puede contribuir a superar el machismo -característico del hijo abandonado como veíamos-, a liberar de su carga a la mujer, permitiéndole que se realice no sólo como madre sino como persona íntegra e individualidad y por otra parte a darle valor a la hija omitida.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

Alvarado, Miguel (2006). El Espejo Rápido, Valparaíso, Puntágeles.

Garretón, Manuel Antonio (2008) El Señor de la Querencia, apuntes sociológicos, revista Mensaje, octubre 2008.

Montecino, Sonia (1991). Madres y Huachos, Alegorías del mestizaje chileno. Santiago, Cuarto Propio-CEDEM

Portocarrero, Gonzalo (ed.) (1998). Las Clases Medias: entre la pretensión y la incertidumbre. Lima, SUR-OXFAM.

Zicavo Martínez, Nelson (ed.) (2007). La Familia en el siglo XXI. Concepción, Universidad del Bío- Bío.

## **DOCUMENTOS DIGITALES:**

Centro de Sistemas Públicos, Universidad de Chile (2013). Auditoría al modelo de contratación del SNMF en [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl), Documentos y estadísticas.

Informe Estadístico Sistema nacional de Mediación 2004-20014 [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl), Documentos y estadísticas.

# ENFOQUE DE APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS.

Valdebenito, Caterine; González, Isabel; Córdova, J. Mauricio; Fuentealba, M. Soledad<sup>1</sup>

## RESUMEN:

El presente trabajo, está orientado a presentar la propuesta de formación continua de los y las mediadores familiares, realizada en los procesos de auditoría de la calidad de la mediación licitada entre los años 2014 a 2016, mediante la metodología de talleres reflexivos con aplicación de herramientas innovadoras, que recogieron la experiencia laboral de los y las profesionales, para su revisión al alero de las temáticas emergentes de la política pública. Lo que permitió alcanzar interesantes resultados en cuanto a actualización de conocimientos técnicos y legales, así como en la validación de la utilización de metodologías activas y el uso de herramientas provenientes de las tecnologías de información en los espacios de fortalecimiento de competencias laborales en profesionales.

## ABSTRACT

The present work is aimed at presenting the proposal of continuous training of family mediators, carried out in the auditing processes of the quality of the mediation tendered between 2014 to 2016, through the methodology of reflective workshops with application of tools innovative, that gathered the laboral experience of the professionals, for their revision to the eaves of the emergent themes of the public policy. This allowed us to achieve interesting results in terms of updating technical and legal knowledge, as well as in the validation of the use of active methodologies and the use of tools from information technologies in the spaces for strengthening professional skills in professionals.

<sup>1</sup> Valdebenito, Caterine. Mediadora. Trabajadora Social de la U. PUCV. Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile y Maestra en Mediación y Negociación de APEP-IUKB- U. De Gêneve. Docente e investigadora de la U. Central de Chile. Dirección. Calle Lord Cochrane 417, piso 4, torre A, Santiago, Chile. Mail: cvaldevenitol@ucentral.cl.  
González, Isabel. Mediadora. Abogada de la PUC. Magíster en Derecho Penal de la U. Central de Chile Doctor® En derecho. U. B. Aires. Directora CMNA. Docente e investigadora de la U. Central de Chile. Dirección. Calle Lord Cochrane 417, piso 4, torre A, Santiago, Chile. Mail: igonzalezr@ucentral.cl.  
Córdova, J. Mauricio. Mediador. Psicólogo de la U. Santo Tomás. Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile. Docente e investigador de la U. Central de Chile. Dirección. Calle Lord Cochrane 417, piso 4, torre A, Santiago, Chile. Mail: jcordovab@ucentral.cl.  
Fuentealba, M. Soledad. Mediadora. Psicóloga de la U. Central de Chile. Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile. Docente e investigadora de la U. Central de Chile. Dirección. Calle Lord Cochrane 417, piso 4, torre A, Santiago, Chile. Mail: mfuatealbam@ucentral.cl.

# ANTECEDENTES DE CONTEXTO E IDENTIFICACIÓN DEL NUDO CRÍTICO A INTERVENIR

Este trabajo requirió de la confección de una propuesta básica de perfil de competencias laborales del mediador y mediadora familiar contratada vía licitaciones públicas por el Ministerio de Justicia, que fuese coherente con los requerimientos del sistema de calidad de la mediación, así como la necesidad de incorporación de las orientaciones de la política pública vigente.

**Tabla n°1. Perfil base de Competencias del/a mediador/a familiar del SNM.**

Áreas de formación	Capacidades/habilidades
Pensamiento crítico reflexivo aplicable a los casos atendidos en el marco jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprende y aplica la normativa legal vigente de forma adecuada a cada caso.</li> <li>Integra los diferentes instrumentos normativos aplicables a la realidad atendida dando una respuesta acorde.</li> </ul>
Comprensión integral de las aristas sociales, legales y de contexto que intervienen en los procesos de mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora una hipótesis diagnóstica del caso que incorpora la complejidad de contenido y relacional del conflicto.</li> <li>Incorpora los criterios de interseccionalidad de derechos y grupos de especial atención para la gestión de la situación.</li> <li>Integra los criterios de mirada de género, interés superior de NNA y corresponsabilidad de manera permanente</li> <li>Promueve la reflexión de las personas para la búsqueda de soluciones adecuadas en el marco de los recursos disponibles y respetando la cultura de cada grupo humano.</li> </ul>
Aplica herramientas comunicativas adecuadas para el trato con personas en situaciones de conflictividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla una actitud de acogida y empatía</li> <li>Reconoce y aborda los componentes emocionales que presentan las personas, para apoyar la resignificación de la vivencia.</li> <li>Genera espacios de reflexión en las personas respecto de sus actuaciones y consecuencias.</li> </ul>

Conforme a esta preliminar construcción de competencias profesionales y como parte de un proceso de investigación en calidad para el Gobierno de Chile, se trabajó en el levantamiento de brechas de conocimientos y habilidades en el manejo de herramientas básicas y avanzadas para la atención de casos en temas de conflictos de familia que se atienden en procesos colaborativos previos a su ingreso al sistema judicial tradicional.

Ello se realizó en dos años consecutivos (2015 y 2016), lo que permitió identificar algunos de los nudos críticos o problemas detectados en el desempeño profesional. Los que se encontraron en la aplicación de ciertas herramientas de atención a personas, destinadas a favorecer procesos analítico-reflexivos en los sujetos de atención, así como la inclusión de las orientaciones de políticas públicas, como son la mirada de género, aplicación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes<sup>2</sup>, interseccionalidad de derechos a grupos de especial atención, cuidado de equipos profesionales, por citar algunos.

## PROPUESTA DE INNOVACIÓN

Y considerando que el pensamiento crítico y reflexivo es una competencia clave para un mediador/a familiar (Valdebenito: 2015), es que se construyó una propuesta innovadora y práctica de fortalecimiento, que fuese concreta y medible mediante el empleo de técnicas en momentos específicos del trabajo, posible de ser replicado en el tiempo, sin afectar sus características transformadoras.

Por ello, para cada período de intervención, se diseñó una propuesta de trabajo formativo-reflexivo de corte aplicado<sup>3</sup>, que permitiese que en la revisión de las prácticas profesionales, se produjese el proceso de análisis crítico respecto del propio hacer, favoreciendo la reconstrucción de los conceptos aprehendidos y organizándolos dentro de la acción profesional. Así se reformuló la relación clásica de conocimiento- práctica, por el modelo de enfoque por competencias que se utiliza en nuestra casa de estudios.

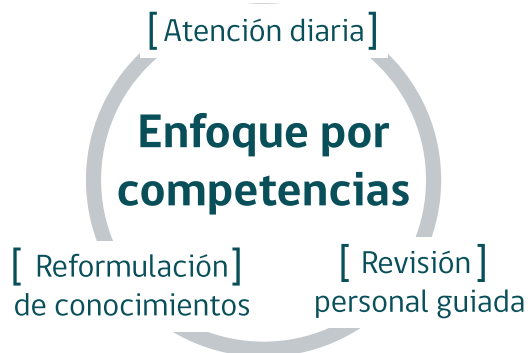
Lo anterior, en el entendido que los conocimientos y/o capacidades instaladas en los y las mediadores, no garantizan necesariamente efectividad en el proceso, por cuanto, los factores relacionados con habilidades en relaciones interpersonales satisfactorias o actitudes, representan un mayor impacto en el éxito y efectividad del proceso de mediación. Entonces, la diada aptitud- actitud (Cassasus, s/f) en el ámbito de la mediación, deviene en un factor estratégico fundamental.

---

2) NNA en adelante

3) EL concepto de trabajo de corte aplicado, se encuentra sustentado en la noción de práctica-teoría-práctica, que permite la revisión permanente del quehacer, considerando la sinergia que emerge de la constante revisión como un valor agregado al trabajo realizado

## Gráfico n°1: Enfoque por competencias para el taller formativo-reflexivo



El espacio formativo elegido fue de taller experiencial. La condición pedagógica estuvo dada por la construcción de un plan pedagógico que incluyó la definición de conductas esperadas, objetivos a alcanzar, unidades temáticas y evaluaciones que permitiesen su calificación.

En tanto que la metodología de taller se expresó en el traspaso de las herramientas básicas y avanzadas para la atención de causas de mediación familiar, mediante el modelamiento en sala, construido en el trabajo de grupos y discusión plenaria, donde las docentes, participando como un integrante más, modelaron las herramientas en aprendizaje, acercándolas a la realidad profesional de los y las asistentes.

El criterio pedagógico que ordenó la estructura de los temas críticos en cada ocasión, se diseñó en función del factor atención y concentración, como proceso psicológico básico de toda acción pedagógica; considerando las fases prácticas de un proceso de mediación, de modo de recrear un proceso de trabajo normal y cotidiano.

En el diseño y de modo de poner en forma explícita el principio de la participación activa del estudiante en el proceso de aprendizaje -que se entiende es una característica de la formación con enfoque de competencias-, se consideraron dos elementos claves y que correspondieron al perfil del o la docente y la aplicación de tecnologías informáticas aplicadas a la educación, conocidas como TIC´s.

**a) Perfil del o la docente.** Se consideró adecuado el trabajo coordinado de dos profesores especializados en mediación, que tuviesen formación en ámbitos específicos del campo de la psicología y del derecho, de modo de fortalecer el análisis de ejes específicos como

son el abordaje de la emocionalidad en el proceso de atención, y la aplicación de criterios internacionales y nacionales de la normativa jurídica.

Complementario a este criterio, se entiende que el trabajar en co-docencia, constituye en sí mismo, un modelamiento de trabajo en equipo para los y las estudiantes, favoreciendo el desarrollo de habilidades de comunicación y liderazgo situacional, que son de gran relevancia en el trabajo de gestión colaborativo de los conflictos.

**b) Aplicación de TIC`s.** La utilización de metodologías de información y comunicación, se estimó vital para el trabajo reflexivo de los y las asistentes. Las que en esta ocasión, tomaron la forma de cápsulas audiovisuales con una duración de 3 a 5 minutos cada una de ellas. Cada cápsula, de un total de 5 utilizadas de manera secuencial, permitieron la observación de parte de una atención simulada por un profesional experto en mediación, de modo de motivar la reflexión.

Cada cápsula de trabajo, modelaba el uso de ciertas habilidades y herramientas básicas de ser utilizadas en los procesos de presentación de la atención, apertura del conflicto, gestión del proceso de trabajo y finalmente el cierre de la atención.

La variable género se utilizó como un elemento que promoviese la discusión.

Parece necesario indicar que para cada año, se utilizaron TIC`s diferentes, de modo de favorecer el criterio de novedad pedagógica.

La metodología compuesta que se utilizó en los dos períodos de trabajo, en su conjunto se entiende de corte innovador, ya que conjugó en orden correlativo, la reflexión guiada en sala a través del estudio de caso expuesto en videos sucesivos de corta duración, que tras la discusión colectiva con entrega de contenidos, modelaba la aplicación de herramientas, habilidades y técnicas claves de atención a la problemática estudiada.

Para la construcción de las capsulas audiovisuales, se seleccionó un caso real de conflicto familiar que fue atendido en el Centro de Mediación, negociación y Arbitraje de la U. Central de Chile<sup>4</sup> que fue recreado en su complejidad con actores con la participación de un mediador argentino (Profesor Gustavo Fariña) y una mediadora chilena (Sra. Ana María Valenzuela) en cada oportunidad, quienes, no contaron con información previa del caso, de modo de

---

4) En adelante CMNA.



garantizar que el proceso de trabajo se desarrollase de igual forma que en la realidad. De ello, se extrajeron momentos seleccionados de trabajo que cumpliesen con los criterios de:

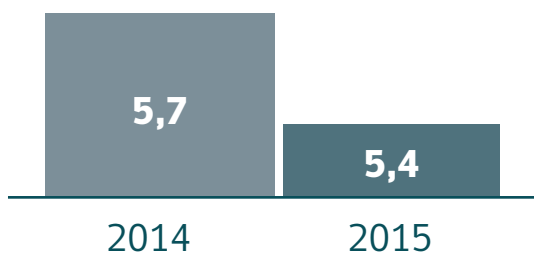
- a. Entregar información clave de la situación conflictiva,
- b. Correspondiesen a distintas etapas de trabajo
- c. Permitiesen la observación de la aplicación de dos o más herramientas de atención.

## RESULTADOS

Entre los años 2015 y 2016, se realizaron en cada ocasión 20 talleres reflexivos, en las capitales regionales del país,, que permitieron la cobertura a nivel nacional de los profesionales, bajo un modelo único de formación continua, que implicó el mismo equipo de docentes, herramientas audiovisuales, ejercicios y modalidad de evaluación, asegurando con ello la calidad y orientación del proceso en curso.

Si bien ambos procesos de talleres reflexivos, dispusieron de evaluaciones diferenciadas de acuerdo a sus objetivos, es posible señalar que los resultados de calificaciones alcanzadas, fueron adecuados en general respecto del proceso de mediación mostrando coherencia con los resultados de calidad alta que presentan las distintas aplicaciones de la metodología ECAME, que acompañaron el desarrollo de los talleres reflexivos.

**Gráfico n° 2: Notas**



Donde el año 2015, al incorporar con mayor fuerza las temáticas emergentes de las políticas públicas, como la mirada de género, trabajo con NNA en sala de mediación y diversidad cultural dentro de las evaluaciones incluidas, hubo un menor desarrollo de respuestas en esas materias.

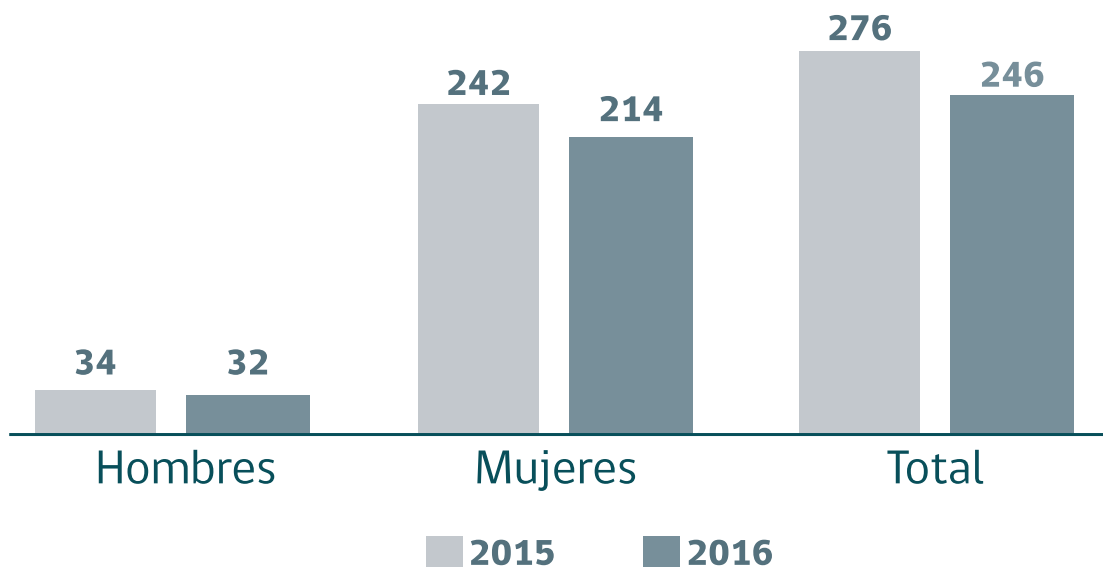
Ello hace necesario pensar en la importancia de continuar los procesos reflexivos en estas temáticas emergentes que dan cuenta de la complejidad de las atenciones que presentan las familias actuales que son sujetos de los procesos de mediación familiar lícita en el siglo XXI y que son atendidos por los profesionales mediadores y mediadoras.

Revisando los resultados que arrojó la metodología innovadora descrita, encontramos efectos interesantes de relevar en diversos ámbitos como son:

- a) **La relación dialógica entre los contenidos y la didáctica implementada.** El enfoque de trabajo basado en problemas se evalúa muy adecuado para el tratamiento de los contenidos relativos a la mediación y la gestión colaborativa de problemas, ya que permitió la recreación de escenarios laborales y de trabajo reconocidos por los y las asistentes, aportando en el fortalecimiento de actitudes profesionales.
- b) **Los resultados de aprendizaje fueron valorados en categorías de “bueno” y “muy bueno” por los y las destinatarios.** Y estuvieron basados en el proceso reflexivo experiencial, que permitió el abordaje de procesos de aprendizaje desde la práctica, esto es aprender del aprender, en un espacio protegido y acogedor.
- c) **El rescate de metodologías utilizadas por y entre los y las asistentes.** Ello por el fortalecimiento del concepto de activación de conocimientos previos para la reformulación de las propias prácticas a la luz de lo novedoso. La revisión de las propias prácticas a que se refiere este punto, fue muy valorado ya que no solo implicó poder mirar aquello que se hace, sino también el compartir las modalidades de trabajo existentes en otras regiones y ciudades, construyendo así un tránsito de buenos ejercicios profesionales.

Mirando la participación de los y las profesionales, es posible señalar una alta asistencia en el desarrollo de los talleres en ambos años de desarrollo, tal como muestra el gráfico a continuación.

**Gráfico n °3: asistencia a talleres**



En ambos años calendario, la presencia mayoritaria fue de profesionales del sexo femenino respecto de mediadores varones, en una proporción de 13:87, lo que es reflejo de la realidad chilena en este campo. Ello no tiene incidencia en los resultados de calificación de los procesos formativos, como se demostró mediante la aplicación de pruebas estadísticas inferenciales.

Para mayor detalle, a continuación se presenta el listado de talleres realizados en ambos años, lo que permite construir de mejor forma la noción del quehacer desarrollado.

A modo de cierre, para el equipo ejecutor fue posible concluir que para el desarrollo de procesos de actualización de información y conocimientos dirigidos a los y las profesionales en ejercicio, propios de la educación continua en cualquiera de sus formas, es necesario establecer hitos de innovación en la presentación de los contenidos con uso de herramientas tecnológicas, junto a realzar la experiencia disponible en los y las asistentes, como circuito de activación del proceso de mejoramiento del aprendizaje en desarrollo, en vistas a la obtención de resultados exitosos y sustentables en el tiempo.

**Tabla n°2: talleres realizados en regiones.**

Regiones	2015	2016	Regiones	2015	2016
Arica y Parinacota	1	1	BioBio	2	2
Tarapacá	1	1	Araucanía	1	1
Antofagasta	1	1	Los Ríos	1	1
Atacama	1	1	Los Lagos	1	1
Coquimbo	1	1	Aysén	1	1
Valparaíso	2	2	Magallanes	1	1
O`Higgins	1	1	RM	4	4
Maule	1	1	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

## BIBLIOGRAFÍA

1. Bolaños, I. (2008). Hijos alineados y padres alienados. Mediación Familiar en rupturas conflictivas. REUS, Madrid.
2. Brandoni, F. (2011). Hacia una mediación de calidad. Paidós. Buenos Aires.
3. Bush R. y Folger J. (2006). La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y reconocimiento. Granica, Buenos Aires.
4. Cárdenas, E. (2000). La Mediación en conflictos familiares. Lumen Humanitas. Buenos Aires.
5. Cassasus, J. (s/f). El Campo Emocional en la Educación: Implicaciones para la Formación del Educador. Disponible en: [http://live.v1.udesa.edu.ar/files/programas/NEUROCIENCIAS/El\\_campo\\_emocional\\_en\\_la\\_Educacion\\_Cassasus.pdf](http://live.v1.udesa.edu.ar/files/programas/NEUROCIENCIAS/El_campo_emocional_en_la_Educacion_Cassasus.pdf),
6. Diez, F y Tapia G. (2006). Herramientas para trabajar en mediación. 4° reimpresión. Paidós. Buenos Aires.
7. Donoso, M y otros. (2010). Mediación Familiar. Un enfoque integral de la familia y su contexto legal. UCSH. Santiago.

8. Fisher R. Ury, W. y Patton, B. (2012). Si...de acuerdo. Norma. Buenos Aires.
9. Freire, P. (2009) Educación para la libertad. Siglo XXI. Madrid.
10. Gargallo López, B; Garfella Esteban, P; Pérez, P; Fernández March, A. Modelos de Enseñanza y Aprendizaje en la Universidad. III Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Madrid, 2010. Disponible en: <http://www.uv.es/gargallo/Modelos2.pdf>,
11. Ministerio de Justicia. (2014) Informe de Mediación y Alimentos provisorios. Santiago. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2014/12/DOC-72.pdf>,
12. Ministerio de Justicia. (2014) Informe de Necesidad de certificado de mediación frustrada para demanda reconvenional. Santiago. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2014/12/DOC-73.pdf>,
13. Ministerio de Justicia. (2014) Informe Ley de Corresponsabilidad. (Ley N° 20.680). Santiago. Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2014/12/informe-corresponsabilidad.pdf>,
14. Moore, C. (2006). El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Gránica. Buenos Aires.
15. Naninni, M. y Perrone, R. (1998). Violencia y abusos sexuales en la familia: un abordaje sistémico y comunicacional. Paidós. Buenos Aires.
16. Parkinson, L. (2005). Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas. Gedisa. Buenos Aires.
17. Sparvieri, E. (1996) El divorcio. Conflicto y comunicación en el marco de la mediación. Biblos. Buenos Aires.
18. Suarez, M. (2005). Mediando en sistemas familiares. Paidós. Buenos Aires.
19. Valdebenito, C (2015). Mediacion Familiar en Chile. Un Estudio sobre Modelos y Técnicas. Tesis para optar al grado de maestra en mediación y negociación. APEP- IUKB. Buenos Aires.

# LA MEDIACIÓN CHILENA FRENTE A LAS NUEVAS REALIDADES FAMILIARES: REFLEXIONES A PARTIR DE UN CASO

---

Carmen Gloria Brevis Torres<sup>1</sup>

---

## RESUMEN

El presente artículo analiza la situación que enfrentan algunas familias que escapan al encuadre tradicional en su forma de hacer familia, y persigue que la mediación aborde los conflictos de estas nuevas realidades familiares, para así evitar judicializar situaciones que perfectamente podrían enfrentarse en una instancia previa.

Primeramente, se entrega una visión general acerca de los cambios de la sociedad chilena y el impacto sobre las familias, aproximándose a una conceptualización, aterrizando en la presentación de un caso que dice relación con las nuevas realidades familiares en Chile. A continuación, se profundiza en los tipos de familias, abordando esta problemática emergente, que es cada vez más frecuente desde las costumbres y que aún es escasamente visibilizada desde lo legal. Finalmente, se presenta una propuesta acerca de cómo la mediación, de la que se entregan nuevas conceptualizaciones y su impacto en las estadísticas de tribunales de familia, puede ser recurso para colaborar también en este nuevo escenario.

## ABSTRACT:

This article analyzes the issue faced by some families that are out of the traditional conception of family, and seeks to mediate the conflicts of these new family realities, in order to avoid prosecuting situations that could perfectly be solved in a previous instance.

---

1) Docente y Coordinadora del Diplomado de Mediación y del Programa de Familia de CEAC Universidad Católica Silva Henríquez; actual vicepresidente Colegio de Mediadores de Chile. Correo electrónico cgbrevis@yahoo.com

First of all, this article shows an overview of the changes in Chilean society and the impact on families, in addition to an approaching of conceptualization, followed by the presentation of a case that relates the new family realities in Chile. Afterwards, the types of families are explored, addressing this emerging problem, which is more frequent from customs and is still scarcely visible from the legal point of view. Finally, a proposal is presented about how the mediation with new conceptualizations impacts on Family Court statistics, and how can be a resource to collaborate in this new topic.

## **EL CHILE DE HOY:**

Nuestro país enfrenta grandes cambios en los últimos 50 años: las estadísticas así lo demuestran; fuerte inserción laboral de las mujeres, menor número de hijos, mayor número de divorcios y de personas que viven solas, más convivencias y menos matrimonios, sumado a que los jóvenes se casan más tarde, y permanecen más años viviendo con su familia de origen. A su vez, las personas viven más años, existiendo menos personas adultas dispuestas y/o disponibles en las familias para asumir sus cuidados, lo que se suma al enorme peso económico que recae en cada grupo familiar, existiendo un alto endeudamiento producto de las necesidades crecientes, y del hecho de que el modelo neoliberal ha calado hondo en la manera de vivir y en las aspiraciones de los chilenos, contando las familias con menos apoyo de las redes familiares, sociales y comunitarias que antes existían. El individualismo ha crecido, y estamos en un momento en que se ha comenzado nuevamente a propiciar el trabajo con las comunidades locales.

En este Chile de hoy, se ha producido una concentración de población en las grandes ciudades, donde se supone que podrían existir mayores posibilidades de encontrar mejores empleos, lo que no resulta fácil, en especial en los últimos tiempos, en que se observa un alza en el desempleo formal. Por su parte, existe un fenómeno migratorio que va en aumento, que ha dado origen a la necesidad de que estas diversas formas de relacionarse puedan convivir pacíficamente, lo que ha resultado un desafío en algunas zonas del país.

Así, el impacto en las familias ha sido importante, que han debido reacomodarse a estos continuos cambios, que también les han permitido crecer en tolerancia y respeto a las diferencias.

## CONCEPTUALIZACIÓN DE FAMILIAS

Observamos que hoy en Chile coexisten muchos tipos de familias, y lo que las diferencian son sus peculiares maneras de organizarse para cumplir sus funciones, centradas en el desarrollo y en la satisfacción de las necesidades emocionales, sociales y económicas de sus miembros, los que se unen por tiempo indefinido, compartiendo espacios comunes y tareas en pro de la mantención de la organización.

Se ha intentado mil veces conceptualizar qué se entiende como familia, y podemos citar las siguientes definiciones: "La familia es un sistema social que se organiza para cumplir básicamente dos funciones; la protección biosicosocial de sus miembros y la transmisión de la cultura"<sup>2</sup>. Otros, señalan; "La idea "familia" (del latín familia) no tiene una definición unívoca, es un vocablo empleado para designar a grupos de personas que viven juntos, unidos, en general, por relaciones de parentesco o de carácter afectivo."<sup>3</sup>

Finalmente, en este punto es útil considerar que "Los resultados de la Encuesta Nacional UDP 2010 apoyan este argumento. Hoy, en Chile conviven grupos que conservan los valores tradicionales de la familia junto con grupos que validan las nuevas formas de organizar las relaciones familiares. Las opiniones de los chilenos reflejan cambios y continuidades en la nueva ideología de la familia"<sup>4</sup>

Cabe agregar que las nuevas realidades familiares, igualmente requieren recursos de apoyo, entre los que se destaca la mediación, la que no siempre puede ser una alternativa para las familias que escapan al encuadre tradicional, lo que se detalla a continuación.

## ANÁLISIS DE UN CASO:

La consultante, doña Bernardita, se acercó a la mediadora, con el fin de llegar a un acuerdo, en materia de relación directa y regular, para poder compartir con el hijo biológico de su ex pareja, doña Francisca, con la que mantuvo una relación afectiva que derivó en una prolongada convivencia, que duró 8 años. Manifestó su total disponibilidad para poder fijar la sesión inicial, desconociendo según su narrativa cuál era la real predisposición de la solicitada, ya que a la fecha no existía comunicación entre ambas, agregando que consultaría con su abogado para contar con asesoría en la materia.

---

2) Minuchin, Salvador. "Familias y terapia familiar", Séptima reimpresión, Barcelona España, Editorial Geodisa. abril 1999, Página

3) Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, recurso disponible en la url: [http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=10221.3/45662](http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45662) fecha de consulta 9 de julio del 2016

4) Herrera, Florencia y Teitelboim "La mirada de los chilenos a la familia" página 130, Encuesta nacional UDP 2010, recurso disponible en la url: [http://prepre.udp.cl/wpcontent/uploads/2014/10/Mirada\\_chilenos\\_familia.pdf](http://prepre.udp.cl/wpcontent/uploads/2014/10/Mirada_chilenos_familia.pdf) | fecha de consulta 10 de julio 2016



Al poco tiempo, se contactó nuevamente con la mediadora, comentando que su asesor legal le señaló que el camino que estimaba más seguro, era iniciar acciones judiciales como causa de protección, es decir, por vulneración de derechos del niño, dado que no existe vínculo legal alguno entre ella y doña Francisca, aunque fueron pareja por largos años, sumado a que tampoco tiene parentesco con el hijo de su ex conviviente.

Así, comenzó la tramitación judicial, con todos los costos emocionales que ello implica, en tribunales de familia como causa de protección, no recurriendo a la mediación, que hoy es previa y obligatoria en materias de alimentos, relación directa y regular, y cuidado personal.

En el proceso de seguimiento en el caso, se observa que a lo largo del tiempo, el conflicto se ha ido cronificando, en una espiral ascendente, llegando a involucrar a variados actores intervinientes en el proceso judicial, el que aún se encuentra en tramitación, y dada la importancia de velar por los derechos del niño, no se entregarán mayores detalles que pudieran revelar la identidad de los protagonistas.

La temática expuesta dio origen a un interesante seminario denominado “Nuevas realidades familiares: la respuesta desde el Derecho y la Mediación” organizado en el contexto del Diplomado de Mediación del CEAC, Centro de Estudios y Atención a la Comunidad, de la Universidad Católica Silva Henríquez, donde se debatió acerca del tema, con el fin de visibilizar las problemáticas contingentes y plantear reflexiones, para que así las familias, en toda su diversidad, puedan también contar con los beneficios de la mediación, que más allá que buscar un acuerdo, despliega un espacio para facilitar el diálogo, que puede abarcar temáticas que escapan a lo legal.

En referencia al caso y sus implicancias legales, fueron consultadas por la suscrita diversas fuentes de información, entre las que se destacan consejeros técnicos y abogados de larga trayectoria, y todos concuerdan en que, dado que no existe unanimidad en el criterio de los jueces, en ocasiones este tipo de casos ingresan como causa de protección, debido a que la actual legislación no contempla expresamente esta temática, que escapa a la definición tradicional de familia, y se enmaraña con el tema del parentesco y de quién(es) puede(n) solicitar mantener relación directa y regular con el niño, niña o adolescente. De acuerdo al criterio de los entrevistados, esta situación también entorpece el trabajo de tribunales, ya que las causas de protección debieran focalizarse en aquellos casos en que sea urgente y necesaria la intervención judicial, y agregan que es importante que se actualice la legislación

que, como bien sabemos, habitualmente es más bien una reacción tardía a los cambios, que una propuesta a lo que está ocurriendo en la sociedad.

En tanto, en mediación el panorama para este tipo de casos tampoco es prometedor; aun cuando la mayor parte de la población en Chile tiene acceso a la mediación licitada, sin costo para las personas que cumplen los requisitos exigidos, los mediadores licitados consultados, plantean que es complejo que puedan asumir este tipo de casos, al no existir parentesco entre el (la) solicitante y el NNA, ya que no existe una instrucción formal al respecto. Señalan que lo más probable es que frente a esa situación, podrían emitir acta de mediación frustrada, o cierre administrativo de la causa, debido a que no existe derecho del solicitante respecto a la materia.

Por tanto, la única alternativa sería intentar afrontar este tipo de casos en la mediación privada, que tiene un costo asociado, pero aun así, no habría seguridad de que el posible acuerdo fuese homologado por el tribunal, o incluso, podría quedar a criterio del juez el aceptar o no el acta de mediación frustrada, que es requisito de admisibilidad de la demanda en materia de relación directa y regular. Es más; en ocasiones, algunos jueces no han aceptado acuerdos en materias voluntarias que se han alcanzado en mediación privada, lo que también interfiere con el respeto por la decisión de las personas, el crecimiento de la mediación y el acceso a la justicia, que debiese considerar las necesidades de quien la requiere.

Así, queda abierto el desafío de cómo colaboramos con todas las familias, las que analizaremos seguidamente.

## TIPOS DE FAMILIAS EN CHILE

Actualmente en nuestro país, coexisten diferentes formas de hacer familia, y para comprender los nuevos paradigmas, podemos señalar que: "De acuerdo con el informe Desarrollo humano en Chile del Programa de Naciones Unidas (PNUD, 2002), la multiplicación de morfologías familiares ha ido a la par con un proceso de legitimación de las formas alternativas de hacer familia. La diversidad e informalidad en las formas de organizar los vínculos familiares es vista, cada vez más, como un hecho normal. Esta creciente legitimidad se debe, por una parte, a que la cultura de la individualización deja a las propias personas decidir sobre la forma de organizar sus vínculos sociales y el derecho a modificarlos. Por otra, se apoya en la extendida percepción que las formas institucionales predominantes de organización de los vínculos familiares están en crisis y requieren cambios" (PNUD 2002: 206)".<sup>5</sup>

Asimismo, encontramos múltiples intentos por catalogar las diferentes formas de hacer familia, y como ejemplo, tenemos que en la página web de la Biblioteca del Congreso<sup>6</sup> se expone: “Así como existen numerosos conceptos para la expresión “familia”, es posible encontrar también distintos tipos de ellas. Las formas en que se componen las familias es muy variada, pues ella puede estar compuesta por una madre o padre con sus hijos, un tío o tía con sus sobrinos, los abuelos con sus nietos, etc. Así, se formulan las siguientes clasificaciones:

Según su extensión	Según su formación
<p><b>Familia extensa:</b> aquella constituida por los progenitores, los hijos, los parientes por consanguinidad (tanto en línea recta como colateral) y, si existe matrimonio, los parientes por afinidad. Un reconocimiento a este tipo de familia lo encontramos en el artículo 815 del Código Civil.</p>	<p><b>Familia matrimonial:</b> aquella que tiene su origen en el matrimonio.</p> <p><b>Familia no matrimonial o natural:</b> aquella que tiene su origen en una unión no matrimonial y cuyo fundamento puede ser sentimental, sexual o de procreación.</p>
<p><b>Familia nuclear:</b> aquella constituida por los progenitores y los hijos que viven con ellos.</p>	<p><b>Familia adoptiva:</b> aquella que se origina con una sentencia judicial que declara a una persona como hijo adoptivo de otro, pasando a formar familia.</p>
<p><b>Familia monoparental:</b> aquella constituida por un solo progenitor y sus hijos.</p>	
<p><b>Familia ensamblada o reconstituida:</b> aquella constituida por los progenitores, sus hijos comunes y los hijos que tengan fruto de una unión anterior con otra pareja.</p>	

Al continuar con la revisión bibliográfica, también resulta interesante compartir el siguiente aporte: “Acercándonos a una definición se puede decir que la familia es algo arbitrario, una forma más, como otras tantas que tenemos en la sociedad, de agrupar a una serie de personas con vínculos afectivos y emocionales. Pero la palabra que en la actualidad mejor define a la familia es la de Diversidad ya que la Familia, hoy día, no tiene un significado único, esencial y verdadero. Las personas somos plurales y diversas y las familias que nos

5) Herrera, Florencia y Teitelboim “La mirada de los chilenos a la familia” Encuesta Nacional UDP 2010, recurso disponible en la url: [http://prepre.udp.cl/wp-content/uploads/2014/10/Mirada\\_chilenos\\_familia.pdf](http://prepre.udp.cl/wp-content/uploads/2014/10/Mirada_chilenos_familia.pdf) fecha de consulta 9 de julio 2016

6) Biblioteca del Congreso recurso disponible en la url: [http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%2010221.3/45665](http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%2010221.3/45665) fecha de consulta 14 de octubre de 2016

agrupan, a la fuerza, tienen que ser plurales y diversas. Desde esta perspectiva lo lógico es que la familia se adapte a los deseos y a las necesidades cambiantes de las mujeres y hombres que constituimos las estructuras familiares.

Así pues hablar de familia en la actualidad implica mucho más que padres heterosexuales con hijas e hijos biológicos fruto de la concepción “natural”. La estructura familiar no tiene ya un color si no que tiene muchos más:

- La familia nuclear clásica.
- La familia homoparental
- La familia adoptiva
- La familia con padres y madres de diferentes etnias y culturas.
- La familia con padres y madres divorciadas o separadas.
- La familia reconstituida a partir de anteriores matrimonios.
- La familia de acogida.
- La familia monoparental.
- La familia sin hijos.
- La familia de hecho.
- ....” 7

## **LAS FAMILIAS Y LOS DERECHOS DEL NIÑO**

La diversidad de familias que hemos detallado, también debe contener espacios cuidadosos para dar lugar a la protección de los derechos de los niños y niñas y adolescentes, y como una forma de acercarnos, se aporta con una revisión realizada por la UNICEF:

“La Convención sobre los Derechos del Niño fue aprobada el 20 de noviembre de 1989 por Naciones Unidas y busca promover en el mundo los derechos de los niños y niñas, cambiando definitivamente la concepción de la infancia. Chile ratificó este convenio internacional el 14 de agosto de 1990, el que se rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el

---

7) Mujika Flores Modelos, Inmaculada Artículo “Modelos familiares y cambios sociales: la homoparentalidad a debate” página 4, Diciembre 2005 recurso disponible en la url: <http://www.aldarte.org/comun/imagenes/documentos/Cuaderno%20modelos%20familiares%20y%20cambios%20sociales.pdf> fecha de consulta 9 de julio 2016

interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en decisiones que les afecten.

### **A la identidad y la familia:**

- La vida, el desarrollo, la participación y la protección.
- Tener un nombre y una nacionalidad.
- Saber quiénes son sus papás y a no ser separados de ellos.
- Que el Estado garantice a sus padres la posibilidad de cumplir con sus deberes y derechos.
- Crecer sanos física, mental y espiritualmente.
- Que se respete su vida privada.

### **A expresarse libremente y el acceso a la información:**

- Tener su propia cultura, idioma y religión.
- Pedir y difundir la información necesaria que promueva su bienestar y desarrollo como personas.
- Que sus intereses sean lo primero a tener en cuenta en cada tema que les afecte, tanto en la escuela, como en los hospitales, ante los jueces, diputados, senadores u otras autoridades.
- Expresarse libremente, a ser escuchados y a que su opinión sea tomada en cuenta.

### **A la protección contra el abuso y la discriminación:**

- No ser discriminados por el solo hecho de ser diferentes a los demás.
- Tener a quien recurrir en caso de que los maltraten o les hagan daño.
- Que no se les obligue a realizar trabajos peligrosos ni actividades que afecten o entorpezcan su salud, educación y desarrollo.
- Que nadie haga con su cuerpo cosas que no quieren.

### **A la educación:**

- Aprender todo aquello que desarrolle al máximo su personalidad y capacidades intelectuales, físicas y sociales.
- Recibir educación. La enseñanza primaria debería ser gratuita y obligatoria para todos los niños. Todos los niños deberían tener acceso a la enseñanza secundaria.

### **A una vida segura y sana:**

- Tener una vida digna y plena, más aún si se tiene una discapacidad física o mental.

- Descansar, jugar y practicar deportes.
- Vivir en un medio ambiente sano y limpio y a disfrutar del contacto con la naturaleza.
- Participar activamente en la vida cultural de su comunidad, a través de la música, la pintura, el teatro, el cine o cualquier medio de expresión.
- Reunirse con amigos para pensar proyectos juntos o intercambiar ideas.

### **Los niños impedidos a la atención especial:**

Los niños impedidos tienen derecho a los servicios de rehabilitación, y a la educación y capacitación que los ayuden a disfrutar de una vida plena y decorosa.

El derecho de un trato especial en caso de privación de la libertad<sup>8</sup>

Así, tenemos que los derechos del niño, debieran ser el norte de las políticas públicas y de las familias, más allá de la forma en que se organicen internamente, y se estima que también el Estado debiese entregar herramientas que promuevan el ejercicio de tales derechos, prodigando atención en centros especializados que apoyen a las familias en el desarrollo de sus funciones cuando lo requieren, donde por ejemplo, puedan desarrollarse procesos de intervención de revinculación, mediación, terapias y orientación familiar, sumados a espacios de prevención como talleres, charlas y actividades sociales, localizados idealmente en cada comuna.

## **LA MEDIACIÓN:**

Adentrándonos en la temática, es importante definir el concepto; en el Código de Ética del Colegio de mediadores<sup>9</sup>, se señala que: “La Mediación es un proceso voluntario, en que un tercero neutral e imparcial, ayuda a las partes a resolver sus diferencias. El rol del mediador consiste en facilitar el diálogo entre las partes promoviendo el entendimiento. Las ayudará a identificar sus intereses y a indagar en forma creativa acerca de las distintas posibilidades que permitan solucionar sus asuntos satisfactoriamente<sup>10</sup>. Por tanto, contamos con un encuadre de trabajo que, en un espacio cuidado, empodera, democratiza, favorece el pensar y el aprendizaje de las personas, y es generador de cambios.

Por otra parte, en el XII Congreso Mundial de Mediación desarrollado en el mes de septiembre del 2016 en Colombia, se presentó una interesante investigación, denominada

---

8) Recurso disponible en la url: <http://unicef.cl/web/convenccion-sobre-los-derechos-del-nino/> fecha de consulta 9 de julio 2016

9) Recurso disponible en la url: <http://www.colegiomediadoresdechile.cl/wp-content/uploads/CodigoEticaProfesionMediadora.pdf> fecha de consulta 14 de octubre de 2016

“Mediación en Casos de Familias Atravesadas por Situaciones de Violencia”<sup>11</sup> desarrollada por las mediadoras argentinas Alicia de la Fé, Stella Maris Margetic, Patricia Mazzeo, Nélida Reggiardo y Silvina Russo, cuya conceptualización es útil para el análisis de la presente temática; donde se detalla que la mediación “...es un espacio cuidado, donde se respeta la voluntad de cada una de las partes. Un espacio en el que las partes pueden explorar qué necesitan, cómo quieren continuar a partir de la situación planteada. La mediación resulta un modelo posible de respeto mutuo y tolerancia donde se pueden generar nuevas narrativas que faciliten para el futuro interacciones más saludables”.

Así, tenemos que la mediación también es comprendida como un lugar donde pueden incluso trabajarse temáticas de alta complejidad, dando cabida a todas las necesidades de los consultantes, lo que permitiría alojar también los requerimientos de las familias que escapan al encuadre tradicional.

## ESTADÍSTICAS ACTUALES DE LA MEDIACIÓN EN CHILE:

La aplicación de este mecanismo alternativo de solución de conflictos se ha ido extendiendo paulatinamente: así, tenemos que en el Informe Anual de Justicia del año 2015 publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas<sup>12</sup>, se señala que:

### CUADRO 9:

**Causas ingresadas y terminadas en juzgados de letras y Juzgados de Letras y Garantía, por motivo de término, según materia, por sistema, 2015**

MOTIVO DE TÉRMINO								
Conciliación	Desistimiento	Incompetencia	Mediación	No da curso a la demanda	No da curso a la solicitud	Retiro de la demanda	Sentencia definitiva	Transacción
38.698	8.397	27.529	230.405	27.236	13.811	3.224	195.396	10.915

Como se aprecia, la mediación concentra el mayor número de causas ingresadas y terminadas en el período señalado, facilitando el que además los tribunales de familia puedan focalizarse en los casos de mayor complejidad.

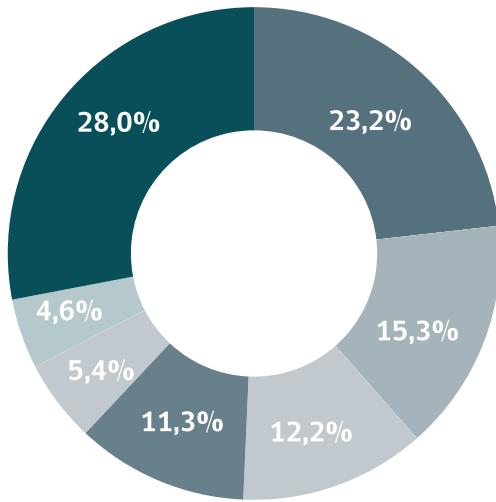
A su vez, tenemos que en el mismo período, las materias que ingresaron en mayor proporción son las referidas a otros, alimentos, vulneración de derechos, relación directa y regular, y

10) Recurso disponible en la url: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/tribunales-de-familia> fecha de consulta 4 de septiembre de 2016

11) “Mediación en Casos de Familias Atravesadas por Situaciones de Violencia” recurso disponible en la url: <http://casosycosasdelamediacion.blogspot.cl/2016/05/sobre-mediacion-y-violencia.html> fecha de consulta 14 de octubre de 2016

12) Recurso disponible en la url: [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario\\_de\\_publicaciones/pdf/justicia\\_web.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/justicia_web.pdf) fecha de consulta 14 de octubre de 2016

violencia intrafamiliar, lo que se aprecia en el siguiente gráfico:



**GRÁFICO 9:**

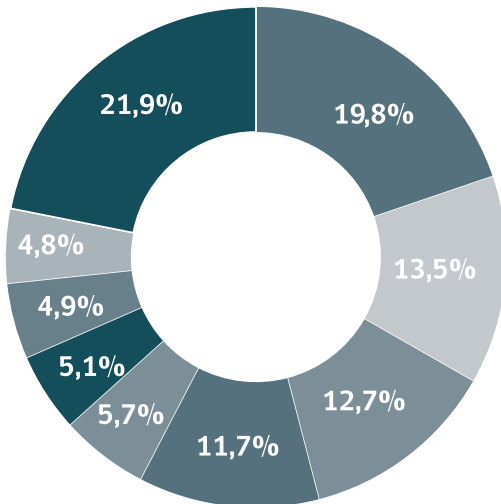
Causas ingresadas en juzgados con competencia en familia, por materias de mayor frecuencia, 2015

Alimentos	23,2%
Vulneración de derechos	15,3%
Relación directa y regular con el niño	12,2%
Violencia intrafamiliar	11,3%
Cuidado personal del niño	5,4%
Alimentos, aumento	4,6%
Otros*	28,0%

FUENTE: Corporación administrativa del Poder Judicial

\*De las 710,901 causas ingresadas, en esta categoría se agrupan varias materias cuya frecuencia es menor a 30,000 causas

Asimismo, las causas terminadas, se concentran en otros, alimentos, violencia intrafamiliar, vulneración de derechos, y relación directa y regular con el niño:



**GRÁFICO 10:**

Causas terminadas en juzgados con competencia en familia, por materias de mayor frecuencia, 2015

Alimentos	19,8%
Violencia intrafamiliar	13,5%
Vulneración de derechos	12,7%
Relación directa y regular con el niño	11,7%
Cuidado personal del niño	5,7%
Divorcio por cese de convivencia	5,1%
Alimentos, aumento	4,9%
Divorcio común acuerdo	4,8%
Otros*	21,9%

FUENTE: Corporación administrativa del Poder Judicial

\*De las 585,560 causas terminadas, en esta categoría se agrupan varias materias cuya frecuencia es menor a 20,000 causas

Finalmente, cabe destacar que la mediación hoy en Chile es previa y obligatoria sólo en tres materias de familia, y ha posibilitado que un alto número de casos se resuelvan; sin embargo, las situaciones que escapan a la “normalidad”, incluso en dichas materias, tales como el cuidado personal a terceros, quedan sujetas a la decisión y criterio del juez, lo que incluso varía dentro de un mismo tribunal.



## PROPUESTAS:

Dado los desafíos que implican las nuevas realidades familiares, que se ejemplifican en el caso expuesto, se hace urgente el que las familias, especialmente en períodos de reorganización y/o cambio, puedan contar con la mediación como un recurso de apoyo que acompañe estos cambios, posibilitando así el que sus miembros puedan orientarse constructivamente al futuro.

Para hacer posible esta aspiración, se estima que los esfuerzos debieran focalizarse en promover reformas legales, que posibiliten el que la mediación abarque una multiplicidad de conflictos familiares, para escapar del trabajo que abarca sólo los casos tradicionales y las materias obligatorias, y abrir el escenario mediador a diversas temáticas. Esto permitiría engrandecer el trabajo, en pro del respeto a la dignidad de las personas, y velar por los derechos del niño, niña o adolescente, que merecen vivir en una sociedad que de verdad resguarde su desarrollo en un medio saludable.

En paralelo, se propone crear centros comunales de atención que incluyan prevención, mediación, terapia y orientación, más trabajo social comunitario, que podrían entregar respuestas a nivel local, de acuerdo a la realidad de cada comunidad.

Por otra parte, sería muy interesante mantener espacios de reflexión conjunta entre todos los intervinientes en los conflictos familiares, ya sea en las etapas iniciales o en aquellas donde ya son crónicos. Para esto se sugiere establecer diálogos sostenidos en el tiempo, entre centros de intervención y mediación, privados y públicos, consejeros técnicos y jueces de tribunales de familia, Corporación de Asistencia Judicial, Fundación de Asistencia Legal a la Familia, Unidad de mediación del Ministerio de Justicia y las universidades, con el fin de desarrollar estrategias que respondan a las necesidades actuales de las familias.

A su vez, resulta vital el propiciar la colaboración constante entre todos los actores sociales, fomentando la inclusión de todas las profesiones y actividades ligadas al trabajo social familiar, para así entregar respuestas globales y no parceladas, e impulsando el que las personas sean los protagonistas de sus soluciones.

Finalmente, se agradece el poder contar con este nuevo espacio de publicación, que nos invita a reflexionar sobre qué hacemos y cómo lo hacemos, levantando la mirada, y se sugiere que se divulgue y promueva, para así compartir experiencias e ideas que hacen crecer la mediación, entregando así una mejor respuesta a las necesidades de las personas.

## BIBLIOGRAFÍA

Minuchin, Salvador. "Familias y terapia familiar", Séptima reimpresión, Barcelona España, Editorial Geodisa, abril 1999.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, recurso disponible en la url: [http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=10221.3/45662](http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45662)

Herrera, Florencia y Teitelboim "La mirada de los chilenos a la familia" Encuesta Nacional UDP 2010, recurso disponible en la url: [http://prepre.udp.cl/wp-content/uploads/2014/10/Mirada\\_chilenos\\_familia.pdf](http://prepre.udp.cl/wp-content/uploads/2014/10/Mirada_chilenos_familia.pdf)

Biblioteca del Congreso recurso disponible en la url: [http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=%20%20%20%20%20%20%20%20%20%2010221.3/45665](http://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=%20%20%20%20%20%20%20%20%20%2010221.3/45665)

Mujika Flores Modelos, Inmaculada Artículo "Modelos familiares y cambios sociales: la homoparentalidad a debate" página 4, Diciembre 2005 recurso disponible en la url: <http://www.aldarte.org/comun/imagenes/documentos/Cuaderno%20modelos%20familiares%20y%20cambios%20sociales.pdf>

Herrera, Florencia y Teitelboim "La mirada de los chilenos a la familia" página 130, Encuesta nacional UDP 2010, recurso disponible en la url: [http://prepre.udp.cl/wpcontent/uploads/2014/10/Mirada\\_chilenos\\_familia.pdf](http://prepre.udp.cl/wpcontent/uploads/2014/10/Mirada_chilenos_familia.pdf)

<http://unicef.cl/web/convencion-sobre-los-derechos-del-nino/>

<http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/tribunales-de-familia>

<http://www.colegiomediadoresdechile.cl/wp-content/uploads/CodigoEticaProfesionMediadora.pdf>

Alicia de la Fé, Stella Maris Margetic, Patricia Mazzeo, Nélica Reggiardo y Silvina Russo "Mediación en Casos de Familias Atravesadas por Situaciones de Violencia" recurso disponible en la url: <http://casosycosasdelamediacion.blogspot.cl/2016/05/sobre-mediacion-y-violencia.html>

[http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario\\_de\\_publicaciones/pdf/justicia\\_web.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/justicia_web.pdf)



# GÉNERO, ESTEREOTIPOS, ALEXITIMIA Y VIOLENCIA CONYUGAL

## ANÁLISIS PSICOSOCIAL

Paola Espejo Castagnoli

### RESUMEN

El sexo es una categoría asociada a características biológicas que tienen las personas. El género, sin embargo, es una categoría construida social y culturalmente, que viene a definir qué se entiende en cada sociedad y cultura por femenino y masculino. Por tanto, delimita qué valores, conductas y expectativas deben ser propias de los hombres y cuáles propias de las mujeres en ese contexto determinado.

Entonces ¿es posible conocer factores sociales y psicológicos que influyen en la formación y mantenimiento de la violencia de género?

Es posible afirmar que, el modelaje sociocultural asociado a factores de personalidad, dinámica familiar (moldeada por lo social), contribuiría en los hombres a generar un estado mental y cognitivo que se caracteriza por la represión emocional (dificultad en verbalizar sus emociones o alexitimia), poco control de impulsos y en definitiva llegar a generar una rutina conyugal violenta.

### ABSTRACT

Sex is a category associated with biological characteristics that people have. Gender, however, is a socially and culturally constructed category, which defines what is understood in each society and culture by feminine and masculine. Therefore, it defines what values, behaviors and expectations must be specific to men and which are specific to women in a particular context.

So: is it possible to know social and psychological factors that influence the formation and maintenance of gender-based violence?

It is possible to affirm that sociocultural model associated with personality factors, family dynamics (molded by the social), would contribute in men to generate a mental and cognitive state that is characterized by emotional repression (difficulty in verbalizing their emotions or alexithymia), a poor impulse control and in the end, to generate a violent conjugal routine.

## ESTEREOTIPOS DE GÉNERO

Estereotipos son creencias sobre las características de los roles típicos que los hombres y las mujeres tienen que tener y desarrollar en una etnia, cultura o en una sociedad.

### **Estereotipos Masculinos:**

Estabilidad emocional, dinamismo, agresividad, tendencia al dominio, objetividad. Racionalidad, Aspecto afectivo poco definido, Valentía, Cualidades y aptitudes intelectuales, Franqueza, Aptitud para las ciencias, Eficacia, Amor al riesgo.

### **Estereotipos Femeninos:**

Inestabilidad emocional, Intuición, Falta de control, Aspecto afectivo muy marcado, Pasividad, Irracionalidad, Frivolidad, Ternura, Sumisión, Miedo, Dependencia, Debilidad, Aptitud para las letras, Aptitudes manuales.

De esta manera, vivimos en sociedades en las que las relaciones entre sexos están jerarquizadas y los valores dominantes son masculinos. El hecho de nacer mujer u hombre son determinantes a la hora de asimilar los valores y normas de conducta que cada sociedad considera adecuados para uno y otro sexo. Mediante el género se asignan capacidades, roles, expectativas y pautas esperadas de comportamiento de cada sexo (Julia Pérez).

El sexismo<sup>1</sup> es un limitador natural que reduce las posibilidades de las personas para desarrollar sus capacidades y, por tanto, supone un lastre para la libertad individual y colectiva, estudios lo demuestran en proyecto Detecta, para la Fundación de la Mujer en España. La socialización sexista en un sistema<sup>2</sup> patriarcal discrimina y oprime a las mujeres, al mismo tiempo que limita a los hombres en muchos aspectos.

### **Estereotipos Masculinos y Alexitimia**

La socialización de género o estereotipos es el proceso por el cual aprendemos a pensar, sentir y comportarnos como hombres y mujeres según las normas, creencias y valores que

---

1) Sexismo: Discriminación basada en el sexo.

2) Sistema Patriarcal: se trata de una organización social primitiva donde la autoridad es ejercida por un varón jefe. Dicho poder se extiende a parientes de un mismo linaje. En otras palabras, un patriarcado es un sistema en el que los varones dominan.

cada cultura dicta para cada sexo. Estos factores inciden en el comportamiento de hombres y mujeres. "Los comportamientos estereotipados masculinos moldeados por una sociedad que hace caso omiso a hechos de violencia, condicionados por situaciones de frustración, una precaria educación, bombardeados por publicidad que alienta al consumismo y a la adquisición de modelos masculinos distorsionados, costumbres machistas violentas latentes<sup>3</sup> o manifiestas y maneras impulsivas de solucionar conflictos, moldean un nicho para un pobre desarrollo emocional y social".

La Alexitimia, entendida como la incapacidad para verbalizar afectos (Sivak y Wiater, 1997), tiene como núcleo central la relación entre emoción y expresión, del mismo modo, el estudio de sus causas o la búsqueda de explicaciones describe un amplio abanico de elementos que van desde la comunicación y la regulación de lo psicológico hasta lo socio cultural (en Paez, D.,y Casullo, M., 2000).

Su presencia en personas sin patología de base (trastorno o enfermedad mental), muestra que los factores<sup>4</sup> etiológicos no son sólo de naturaleza biológica sino de origen psicosocial, determinado por presiones inherentes a la vida en las sociedades tecnocráticas y machistas. (Pediñelli, 1992) (citado en Sivak y Wiater, 1997). Para Russell y cols. (1995), lo más prototípico de una emoción es la relación funcional entre la persona y el medio así, las emociones pueden ser explicadas a través de las funciones adaptativas que cumplen para los individuos y para los grupos (Campos y Barret, 1984).

Así, algunas culturas presentan un menor nivel de expresividad emocional, los hombres reconocen ser menos expresivos emocionalmente que las mujeres por lo tanto, esos resultados ponen de relieve que las diferencias de género (adquiridos en el proceso de socialización) pueden asociarse con ciertos aspectos de la alexitimia. (en Paez y Casullo 2000).

Existe una imagen de "lo masculino" (el ser hombre según un estereotipo social) que ha sido transmitida de generación en generación y que raramente se somete a una reflexión crítica. Desde la temprana infancia se aprende que un "verdadero hombre" tiene que mostrarse fuerte, seguro de sí mismo, competitivo, ganador (en definitiva, una imagen cercana a la omnipotencia). Ese modelo de masculinidad también incluye prohibiciones: No llorar, no mostrarse débil, temeroso e inseguro, no fracasar. (Corsi, 1995).

---

3) Latentes o manifiestas: los contenidos son latentes en la medida que no salgan a la superficie, no se manifiestan o expresan en un momento dado; pero en el momento en que brotan, dejan de ser latentes para pasar a ser conductas manifiestas, establecidas a partir del contenido latente.

4) Factores Etiológicos: Etiología es la ciencia que investiga las causas u orígenes de los fenómenos estudiados

---

Según Corsi (1995), existen dos elementos que se constituyen en el perfil psicológico del hombre tradicional. Por un lado está la restricción emocional que consiste en no expresar los propios sentimientos demostrando control sobre los afectos. Como segundo elemento está la obsesión por los logros y el éxito, dejando al sujeto en un estado de alerta y competitivo, asociado a un autocontrol sobre las emociones de dolor, tristeza, placer, temor.

Cuando se adopta esta conducta de omnipotencia transmitida culturalmente por el entorno, el sujeto puede recurrir a la violencia al ver frustrados sus deseos o expectativas, pudiendo llegar en algunos casos a la violencia conyugal. Corsi (1995), lo define como aquellos sujetos que ejercen algún tipo de maltrato físico, emocional y/o sexual hacia su esposa o compañera.

### **Rasgos esenciales de la Alexitimia (según Sivak, R y Wiater, A.)**

Pensamiento simbólico<sup>5</sup> reducido o ausente. Limitada capacidad para fantasear. Dificultad para expresar sus propios sentimientos con palabras. (en Sivak, R y Wiater, A., 1997).

### **Rasgos accesorios de la Alexitimia**

- Alto grado de conformismo social: comportamiento muy rígido y dependiente de las convenciones sociales. Se halla similitud con el concepto de sobre adaptación (Lieberman, 1982).
- Relaciones interpersonales estereotipadas: capacidad para relacionarse con otros se encuentra deteriorada según Kristal (ob.cit.)
- Impulsividad como expresión de conflictos: pueden llegar a la expresión afectiva descontrolada por su tendencia a expresar conflictos sin elaborarlos previamente.
- Personalidad inmadura: esto se relaciona con su poca expresión simbólica.

Ahrens, H. Gyldenfeldt y P. Runcler (1979), la consideran como la consecuencia de un proceso de socialización secundaria manifestada en las sociedades industrializadas, el cual afecta directamente como un producto final de determinaciones socioculturales sobre la experiencia del sujeto y no como un fenómeno psicopatológico.

Por otro lado un ambiente familiar, es decir, modelos de comunicación familiar y de aprendizaje social o un ambiente social determinado podría incidir negativamente en la capacidad para verbalizar emociones y producir características alexitímicas. Estudios sobre

---

5) Pensamiento Simbólico: El pensamiento simbólico es la capacidad de crear y manejar una amplia variedad de representaciones simbólicas. Esta aptitud permite transmitir información de una generación a otra, desarrollar una cultura y aprender sin necesidad de la experiencia directa de la realidad.

las diferencias transculturales y demográficas, destacan la repercusión del aprendizaje y estereotipos sociales en el comportamiento alexitimico. Casullo (1996) plantea que los grupos culturales difieren en el grado en el que enseñan a sus miembros a tolerar malestares físicos - emocionales y soportarlos sin quejarse. El sentirse mal puede ser atribuido por el sujeto a la mala suerte, el mal de ojo, los nervios o los problemas económicos. Las personas tienden a admitir como psíquicas las experiencias de malestar, insatisfacción o pena que no pueden ser explicadas en términos biológicos.

Es innegable que la cultura va a influir la vivencia emocional y que en particular los procesos secundarios de la comunicación y el afrontamiento de la emoción están fuertemente influidos por la cultura. Por ejemplo, la expresión verbal y no verbal de la emoción puede tener significados diferentes según la cultura del grupo. Lo mismo sucede con las diferencias culturales sobre cómo la gente piensa o expresa las emociones; en algunas culturas se va a reforzar la introspección y en otras se va a favorecer la comunicación verbal sobre las emociones (en Paez, D.,y Casullo, M., 2000).

## DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS SOBRE VIOLENCIA CONYUGAL

Cuando un hombre y una mujer conforman una pareja se produce el encuentro de las historias individuales y su interpretación. Cada uno llega con un bagaje propio de valores y creencias acerca de los conceptos de "pareja "y "familia". Poco a poco la pareja construye un paradigma propio, es decir, un conjunto de premisas compartidas que emplearán para dar cuenta del mundo y coordinar sus actividades, recortando así, su sentido de identidad familiar.

Los elementos que forman parte de la violencia familiar son variados y complejos. En su origen se encuentra la presencia de factores multidimensionales que requieren ser abordados de manera integral. El que sean mujeres, niños y ancianos sus principales víctimas, se relaciona con la socialización cultural o de género a través de la cual se rígiden fuertemente los roles de mujeres y hombres. (Ahumada, 1997)

La violencia implica el uso de fuerza (psicológica, física, económica) para producir daño, también es considerada una forma de ejercicio de poder. Implica una búsqueda de eliminar los obstáculos que se oponen al propio ejercicio de poder, mediante el control de la relación obtenido mediante el uso de la fuerza. Para que exista la conducta violenta tiene que existir un desequilibrio de poder, que puede ser permanente o momentáneo.



En relación al término de violencia conyugal, está se refiere a los episodios de violencia que ocurren entre los miembros de la pareja y que se producen en forma cíclica y con intensidad creciente, al igual a todas las formas de expresión de la violencia. (Ahumada, 1997)

Sin embargo, las consecuencias de la socialización en hombres y mujeres pueden ser en cierta medida, bastantes parecidas. Mientras que las restricciones impuestas a la mujer pueden provocar ansiedad, una baja autoestima y una identidad confusa, la fuertes restricciones impuestas al varón en relación a cualquier aspecto que pueda tener connotaciones femeninas, de igual forma provocar estados de ansiedad y la negación de ciertos sentimientos (dependencia, vulnerabilidad). (Fernández, 1988).

### **Inhibición emocional y alexitimia en hombres que ejercen violencia conyugal.**

En el hombre que ejerce violencia, según Corsi, la restricción emocional se basa fundamentalmente en no poder hablar acerca de los propios sentimientos ni expresarlos, en particular, con otros hombres. Con sus cónyuges puede manifestar su enojo y cólera, exclusivamente a través de la violencia. En este sentido, la comunicación verbal digital<sup>6</sup> se encuentra limitada. Las necesidades emocionales de éstos hombres existen, pero sienten como si sus expresión estuviera anulada, cercenada, por el modelo masculino tradicional, pues temen ser connotados con características típicas del estereotipo femenino (Corsi, 1995).

Así mismo, es posible relacionar características emocionales de hombres que ejercen violencia conyugal con el concepto de alexitimia, ya que esta misma se caracteriza por el déficit en la expresión verbal de las emociones y en el procesamiento cognitivo a consecuencia del cual, las emociones permanecen indiferenciadas y pobremente reguladas.

Se ha hipotetizado que, en sujetos con altos niveles de alexitimia, la limitada conciencia emocional junto al deficiente procesamiento cognitivo de los afectos, propiciaría la prolongación del malestar emocional (Martinez, Z., F. 1998).

La incapacidad comunicacional determina en los hombres golpeadores la inhabilidad para resolver conflictos de otra forma que no sea la violenta. Utilizan racionalizaciones para explicar su conducta, los hombres expresan los sentimientos en términos de pensamiento, por que confunden sentimiento con pensamiento u observación (Corsi, 1995).

---

6) Comunicación digital: Es aquella que transmite la información a través de símbolos, Los símbolos comunicativos pueden ser lingüísticos o escritos, y existe un consenso significativo para cada símbolo.

MonicaDohmen (1995) señala que la imagen social que representa el hombre agresor es francamente opuesta a la que manifiesta en el ámbito intra familiar. En el mundo público su imagen no es violenta, sino que llega a ser percibida como sumisa, alegre y tranquila. La violencia sólo se desencadena dentro del hogar. Se muestra agradable frente a los demás, minimiza el problema e inhibe el enojo en el espacio extrafamiliar.

Del mismo modo, en la alexitimia, el alto grado de conformismo social se muestran como personas aparentemente bien adaptadas, pero como señala J. McDougall (1987), se trata de una "seudonormalidad", pues su comportamiento es muy rígido y dependiente de las convenciones sociales. Su existencia transcurre de manera mecánica. Se haya similitud con el concepto de sobre adaptación (Lieberman, 1982) (en Sivak ,Wiater 1997).

Desde una perspectiva social, Bandura (1973), explica la agresión como una conducta socialmente aprendida. Según la teoría del aprendizaje social, la agresión se adquiere y regula mediante los mismos procesos que gobiernan otras formas de conducta social; desde esté ángulo, la creencia de que la frustración conduce de manera inevitable a la agresión resulta injustificada.

## CONCLUSIÓN

La restricción socioemocional de género y estereotipos en la esfera masculina/machista determinaría la inhabilidad para resolver conflictos de otra índole que no sea la violenta o le impide modular o moderar la resolución de conflicto con su pareja. Estos hombres expresan sus sentimientos en términos de pensamientos, debido a que confunden estos aspectos, justificando racionalmente su conducta violenta.

Se plantea que hay dos elementos que se constituyen en el perfil psicológico del hombre tradicional. Por un lado está la restricción emocional que consiste en no expresar los propios sentimientos demostrando control sobre los afectos, y por otro lado está la presión social, es decir, obsesión por los logros y el éxito, dejando al sujeto en un estado de alerta y competitivo, asociado a un autocontrol sobre las emociones de dolor, tristeza, placer, temor.

Cuando se adopta esta conducta de omnipotencia transmitida culturalmente por el entorno, el sujeto puede recurrir a la violencia al ver frustrados sus deseos o expectativas, pudiendo llegar en algunos casos a la violencia conyugal. Corsi (1995), lo define como aquellos sujetos que ejercen algún tipo de maltrato físico, emocional y/o sexual hacia su esposa o compañera.

“La restricción emocional determinaría la inhabilidad para resolver conflictos de otra índole que no sea la violenta o le impide modular o moderar la resolución de conflicto con su pareja. Estos hombres expresan sus sentimientos en términos de pensamientos, debido a que confunden estos aspectos, justificando racionalmente su conducta violenta”.

“Por esta razón sería posible suponer la existencia de factores socio culturales que predisponen a la formación de un patrón de conducta masculino asociado a un desarrollo emocional desadaptativo lo que puede desarrollar rasgos significativamente alexitímicos, el cual puede desencadenar trastornos a nivel personal y por otra parte las relaciones a nivel familiar se verán afectadas dando paso a probables casos de violencia conyugal”.

## BIBLIOGRAFÍA

- Braconnier, A., (1996) El Sexo de las Emociones Editorial Andrés Bello; Barcelona.
- Corsi, J., (1995) Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención Editorial Paidós; Argentina.
- Otero, J., (2000) Hipótesis etiológicas sobre la alexitimia Revista de Psicoanálisis, vol 4.
- Sivak, R., Wiater, A., Lolas, F., (1997) Alexitimia, la dificultad para verbalizar afectos. Teoría y clínica Editorial Paidós, Argentina

## WEBGRAFÍA

- Fundación de la Mujer, Proyecto DETECTA, ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL SEXISMO INTERIORIZADO PRESENTE EN EL SISTEMA DE CREENCIAS DE LA JUVENTUD Y ADOLESCENCIA DE AMBOS SEXOS Y SU IMPLICACIÓN EN LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL CONTEXTO DE PAREJA” <http://es.slideshare.net/triku/estudio-sobre-sexismo-interiorizado-prevencion-violencia-genero>
- Lamas Marta, Diferencias de sexo, género y diferencia sexual Cuicuilco, vol. 7, núm. 18, enero-abril, 2000, p. 0, Escuela Nacional de Antropología e Historia México, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35101807>
- Lamas Marta: LA PERSPECTIVA DE GÉNERO Revista de Educación y Cultura de la sección 47 del SNTE <http://www.latarea.com.mx/articu/articu8/lamas8.htm>
- Montesinos Sonia, Rebolledo Loreto, CONCEPTOS DE GÉNERO y DESARROLLO, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Programa interdisciplinario de Estudios de Género
- Molina Brizuela, Y., Teoría de Género, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, octubre 2010, [www.eumed.net/rev/cccscs/10/](http://www.eumed.net/rev/cccscs/10/)

# COMENZAR A VOLAR

María Eliana Christen Jiménez

## RESUMEN:

En este artículo hacemos una breve reseña de Isla de Pascua y una reflexión sobre el año de trabajo como mediadoras en ese lugar. En Julio del 2015 fuimos notificadas que nuestra empresa Innovación Ltda había sido adjudicada en la licitación pública para la contratación de los servicios de mediación en la zona K de la Región de Valparaíso. Esta noticia significó un cambio grande en nuestras vidas, “comenzando a volar” a Isla de Pascua, comprender su manera de vivir, entender y vivir en carne propia lo que significa estar aislados. Aprender de su historia, su cultura, sus creencias, para desde su realidad poder transmitirles lo que es la mediación familiar.

## ABSTRACT

In this article we make a brief review of Easter Island, and a reflection on our first year of work as mediators in that place. In July 2015, we were notified that our company Innovación Ltda, in a nationwide public tender had won a bidding to providing family mediation services in zone K of the Region of Valparaíso. This meant a huge change in our lives, “beginning to fly” to Easter Island, understanding their way of living, and experiencing in our own skin what it means to be isolated. To learn from their history, their culture, their beliefs, so that from their reality, we can transmit them what is a family mediation process.

La Isla de Pascua o Rapa Nui, la más oriental de las islas de Polinesia, y uno de los lugares más aislados del planeta, está localizada a 27° 09' de Latitud Sur, 109° 26' de Longitud Oeste, aproximadamente a 3.800 kms. al Oeste de la costa de América del Sur, a la altura del puerto chileno de Caldera. En la isla el idioma oficial es el español, pero el Rapa Nui que es de origen polinésico es el idioma nativo de los habitantes de la Isla de Pascua. Pertenece a la familia de la lengua llamada austronésica.<sup>(1)</sup> El rapanui es enseñado en las escuelas y hablado en el hogar. Algunas ceremonias oficiales lo mezclan con el español. La celebración de la Misa católica es oficiada en parte en español y parte en rapanui, en especial los

(1) Las lenguas austronésicas constituyen una familia lingüística formada por más de 1250 lenguas que se distribuyen entre la isla de Madagascar y la Polinesia

cánticos. Sobrecoge observar el orgullo que los rapanui sienten por su etnia, por su lengua, por sus moais, por su isla y comprender que para ellos no ha sido fácil la relación con los continentales y que aún guardan mucho dolor en sus memorias.

El clima en Isla de Pascua es marítimo subtropical, con temperaturas cálidas y una alta humedad homogénea durante el año. La temperatura promedio anual es de 20,3°C. El mes más frío del año es Agosto, su temperatura oscila entre 14,7°C y 17 °C y el mes más cálido es Febrero con temperaturas que van desde los 23,8°C a los 27°C. Lluvea todo el año, pero el mes mas lluvioso es Mayo y hay constantes tormentas en cualquier época.

La actividad económica mas importante es el turismo y la pesca. La agricultura es escasa debido a la inexistencia de cursos de agua y a las características volcánicas del suelo.

La única línea aérea comercial que vuela a Isla de Pascua es LATAM, que realiza vuelos de Santiago a Isla de Pascua, Santiago - Isla de Pascua - Papeete, y Lima a Isla de Pascua. Excepcionalmente, llegan aviones con vuelos charter trayendo turistas de distintos puntos del mundo a visitar este lejano lugar.

Como territorio chileno la moneda oficial es el peso chileno, pero en todos los lugares comerciales, sean hoteles, restaurants o negocios e incluso en la Corporación Nacional Forestal aceptan el pago con dólares y/o euros.

En relación a telecomunicaciones, existen varios centros de Internet, con un sistema de comunicación muy lenta, que ofrecen también el servicio de llamados de larga distancia. En telefonía únicamente existe Entel.

En Isla de Pascua existen tres canales de televisión que transmiten desde el continente, y uno local.

Es de notar que no llegan periódicos ni revistas, excepto los que eventualmente dejan los turistas.

Existen dos frecuencias de radio, una local y otra continental.

Isla de Pascua pertenece administrativamente a la V Región de Valparaíso, con rango de Provincia. Es también la comuna del mismo nombre y está sujeta a las disposiciones

especiales que rigen a los territorios fronterizos. Toda la isla ha sido declarada Monumento Histórico<sup>(2)</sup> según decreto supremo N° 4536 del 23/07/1935, debido a su gran particularidad y relevancia arqueológica y etnográfica.

En diciembre de 1995 en la reunión de Berlín, La UNESCO<sup>(3)</sup> declaró al Parque Nacional Rapa Nui que ocupa un 40% de la isla "Sitio de Patrimonio Mundial", de acuerdo a la Convención del Patrimonio Mundial Cultural y Natural del año 1972. Su perímetro es un Parque Nacional con áreas de uso restringido, y sus costas están bajo la tuición de la Armada Chilena. Esta compleja superposición administrativa no está libre de contradicciones y conflictos territoriales, los que tienen singular incidencia en su manejo y planificación.

## BREVE HISTORIA

Te Pito o Te Henua fue la denominación vernácula entregada por los ancestros de la actual población a este hermoso territorio. Su significado se basa en la concepción de ser el centro espiritual de la Polinesia, literalmente "El Ombligo del Mundo", su propio mundo, el mundo polinésico.

El explorador holandés Jacob Roggeveen, el 5 de Abril de 1722 avistó una isla que no aparecía en sus mapas de navegación; como ese día era el día de Pascua, bautizó la isla con ese mismo nombre: Isla de Pascua. (Grant -Peterkin, 2016: 20)

En 1863 fueron repatriados unos pocos sobrevivientes de los nativos que habían sido secuestrados y llevados a Perú como esclavos. El misionero francés Eugene Eyraud, quien se encargó de este traslado, al ver la isla se dio cuenta que parecía una réplica más grande de la Isla Rapa en la polinesia francesa, y para distinguirla, le dio el nombre de Rapa Nui (literalmente, "Rapa Grande") (Grant-Peterkin, 2016: 22)

Geográficamente, surgió de la conjunción de tres volcanes. El de mayor antigüedad es el Poike, con 3 millones de años, el segundo es el Rano Kau de 2,5 millones de años, y el más reciente es el Terevaka, con 12.000 años de antigüedad aproximadamente. De las múltiples erupciones de estos tres volcanes, y de sus emisiones de lava, se estructuró el cuerpo principal de la isla, que tiene forma de triángulo en su superficie. En cada vértice se

---

(2) De acuerdo con la Ley N.º 17.288 de Monumentos Nacionales, artículo 9, son Monumentos Históricos los lugares, ruinas, construcciones y objetos de propiedad fiscal, municipal o particular que por su calidad e interés histórico o artístico o por su antigüedad, sean declarados tales por decreto supremo, dictado a solicitud y previo acuerdo del Consejo de los Monumentos Históricos

(3) UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

localiza uno de estos tres volcanes. La isla es considerada el vértice oriental del triángulo polinésico, y se encuentra bajo la soberanía chilena desde Septiembre de 1888. ( Grant -Peterkin, 2016:13)

Se estima que los primeros habitantes llegaron a Isla de Pascua aproximadamente en el siglo VI DC, a bordo de dos catamaranes, dirigidos por el Ariki Hotu Matu 'a y su hermana la Ariki Vi'eAva Rei Púa, siguiendo las indicaciones entregadas por los enviados del consejero real Haumaka.

Para Occidente Isla de Pascua fue descubierta por el holandés Jacob Roggeveen en el año 1722, quien nos narra su primera impresión, desde su nave: "Era una tierra de gigantes", al confundir los Moai con personas, y describe a sus habitantes como un sutil pueblo de hermosas mujeres y de hombres amables.

La sociedad rapanui presenta una historia compleja de transformaciones socioculturales, no solamente en lo que respecta a su pasado más lejano, sino también a su historia reciente.

"Los rapanui fueron y son conscientes que la anexión al Estado de Chile en 1888 se hizo bajo un acuerdo de voluntades, donde los primeros cedían la soberanía y el segundo se comprometía a la protección, educación y desarrollo para todos sus habitantes originarios, respeto a la investidura de los Jefes Rapanui y la legítima propiedad del pueblo Rapanui sobre el territorio insular. Era, por tanto, un pacto reversible si las partes no cumplían lo acordado. Se inició con ello una historia colonial muy particular, distinta a las otras regiones de Chile. Las razones para ello, aparte de lo ya mencionado, no son solo la distancia, nuestra más lejana posesión, a casi cuatro mil kilómetros y su pequeña dimensión insular de solo dieciséis mil hectáreas que posibilita una comunidad no imaginada sino, también, porque su población nativa pertenece al universo polinésico, cuya cultura política se moldea en formas diferentes de entender la política (el acuerdo) y la identidad, esto es lo que ha tensionado todo el periodo en un conflicto de negociación permanente entre rapanuis y chilenos" (Foerster, 2016: 237) Desde su incorporación a la soberanía del Estado Chileno ocurrida el 9 de septiembre de 1888, la Isla de Pascua fue sometida a una serie de decretos, reglamentos y leyes, muchos de los cuales hacen referencia a la protección y conservación del patrimonio cultural y natural, pero que no reconocen, hasta pasado la mitad del siglo XX, los derechos civiles de la población. "La población rapanui no era objeto de derecho. De hecho, no tenían la nacionalidad chilena y eran apátridas, calidad jurídica que no sólo

les prohibía viajar al continente, salvo raras excepciones, sino que tampoco podían hacer abandono del país al no tener derecho a la obtención de un pasaporte” (McCall, 1996:276)

La Ley 16.441 del 1° de Marzo del año 1966 (“Ley Pascua”) crea el Departamento de Isla de Pascua y la Ley 19.253 (“Ley Indígena”) del 5 de Octubre del año 1993, entre otros, crea la Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua. Cambia la situación administrativa de los rapanui, y específicamente la relación entre el Estado Chileno y los isleños. Se les reconocen derechos civiles a los habitantes y se instaura una administración civil, ordenándose el establecimiento de diversos servicios públicos en la isla. Desde entonces, y a lo largo de los diferentes gobiernos, se han destinado importantes recursos al desarrollo de Isla de Pascua. Conjuntamente, un gran número de chilenos continentales, entre los que contamos a profesores, funcionarios gubernamentales, personal de las fuerzas armadas y civiles, han llegado a residir a la isla. Las relaciones entre isleños y continentales no han estado exentas de dificultades y malos entendidos. (MacCall, 1996:277)

Según el Censo de 1992, la población de Isla de Pascua era de 2.792 habitantes. En el Censo del año 2012 se contabilizan 5.806 habitantes (BNC, 2013). Este incremento de la población se debe a una red de circulación de personas, producida principalmente por el flujo turístico, pero también al retorno de muchos rapanui que vivían fuera de la isla, y al arribo de chilenos continentales seducidos por las posibilidades salariales que la actividad turística promete. (BCN 2015)

Salud y educación gratuita, y las exenciones tributarias de la Ley 16.441, de 1966, que desgravan de toda clase de impuestos las actividades desarrolladas en ese territorio, son un imán para continentales, especialmente de estratos medios y bajos, para radicarse en ese territorio.

El director del Centro de Estudios Rapa Nui de la U. de Valparaíso, José Miguel Ramírez, explicó que el mayor riesgo de esta situación es, precisamente, la pérdida del patrimonio cultural vivo que es la etnia pascuense. (Silva, 2012).

Los flujos de personas van siempre acompañados de flujos de cosas o mercancías. Poco a poco comenzó a proliferar en la isla un mercado formal e informal de mercancías, un circuito global de intercambios dentro de un mercado específico y también del carácter relacional de Isla de Pascua hacia Chile y la Polinesia Francesa. Un alto porcentaje de la mercadería que se vende en la isla como souvenirs, es traída de afuera; por ejemplo, los pareos y vestidos



son comprados en el barrio Patronato de Santiago. Las telas que los rapanui compran son fabricadas en China y también en Tailandia, y las conchas recolectadas en Vietnam o Taiwán. Además, del otro lado del océano, de Tahiti a Isla de Pascua la circulación de mercancías evidencia, ante todo, la vinculación y pertenencia a un mundo polinésico más amplio. En general, lo que llega de Tahiti es considerado de un alto valor estético y hacen de Isla de Pascua un lugar “polinésico” tanto a los ojos del turista como al de los mismos isleños.

## LA MUJER RAPANUI

A juicio de la autora del presente artículo, dentro de esta apertura al mundo, la mujer aún no tiene un liderazgo reconocido, está más bien ubicada en el sentido de la familia, la parte sostenedora, pero no es la que entrega pensamiento, la que toma decisiones; es la que forma la familia, pero no hay un reconocimiento cultural al rol de la mujer dentro del contexto rapanui. Ser líder es complicado y muy criticado, las mismas mujeres son las primeras responsables en desconocer su valor como personas y como género. La mujer aún desconoce el rol importante que cumple dentro de su familia y de la comunidad.

Existen programas del Gobierno Nacional y Regional (PRODEMU, SERNAM)<sup>(4)</sup> orientados a trabajar con la mujer, pero aún hay mucho que hacer, tales como implementar o reforzar proyectos, formación de liderazgos, acceso a las TIC, fomentar la artesanía, el turismo, dar a conocer y preservar la historia y cultura rapanui.

La administración de justicia en Isla de Pascua está entregada al Juzgado de Letras, Garantía y de Familia de Isla de Pascua, dependiente de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.

Hay que mencionar la existencia de algunas normas especiales para Isla de Pascua, establecidas en la Ley Pascua N°16.441 y Ley Indígena N° 19.253<sup>(5)</sup>, tanto en sus normas generales como especiales. Las más significativas que tienen que ver con materias penales son una circunstancia atenuante especial, en relación a los delitos contemplados en los Títulos VII de los crímenes, y simples delitos contra el orden de las familias y contra la moralidad pública (aborto, rapto, violación, estupro y otros delitos sexuales, incesto y otros delitos allí señalados) y Título IX de los crímenes y simple delitos contra la propiedad (hurto, robo en todas sus formas, receptación, usurpación, estafas, incendio y daños) ambos títulos del Libro Segundo del Código Penal, cuando estos son cometidos por naturales de la Isla de

---

(4) PRODEMU : Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer ; SERNAM Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

(5) Ley 16.441 (“Ley Pascua”) del 1° de Marzo del año 1966 ; Ley 19.253 (“Ley Indígena”) del 5 de Octubre del año 1993

Pascua y en su territorio, le permite al juez aplicar la pena inferior, en un grado, al mínimo de los señalados por la ley para el delito de que sean responsables, es decir, rebajarle la pena, la sanción. Por último, el artículo 14 permite, en aquellos casos en que el Tribunal deba aplicar penas de presidio, reclusión o prisión, disponer que hasta dos tercios de ellas puedan cumplirse fuera del establecimiento carcelario, fijando en la sentencia las condiciones de trabajo y residencia que deba llevar el condenado, y el tiempo por el cual se concede este beneficio, el que podrá ser suspendido o revocado por el juez.

La Ley Indígena 19.253 se constituye en el marco legal más importante en la relación Estado-Pueblo Rapanui. Esta ley, actualmente vigente, ha profundizado los derechos de los rapanui en el ámbito de la participación.

En efecto, esta normativa contiene normas especiales que garantizan la participación de los rapanui en las decisiones políticas de asuntos que los afecten, relativos al acceso a la tierra, al desarrollo y protección del patrimonio cultural, a través de su participación en la Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua.

Dicha entidad, creada en virtud de esta ley, tiene atribuciones para proponer al Presidente de la República la desafectación, transferencia y uso de las tierras en Isla de Pascua; formular y ejecutar planes programas y/o proyectos de desarrollo, protección del medio ambiente y de los recursos naturales, y preservación del patrimonio cultural, y colaborar con las instancias de gobierno que corresponda en la administración del patrimonio arqueológico de Rapa Nui.

La Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua está constituida, entre otros, por representantes rapanui, elegidos a través de un sistema de elección directa, que se sustenta en un registro electoral abierto y universal, al que tienen derecho todos los rapanui mayores de edad, que voluntariamente se inscriban en dicho registro. Además, la Ley 19.253 reconoce expresamente al Consejo de Ancianos Rapanui y garantiza su participación en la Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua a través de su Presidente. ( Andueza, 2000:113-117)

Por su parte, el convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, vigente en Chile desde Septiembre 2009, obliga al estado a consultar a los pueblos originarios acerca de cualquier tema administrativo o legislativo que les afecte, y regula además materias que dicen relación con el uso y transferencia de las tierras indígenas y recursos naturales, a la conservación de su cultura, y a garantizar la educación a todos los niveles.

A partir del 16 de diciembre de 2003 comenzó a aplicarse en Rapa Nui el nuevo Sistema Procesal Penal, en el que la investigación y acusación de los hechos constitutivos de delitos se encuentra en manos del Ministerio Público (Fiscalía), en su calidad de organismo autónomo encargado de la persecución penal. Por su parte, se creó la Defensa Penal Pública, la cual defiende a aquellas personas a quienes se les ha imputado un delito, y que carezcan de un abogado. El juez de garantía es el encomendado para garantizar la protección de los derechos de los involucrados en el proceso, así como resolver los conflictos que puedan suscitarse entre las partes.

En Isla de Pascua hay un Juez y un Fiscal; desempeñar estas funciones no parece ser tarea fácil, ya que ellos se encuentran frecuentemente con las personas imputadas, ya sea en el supermercado, a la salida de los niños del colegio, en la Iglesia o en la sala de espera del hospital, siendo en ocasiones interpelados por ellas o sometiendo a bullying<sup>(6)</sup> a sus familias. En el año transcurrido desde que iniciamos nuestras actividades ha habido una rotación de 4 jueces.

## MEDIACIÓN FAMILIAR

El año 2014 creamos una empresa llamada CENTRO PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR INNOVACION LIMITADA, con el objeto de participar en la postulación al llamado del Ministerio de Justicia para la licitación de Centros de Mediación en la V Región, proceso en el cual participamos y en el que nos adjudicamos los servicios de mediación familiar, para la zona K de la Región de Valparaíso, es decir, Isla de Pascua. Esto sería para nuestra empresa una experiencia rica en desafíos, enfrentar una cultura diferente debido a su etnia, y en donde la flexibilidad y capacidad de adaptación son importantísimas.

Con fecha 1º de Agosto del 2015 comenzamos la atención en nuestro Centro de Mediación, enfrentando grandes dificultades, dada las excepcionales condiciones de aislamiento en que está Isla de Pascua, ya que todo, desde el mobiliario hasta los insumos, deben ser llevados desde el continente, con las dificultades de transporte que existen, considerando que normalmente hay un vuelo al día y una sola línea aérea que llega a la isla; al tener el monopolio no existe un valor único del pasaje, fluctuando entre los \$280.000 a los \$700.000, dependiendo de la fecha y la urgencia con que se necesite desplazar.

---

(6)El bullying es un acto de conducta agresiva, esta se repite con el fin de hacer daño deliberadamente a otra persona, puede ser de manera física, verbal o psicológica. Se aplica en especial en las agresiones entre escolares.

Se suma a esto lo difícil que es encontrar en Isla de Pascua personas con las calificaciones exigidas por la Unidad de Mediación para desempeñar los cargos<sup>(7)</sup>, y los costos de sueldos e imposiciones, ya que todo tiene una subvención mínima de un 140% en relación al continente. La contabilidad es problemática, ya que las empresas y las personas que allí habitan están liberadas del pago de impuestos, por lo tanto no existen boletas y no se comprende la necesidad de extender un recibo.

Por razones culturales, la mediación familiar no es bien apreciada en la población; en parte porque no aceptan que se les imponga leyes del continente y por otra parte por la mirada que ellos tienen acerca de la familia. Hay un gran respeto por los ancestros, los niños son cuidados por la familia extensa, quienes acostumbran vivir en comunidades tipo clanes donde ellos tienen sus propias reglas, constituyéndose una dinámica con diferentes distribución de roles y en que el modo que se desenvuelve la convivencia y la organización es muy especial, y en donde resulta muy complejo y difícil la construcción de un paradigma que considere los derechos y responsabilidades de abuelos, padres, madres e hijos, de acuerdo al concepto de familia que existe en la sociedad continental chilena.

Una de las materias más frecuentes para solicitar una mediación es el Cuidado Personal de los hijos, esto se explica porque los jóvenes padres, si quieren seguir estudios técnicos o universitarios deben hacerlo en el continente; también si quieren buscar nuevos horizontes vienen a trabajar al continente o a otros países, y entonces deben dejar el cuidado de los hijos con sus abuelos o con uno de los progenitores, y para regularlo, y evitar problemas posteriores, solicitan legalizar esta situación.

Desde nuestros inicios el 1º de Agosto 2015 al 1º de Agosto 2016, hemos realizado 46 mediaciones, de las cuales 9 fueron derivadas por la Corporación de Asistencia Judicial. CAJ<sup>(8)</sup> y el resto por ingreso espontáneo.<sup>(9)</sup> Veinte de estas mediaciones llegaron a acuerdo total, una con acuerdo adicional y 25 frustradas, de ellas 17 sin asistencia completa, 8 con asistencia completa y más de una sesión de mediación. 13 de las 25 causas frustradas lo fueron por violencia intra familiar. (SIMEF)<sup>(10)</sup>

(7) Las bases tipo de licitación pública y sus anexos, para la contratación de los servicios de mediación familiar, están estipuladas en la Resolución 204 exenta de la Subsecretaría de Justicia año 2014. Allí se definen claramente las calificaciones exigidas al personal que trabaja en dichos centros.

(8) CAJ Institución de servicio público que ofrece atención y asesoría jurídica, judicial y social gratuita a personas de escasos recursos.

(9) Se llama Ingreso espontáneo, cuando el solicitante va directamente al Centro de Mediación Licitado sin ser derivado ni por el Tribunal ni el Caj

(10) SIMEF, Sistema Informático de Mediación Familiar.

## CAUSAS ATENDIDAS



Nuestras mayores dificultades han sido cumplir con los plazos establecidos por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que exige a los Centros que los documentos sean incorporados al SIMEF a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recepción, ya que la señal de internet es normalmente débil y se cae constantemente, especialmente en días con tormentas, por lo que en ocasiones subir un documento a SIMEF demora horas, o bien hay que esperar varios días que se restablezca el servicio.

Por otra parte, para llegar a firmar un acuerdo de mediación, en ocasiones hay que esperar meses que uno de los participantes regrese a Isla de Pascua, o bien estando dentro de la isla, viven en zonas aisladas donde sólo se accede a caballo, y donde no hay señal de teléfono ni menos de Internet, por lo que es difícil ubicarlos. En especial los hombres rapanui se muestran muy reacios a firmar los acuerdos de mediación a que ellos mismos han llegado, y como Centro de Mediación debemos llamarlos y recordarles que tienen una cita y que se comprometieron a concurrir a firmar, y hay que asumir que el tiempo tiene otra dimensión para ellos.

El comportamiento de los rapanui cuando llegan a nuestro Centro de Mediación es llamativo: las mujeres ingresan, saludan tímidamente y se sientan; los hombres se quedan afuera, en el antejardín, junto al caballo o al medio de transporte que usen, y hay que ir a invitarlos a pasar. Una vez sentados en la mesa de mediación los hombres están siempre dando la sensación de estar incómodos y querer irse lo antes posible. Hablan muy fuerte y “golpeado”, como si estuviesen enojados; con el tiempo uno se percata que no es así, es sólo su modo habitual de comunicarse.

Un tema muy importante en Isla de Pascua es la violencia intrafamiliar, por lo que se ha creado una Red de Apoyo a la Familia<sup>(11)</sup>, una instancia de interrelación y coordinación de los distintos sectores sociales, con el fin de establecer criterios comunes y diseñar estrategias para abordar este tema.

La violencia es un fenómeno que se asocia globalmente a la vida comunitaria. En general, las personas sometidas a situaciones de violencia presentan una mayor demanda de servicios de salud mental, inexistentes en Isla de Pascua.

Las frecuentes vinculaciones entre las agresiones en el hogar, y otras formas de violencia, refuerzan la necesidad de adoptar un enfoque integrado entre la violencia intrafamiliar y la violencia en la calle, para enfrentar el problema de manera adecuada y efectiva. Cada uno de los aspectos vivenciales involucrados en la violencia contribuye a su auto perpetuación. En la medida en que no exista una intervención oportuna, las rigideces se agudizan, los maltratos físicos se hacen más peligrosos, lo que puede generar una escalada de violencia con riesgo vital, lo que se hace cada vez más probable. Dentro de este contexto persisten factores de riesgo que determinan, o bien predisponen patrones de conductas violentas, algunos de los cuales señalamos brevemente a continuación:

- a. Familias con antecedentes de episodios de violencia intrafamiliar.
- b. Situación socio económica del grupo familiar.
- c. El entorno social, lugar donde se socializan patrones de conductas agresivas. Las relaciones de poder ejercidas por el agresor.

Cabe señalar que si bien el alcohol también es un grave problema en Isla de Pascua, no podemos inferir que predispone conductas violentas, por sí solo no determina los episodios de violencia ya sea verbal, física, sexual, entre otras.

Las relaciones interpersonales entre los habitantes de la isla están conjugadas por las relaciones de poder, señaladas anteriormente como factor determinante, las cuales generan un factor de riesgo que promueve situaciones de violencia intra familiar. La creación de la Red de Apoyo a la Familia permite que las personas afectadas por este problema tengan la posibilidad de encontrar una instancia donde se les acoja, oriente e informe sobre

---

(11)La red de Apoyo esta formada por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAM), por la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (PRODEMU), por el Centro de Atención a la Mujer Isla de Pascua y por la Asociación Gremial de Mujeres Líderes de la V Región (AGMLVR) quienes se unen para colaborar y dar atención psicosocial a mujeres víctimas de violencia de pareja . Junto a esta atención ofrecida, se presento un proyecto en la APEC en Lima 2016 en que se busca capacitar a estas mujeres desarrollando en ellas habilidades de liderazgo, reforzando su autoestima, capacitándolas en las nuevas tecnologías y enseñándoles a desarrollar proyectos con la finalidad que puedan lograr una independencia económica.

sus derechos ciudadanos, y sobre la mejor manera para enfrentar el tema, y prevenir así situaciones de mayor riesgo.

En ocasiones, también en el Centro de Mediación nos hemos visto expuestas a esta violencia, ya que los usuarios no comprenden que no se puede mediar si hay una causa de Violencia Intrafamiliar, - en adelante VIF-, e insisten en que se les atienda, o bien porque al solicitarles el documento que demuestre la existencia de una causa VIF vigente, ellos se molestan y normalmente no lo andan trayendo. Otras ocasiones de riesgo que hemos vivido se han debido a que vienen a la cita de mediación en evidente estado de ebriedad, y al negarles la atención se ponen muy agresivos.

Como corolario, sólo nos queda agradecer la oportunidad que hemos tenido de vivir esta experiencia, lo que ha significado una exclusiva posibilidad de desarrollo personal y profesional. Agradecer además a todas las personas de la Unidad de Mediación Familiar del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que nos han ayudado para hacer de esto una realidad, y en especial a nuestros colaboradores directos, ya que sin su dedicación, entusiasmo, cariño y compromiso, no habríamos podido cumplir nuestro desafío.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andueza, Pablo. (2000) Hacia el reconocimiento de los derechos políticos de los pueblos originarios: El Modelo de Cogestión en Rapa Nui”.
- Instituto de Investigaciones Arqueológicas y Museo, Universidad Católica del Norte
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN) Reportes estadísticos comunales 2015
- McCall, Grant. “El Pasado en el Presente de Rapa Nui 1996
- Foerster G., Rolf Política, (2016) Escuela y Memoria: Una aproximación contemporánea a Rapa Nui
- Historia, vol. 49, Pontificia Universidad Católica de Chile Santiago, Chile
- Grant Peterkin, James (2016) Descubriendo Isla de Pascua (3a edic.)
- Silva, Mauricio, El Mercurio. <http://www.plataformaurbana.cl/archive/2012/09/05>
- Thieme, Helga (2016) Revista Moe Varua de Rapa Nui. N° 103 Isla de Pascua
- [http://biblioteca.serindigena.org/libros\\_digitales/cvhynt/v\\_i/1p/8\\_primera\\_parte\\_III\\_rapanui.pdf](http://biblioteca.serindigena.org/libros_digitales/cvhynt/v_i/1p/8_primera_parte_III_rapanui.pdf) (10- 10-2016)
- [http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Isla\\_de\\_Pascua](http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Isla_de_Pascua) (10-10-2016)
- [http://www.uta.cl/masma/patri\\_edu/PDF/LeyIndigena.PDF](http://www.uta.cl/masma/patri_edu/PDF/LeyIndigena.PDF) 10-10-2016

# MEDIACIÓN: UNA HABILIDAD PARA LA VIDA

Macarena Gómez Gracia

## RESUMEN

El presente artículo busca mostrar distintas miradas sobre la Mediación en Chile, con el objeto de aumentar no sólo su valor como oficio para quienes nos hemos desempeñado en éste ámbito, sino instalar una mirada reflexiva sobre el alcance que posee la mediación para nuestra sociedad actual y la apertura de negocio o campos laborales que tiene en expansión.

Invertir en entregar las mejores herramientas de resolución de problemas para fortalecer el afrontamiento de la vida de nuestros, niños(as), jóvenes, adultos y organizaciones gubernamentales y privadas, es sin duda una prioridad, dado el sin número de escenarios en que el conflicto se instala. Así mismo, intervenir antes de que aparezca el síntoma o el problema sería la manera más inteligente y sustentable de abordar un conflicto, dado el gasto económico y emocional que de él se genera.

¿Si el coaching como oficio, ha logrado generar el marketing y la oferta de mercado que hoy posee, por qué no hacernos responsables de evaluar las oportunidades de mejora de nuestro oficio y unirnos para seducir a otros con nuestro arte?

## ABSTRACT

The present article seeks to show different views about the mediation in Chile, to increase its value as profession to us who have worked in this field, besides to install a look reflective on the reach that mediation has for our current society and the opening of business or labor fields that has in expansion.

Invest in delivering the best troubleshooting tools to strengthen the coping of the lives of our children, youth, adults and governmental and private organizations, is undoubtedly a priority, in accordance with the countless scenarios in which the conflict is installed.



Therefore, intervene before that appears the sign or the problem, would be the way more intelligent and sustainable of address a conflict, given the spending economic and emotional is generated.

If the "coaching" as job, has achieved to generate marketing and the market's offer that today it owns, why we cannot do us responsible for evaluate the opportunities of improvement of our job and join to seduce to the others with our art?

## ¿QUÉ SE ENTIENDE POR MEDIACIÓN?

Cuando hablamos de Mediación, la primera asociación libre que hace un individuo es la de resolver un conflicto y la percepción de que existen diferencias. Es más, el diccionario de la Real Academia Española, define conflicto del latín *conflictus* que significa combate, lucha, pelea; enfrentamiento armado, apuro, desgracia y de difícil salida, e incorpora la definición psicológica de coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

Efectivamente, los mediadores de familia vemos presente en los individuos, que la incertidumbre y la ansiedad, son evidentes, más si éstos han intentado buscar una solución por si solos sin haber logrado llegar a una meta común, desembocando en su mayoría en un camino judicial muchas veces costoso y lento. Quienes buscamos la paz por naturaleza, somos observadores de la punta del iceberg de estados emocionales de miedo, de alerta y sobre vivencia, que desvanece paulatinamente relaciones que alguna vez fueron significativas, de apego y confianza.

La Mediación o resolución de conflictos, no sólo aparece en Chile cuando surge la Ley de Tribunales de Familia el año 2005 (eso si se hace famosa dado que abre nuevos campos laborales), sino que surge en un sin numero de contextos previos: en los planes de convivencia escolar para los niños(as) en contextos educativos, en ámbitos organizacionales donde los adultos no logran llegar a consensos con sus propios pares (y con los chief executive officer o directores ejecutivos de organizaciones) y por cierto con sus trabajadores en ambivalencias con los sindicatos, en la política partidista, en relaciones de pareja cuando caen en crisis y en uno mismo inclusive cuando la ambivalencia nos impide tomar decisiones, entre muchos otros ejemplos.

---

1) <http://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview> (4.12.2016)

Chile ha crecido económicamente muy rápido en relación a otros pares de Latinoamérica<sup>1</sup> y seremos una potencia en este contexto, a pesar de las caídas observadas el año 2014. Sin embargo, dicho crecimiento económico, no se ha visto reflejado con el mismo impacto en nuestra educación. La Cultura (palabra que surge del latín cultura, que significa cultivo) implica primero la siembra de una serie de conocimientos y prácticas de diversa índole (artísticos, científicos, económicos, éticos, prácticos, etc.) para poder cosechar después lo que llamamos educación que nos promueva un Bien Estar y no solamente un Sobre Vivir en este mundo.

Te invito ahora a preguntarte cuán preparados(as) estamos los mediadores para responder a este desafío, pues si bien hemos evolucionado en nuestro oficio y cada vez estamos mas cerca de poder definir nuestro perfil profesional, aún nos hace falta conversar sobre las competencias mínimas que requerimos para realizar procesos de calidad y sostenibles en el tiempo. Reflexiones del tipo ¿cómo vamos provocando un lenguaje generativo de creatividad y de un tenor mas apreciativo?, ¿el mediador debe tener especializaciones, según el ámbito dónde se desempeñe o da lo mismo a quien se tiene enfrente al momento de mediar? y/o ¿cuándo nos haremos cargo de nuestro propio autocuidado como una herramienta para nuestra intervención?.

## **LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA MIRADA DE UNA HABILIDAD PARA LA VIDA**

En 1993, en Ginebra, Suiza, La División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (OMS) publica un documento que en inglés se denomina "Life Skills Education in Schools", que es un programa para la Educación sobre habilidades para vivir para niños y adolescentes. Dentro de sus factores protectores valida la resolución de conflictos o problemas como una competencia que la población infantojuvenil debiera adquirir para aumentar la resiliencia. Con esta tremenda declaración realizada por un organismo mundial en el contexto de la formación de nuevas generaciones, ya no cabe preguntarse si efectivamente es una competencia imprescindible, y por lo tanto hacernos responsables y líderes de aumentarle su oferta en el mercado y con ello, nuestro campo laboral.

Citando la definición de la Real Academia Española que mencioné anteriormente, la palabra conflicto acuñaba definiciones asociadas a la violencia, quizás derivado de las diversas formas de sometimiento en que durante nuestra historia evolutiva ha sido afrontado un problema;

sin embargo, un conflicto no es = a violencia, sino que la agresión es una de las muchas formas que nosotros elegimos para afrontar un hecho en particular<sup>2</sup>. Un conflicto desde mi mirada, es aquella situación o hecho que surge cuando las diferencias se encuentran, cuando se presentan simultáneamente intereses distintos o fuerzas antagónicas, ya sea en forma de ideas, valores, deseos, capacidades, opiniones, gustos, sentimientos, necesidades, síntomas, crisis, etc. Ahora bien, el juicio de valor (negativo o positivo) y la interpretación que hagamos de ese hecho y las herramientas que utilizemos para afrontarlo, generarán resultados más o menos adaptativos.

## EL MIEDO A LA BASE DEL CONFLICTO

Bien sabemos quienes nos hemos instruido en esta área que dentro de las diversas formas de afrontar un conflicto, tenemos actitudes y conductas menos adaptativas que llevan a multiplicar el problema al no afrontarlo cuando éste se inicia, pudiendo generar una enfermedad si normalizamos el síntoma. Este camino es conocido también como el camino de la ignorancia, ya que no hablamos ni nos ocupamos de conversar o generar retroalimentación respecto de las necesidades que nos van surgiendo, esperando quizás a que el tiempo, la fantasía, nuevas demandas u otras personas lo curen todo, con lo cual lo único que provocamos es más ansiedad. A la base de éstas y aunque muchos no seamos conscientes de ello, se encuentra la conocida emoción básica del Miedo.

El temor o miedo, ha tenido muy mala venta en nuestro lenguaje histórico, asociado a la falta de coraje y valentía de arquetipos poco exitosos culturalmente. Sin embargo, no podemos olvidar que el miedo ha sido y es tremendamente funcional para los mamíferos y para nosotros los humanos, ya que nos ha ayudado a alertar el peligro y sobrevivir a lo largo de nuestra evolución para no extinguirnos como especie (la huida, la evitación, la agresión, defensa, etc.).

El informe sobre Desarrollo Humano 2013 “El Ascenso del Sur: progreso humano en un mundo diverso”, publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); destaca que en la última década todos los países aceleraron sus logros en las dimensiones

---

2) Ralph Kilmann y Kenneth Thomas de UCLA desarrollaron su modelo de resolución de conflictos a principios de la década de 1970 y lo publicaron como parte de un programa de capacitación sobre administración del conflicto. En síntesis, presenta 5 modos de resolución de un conflicto: Colaborador, Evasivo, Competitivo, Complaciente y Comprometido; modos que fluctúan entre el polo de “satisfacer los propios intereses” (como lo señala el ejemplo citado) y la satisfacción de los intereses de los demás”.

de educación, salud e ingresos, según mediciones del Índice de Desarrollo Humano (IDH)<sup>3</sup>. Por tanto y desde ésta perspectiva, ya no se explicaría que las conductas de agresión por sobrevivencia sigan permaneciendo a tan gran escala en nuestra sociedad, ya que tendríamos cada vez mayores necesidades cubiertas. En este sentido, surge la interrogante que vale la pena profundizar, ¿para qué seguimos reaccionando de la misma forma, si nuestro contexto ha cambiado? ¿hasta cuándo la competitividad, el exceso de control y el apego a lo material pueden llegar a afectar nuestros vínculo hasta quebrarlos?

Instalar éste tipo de preguntas respecto del sentido del conflicto, puede llevar a las partes a re conocer sus propios miedos respecto del futuro y facilita la transparencia de sentimientos y necesidades, promoviendo la empatía mutua.

*“A menudo dedicamos tanto tiempo a resolver problemas a lo largo del camino, que sólo tenemos una mínima, incluso inexacta, idea de lo que realmente es importante para nosotros” PETER SENGE.*

**La Solución de un Problema:**

## **ENCUENTRO CON UNA OPORTUNIDAD**

Uno de los tres postulados de la Ontología del Lenguaje, libro escrito por Rafael Echeverría, es que “interpretamos al lenguaje como generativo”; es decir lo que decimos y cómo lo decimos, provocará distintas reacciones emocionales en cadena.

Una respuesta adaptativa y por cierto sustentable en el tiempo, es comenzar por utilizar un lenguaje generativo de posibilidades y de nuevas perspectivas cuando nos referimos a un conflicto, ya que las declaraciones que realicemos delante de quienes concurren a pedirnos ayuda, provocará una realidad determinada y por tanto limitará o abrirá acciones, emociones y pensamientos en quienes participan en nuestros procesos.

---

3) Analizando específicamente los países que elevaron sustancialmente su valor del IDH entre 1990 y 2012 tanto en las dimensiones del desarrollo humano de ingresos como en las no concernientes a estos, el Informe examina las estrategias que les permitieron tener un buen desempeño. En este aspecto, el Informe 2013 realiza un aporte significativo al pensamiento del desarrollo describiendo los impulsores específicos de la transformación del desarrollo y sugiriendo prioridades de políticas futuras que podrían ayudar a sostener dicho impulso. Llegado el año 2020, según proyecciones estimadas para este Informe, la producción económica combinada de tres de los principales países en desarrollo solamente (Brasil, China e India) superará la producción total de Canadá, Francia, Alemania, Italia, el Reino Unido y Estados Unidos. Gran parte de esta expansión es impulsada por nuevas asociaciones de comercio y tecnología en el interior mismo del Sur, como lo demuestra también este Informe.

Bien lo ha señalado en diversas oportunidades mi mas honrado político del amor- Humberto Maturana- “nunca las guerras resuelven los conflictos humanos, porque no son de la razón sino de la emoción y se resuelven solamente en las mesas cuando hay conversación y respeto”<sup>4</sup>.

## LA MIRADA APRECIATIVA

La Indagación Apiciativa, desarrollado por David Coperreider y complementado por Miriam Subirana, ha sido una herramienta que me ha acompañado en el proceso de innovar mis competencias, ya que facilita el transformar el foco atencional de quienes se atornillan a estados emocionales de miedo, rabia y tristeza, por estados emocionales de apertura, reflexión y conexión con los recursos.

“Cuando nos encontramos con grupos que están atascados por actitudes defensivas y de culpabilización, necesitamos liberar la energía estancada para que fluyan la comunicación y el entusiasmo. Construir un contexto apiciativo, mas que un contexto de resolución de problemas, despierta un foco positivo que promueve la solidaridad y renueva la capacidad de imaginar colectivamente un futuro nuevo y mejor”. Esto lo ha apoyado la clínica psicológica a partir de diversas teorías cognitivas hace muchos años ya, un ejemplo es la Terapia Racional Emotivada de Albert Ellis creada en 1955<sup>5</sup>, entre muchos otros, la que plantea que interviniendo el lenguaje o los discursos internos que cultiva un individuo en su mente, se puede modificar la emoción a la base del pensamiento. Carl Rogers, psicólogo perteneciente a la corriente humanista por su parte, hablaba de cómo una mirada positiva incondicional en un grupo serviría para desencadenar la tendencia humana natural hacia el crecimiento positivo de uno mismo, en los demás y en sistemas mas grandes.

Trabajar entonces de manera indirecta las actitudes, construyendo una metáfora generativa que disuelva juicios que ya no sirven y cambie paradigmas, permite que surjan nuevos significados.

El Libro Indagación Apiciativa, señala que “el enfoque de resolución de problemas”, dirige la atención a “lo peor de lo que es”, examinando de forma constante en lo que está mal en la organización. Esto tiene su raíz en la gestión basada en las deficiencias, propia de una cultura producida en masa, que gira en torno a tecnologías y a la reingenierías cada vez mas

---

4) <http://www.latercera.com/noticia/las-mejores-frases-y-reflexiones-del-filosofo-humberto-maturana-sobre-la-realidad-actual-de-chile> (4.12.2016)

5) Se puede acceder a la obra completa de ésta autor en el siguiente link <http://www.rebt.org/>

sofisticadas para estudiar lo que va mal y que representan un mercado millonario propio de la revolución industrial que nos ha liderado en el siglo XX”.

Mas allá de los autores específicos o los términos que cada uno de ellos ha acuñado (desde mi juicio la rueda ya se inventó, existiendo nuevos conceptos que profundizan conocimientos ancestrales), lo que deseo reflejar, es que la mirada orientada al recurso, mas que a la patología o al déficit para modificar pensamientos y resolver problemas, es una orientación que debe ser parte de nuestra formación y de los paradigmas que sustentan nuestra practica diaria, dada su alta eficacia.

Es más, en mi rol de Coach organizacional (distinto del rol de mediadora en conflictos familiares que me ha otorgado el Ministerio de Justicia), me he visto muchas veces resolviendo conflictos, mas que promover el desarrollo de ésas y otras competencias y habilidades en los profesionales o coachees<sup>6</sup>. Esto se debe, por un lado, que los tiempos de respuesta en algunos sistemas, suelen ser mas urgentes (que no es lo mismo que importante por cierto), y no siempre se puede o se desea esperar que un individuo modifique su conducta coherentemente (es decir, porque realmente lo siente y piensa), sino que se debe dirigir su conducta a una meta concreta o bien tomar acciones uno mismo para que las cosas cambien. Por otro lado, y lo que compete a este artículo, es que la habilidad de resolver problemas, es una competencia que pocas veces se enseña en el colegio, en la universidad o en un magister; sino que es una habilidad que se aprende en la vida, en las relaciones y en la experiencia, por lo tanto es una inversión que todos debiéramos hacer en la vida, idealmente de manera temprana y preventiva.

## DE LA TEORÍA DEL DÉFICIT A LA TEORÍA DE LAS FORTALEZAS

Los autores indican que en el discurso de la resolución de conflictos, tradicionalmente se siguen estos pasos: 1) identificar el problema, 2) análisis de las causas, 3) búsqueda de soluciones y 4) desarrollo de un plan de acción. Lo que bajo su mirada nos lleva a la fragmentación, a unas relaciones poco fluidas, a crear pocas imágenes de nuevas posibilidades y a tener pensamientos debilitantes.

Desde mi juicio personal, creo que devaluar la teoría de la resolución de conflictos no es la

---

6) Es el concepto que se le otorga en coaching a quien recibe el servicio. Así como los psicólogos llamamos pacientes a quienes atendemos en ámbitos clínicos, o quienes denominan clientes a quienes costean sus servicios de cualquier otra índole.

mejor fórmula para iniciar una nueva propuesta de cambio, sin perjuicio de ello, comparto plenamente, que el miedo que señalan en este “pensamiento debilitante” es un estado emocional que no impulsa el desafío a innovar y a abrir nuevas posibilidades. La experiencia y el perfeccionamiento constante, me ha enseñado que la Appreciative Inquiry o indagación apreciativa que surge en 1980, como todos los recursos aportados por las corrientes teóricas asociadas a la psicología positiva, están siendo una tremenda herramienta para incorporar a cualquier proceso de cambio de paradigma, ya sea individual o colectivo, de ahí su auge en programas de perfeccionamiento.

la Indagación Apreciativa impulsa el cambio, por medio del aprecio o valor de las fortalezas, indagando sobre lo que no hemos observado y descubriendo nuevas posibilidades y dialogando intercambiando visiones aprendiendo a oír activamente.

## EL PODER DE LAS INTERPRETACIONES

Observamos en los procesos de mediación que no existe una verdad única, sino que tantas verdades como individuos existen en el mundo. La llamada Ontología del lenguaje<sup>7</sup> que tiene a su base el coaching ontológico<sup>8</sup>, formula en su primer principio lo siguiente:

*“No sabemos cómo las cosas son, sólo sabemos cómo las observamos o cómo las interpretamos. Vivimos en mundos interpretativos”, Rafael Echeverría.*

En su mismo libro Echeverría alude a los actos del habla: juicios y afirmaciones. Los “juicios” que realizamos, son individuales y poseen un valor (positivo o negativo) asociado. Por ejemplo una persona puede señalar que éste texto que lee le parece muy interesante, mientras otro lector puede señalar por el contrario que le merece dudas e interrogantes. El hecho es - que yo escribí un texto- que puede ser enjuiciado por cada persona de forma distinta, según el observador que mire y la historia que éste traiga. Las “afirmaciones” por su parte son fenómenos consensuados por millones de personas y no tienen una connotación

---

7) A partir de la segunda mitad de este siglo, se inició una revolución teórica de gran envergadura en nuestra comprensión del lenguaje. Este hecho, influyó en todas las ramas de la filosofía, ubicando al lenguaje en el centro de sus preocupaciones. La psicología, la sociología, la antropología, las ciencias políticas y la economía, entre otras disciplinas, están reconociendo progresivamente la importancia del lenguaje en sus respectivos campos. Y los estudios sobre las bases biológicas del lenguaje también han hecho un concordante aporte en este mismo sentido. Como disciplina, la Ontología del lenguaje articula contribuciones tan diversas como la teoría del Dasein de Martin Heidegger y las observaciones de Friedrich Nietzsche, también recibe la Ontología del lenguaje los aportes de filósofos del lenguaje contemporáneos como el británico John Austin, el norteamericano John Searle y del austríaco Ludwig Wittgenstein. En la actualidad se le asocia a autores como Humberto Maturana, Francisco Varela, Rafael Echeverría y Fernando Flores, generándose incluso ambivalencias respecto del origen de su autoría.

8) El coaching ontológico, por su parte, es una metodología de aprendizaje y cambio, que incorpora a su base las teorías ya referidas precedentemente, y que por cierto varía según la escuela o universidad que imparta dicho oficio.

valórica asociada, pueden ser buenos o malos, como cuando hablamos de un sillón de color verde o la fecha de nacimiento de una persona.

Utilizar éstos principios comunicacionales como una herramienta educativa, es muy potente, pues permite que las personas tomen conciencia sobre la subjetividades de sus discursos, abriéndoles la mirada a que son responsables de lo que provoca su propio lenguaje y a su vez el cómo su propia historia los determina. Separar hechos de interpretaciones permite a su vez ir devolviendo objetividad, cuando existe mucha emotividad en los procesos.

Siguiendo la línea de lo apreciativo y del “lenguajear” como dice Maturana, me ha resultado muy útil cambiar el concepto de “conflicto” por el de “necesidad”, ya que de esa forma comienzo por alejar el contexto agresivo de la palabra, para instalar el reconocimiento de necesidades individuales que deben ser validadas de igual forma en cada uno de los protagonistas del problema o la crisis.

Tal como han sostenidos autores orientados en la teoría de sistemas, como Salvador Minuchin (creador de la Teoría Estructural en 1974) y Clemencia Sarquis (autora del libro *Introducción al Estudio de la Pareja Humana*), una crisis es no haber atendido a las necesidades adaptativas de las nuevas demandas que surgen en cada etapa de un ciclo vital (tanto a nivel individual como familiar). Los ciclos vitales de una familia van variando a partir de diversos factores (la edad de sus integrantes, las metas individuales y de familia, los crecimientos que se espera aborden en su desarrollo, etc.) que por cierto son naturales o esperables en su evolución. Ya sea que la estructura, los roles de poder, las alianzas y las propias necesidades individuales no hayan podido acomodarse a las del sistema o núcleo y/o viceversa, asomará a la punta del iceberg un conflicto, siendo responsabilidad de los propios actores, crear nuevas acciones, distintas de las anteriores, para surgir y reequilibrarse.

Esta mirada de la crisis como una oportunidad al crecimiento y de evolución, también implica educar a las partes, ya que somos nosotros los especialistas responsables de buscar estrategias que favorezcan el cambio de paradigma en ellos. Educar, llevarlos a reflexionar críticamente sobre lo que les sucedió y sobre cómo desean construir sus futuras y nuevas formas de relacionarse, va mucho más allá que negociar para avanzar, es sin duda una mirada más profunda sobre los hechos y más sustentable de resolver en el tiempo si se le da la importancia que merece.



Validar estados emocionales presentes en el trabajo a quienes servimos, también es una forma de espejarlos respecto de lo que ellos como observadores no han logrado ver.

## EL PODER DE LAS EMOCIONES

En este sentido, y así como me referí mas atrás sobre la emoción básica del miedo presente en muchos individuos que tenemos el honor de conocer, también deseo hacer una reflexión sobre otras emociones básicas que son importantes de considerar en el curso de nuestro trabajo con el otro. No sólo el miedo surge como un estado de alerta que muchas veces congela a las partes del proceso, sino que le acompaña la tristeza. Ésta última ha sido entendida mas como una amenaza (por muchos individuos que temen caer en la parálisis de la “depresión”, de perpetuar el tiempo pasado en resignación o resentimiento), que validar su utilidad. La tristeza es la emoción que nos permite mirarnos hacia adentro, reflexionar y sentir sobre lo que nos importa y es significativo, nos lleva a aprender y crecer como seres humanos y también nos duele cuando perdemos algo que hemos querido y amado, lo que se denomina duelo. Espejar, mostrar y validar estos hechos a quienes atendemos, promueve la sensibilidad en el otro y entrega la llave a la empatía como principal estrategia de solución a un conflicto.

Las emoción básica de la alegría, es propia de espacios de gratitud y por tanto de celebración, y es la canalizadora del contacto interpersonal y las relaciones con un otro. Por tanto, dada sus propiedades no puede quedar únicamente disponible para el ocio y ámbitos personales, sino que debemos ser capaces de traerla a nuestros contextos laborales en sintonía con metas y resultados específicos. Cuando les preguntamos a una pareja de socios en pugna o en conflicto, ¿cuáles fueron los hitos de mayor crecimiento en su empresa? ¿que aniversarios recuerdan, dónde y con quienes estaban? o a una pareja en divorcio ¿desde cuándo se conocen y qué cosas han construido juntos a partir de ese vínculo? claramente alejamos su foco atencional del déficit y mas bien los volcamos a recordar momentos en dónde el vínculo era mas adaptativo entre ellos y donde si pudieron co construir una realidad nutritiva, relevando sus recursos mas que sus debilidades. Esta estrategia ensambla de manera inconsciente un futuro de oportunidades y el éxito se acerca a nuestros resultados si como mediadores somos capaces de provocar y sostener dichas respuestas. Si a ésta misma pareja de clientes, les preguntamos ¿a partir de todo lo que ya pudieron construir juntos, ¿que están dispuestos a hacer hoy para alcanzar esos mismos éxitos en el futuro? ¿que acciones podrían llevar a cabo cada uno de ustedes, qué no hayan intentado antes?

¿Qué hicimos como observadores con esta estrategia? claramente reformulamos los logros y los talentos de nuestros clientes nuevamente, cambiando el estado emocional y devolviéndoles la responsabilidad de su propio albedrío.

**Solución de Problemas:**

## **CREATIVIDAD, INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD**

Reformular un problema y aceptar nuevos puntos de vista implica por cierto soltar certezas, lo que tiende a ser nuestro mayor desafío como seres humanos, más, cuando encontramos individuos más rígidos y que por sus propios temores inconscientes, no aceptan dejar de controlar y abrazarse a sus juicios y convenciones parciales de "la verdad". En el otro extremo, está la flexibilidad, una competencia muy valorada en esta sociedad en que los tiempos se aceleran, las adversidades de la vida son pan de cada día y la necesidad de adaptación al cambio es imprescindible; no sólo para nuestros clientes sino para nosotros mismos como expertos.

La flexibilidad, desde mi interpretación para lo que deseo ejemplificar, implica jugar a encontrar nuevos caminos para llegar a la meta que queremos lograr, lo que requiere invertir tiempo para explorar nuevas alternativas. Los niños(as), por ejemplo, suelen ser el mejor ejemplo de ello, pues no han adquirido certezas teóricas, ni esa gravedad que los adultos ya hemos ido acumulando con la edad, pues viven en un mundo mucho más lúdico donde lo imposible no existe.

Conectarse con preguntas que abran la búsqueda de herramientas a quienes servimos, es una estrategia útil cuando los vemos sumidos en lo que no funciona. Preguntar respecto de qué es lo que le da vida o lo que nutre a los hijos de una pareja en quiebre, es sin duda sacar a los padres de su propia individualidad. Cuando vemos a un diada en resistencia, sin que puedan dar nuevas soluciones, es útil hacer que ellos mismos gestionen sus recursos chequeando con terceros por ejemplo alternativas de solución, inclusive consultar a sus propios hijos si es que ellos aún no son capaces de ver lo que otros sí pueden ver.

La flexibilidad implica poder soltar expectativas de lo que habríamos querido o aun queremos que sea, es aceptar que existe una nueva realidad y que la forma en cómo ha sido abordada esa situación por nosotros, ya no nos sirve. Es por tanto una oportunidad para aprender algo nuevo, buscar otro camino distinto para seguir viviendo, soltar lo que ya no nos sirve para el logro de nuevos objetivos y conseguir las metas presentes que realmente le dan sentido al motor de nuestra vida.

Cuando la vida se encargue de hacernos cambiar (como suele hacerlo) correremos el riesgo de sufrir un “desgarro”, como les sucede a las personas sedentarias que deciden de buenas a primeras, sin calentamiento previo, hacer todas las flexiones de la vida en un solo día. Desarmar costumbres o desaprender lo aprendido requiere de un proceso y no se logra de un día para otro; por lo tanto validar la toma de conciencia de ello en nuestros clientes, es un acto apreciativo, aun cuando requieran de muchos mas ensayos y errores por cierto para llegar a la meta. La verdadera vida se vive cuando hay pequeños cambios, dijo León Tolstoi.

**Nuestra propia habilidad para Vivir:**

## **EL AUTOCUIDADO, MI RESPONSABILIDAD**

Cómo observadores y participante activos del proceso de mediación, traemos un juicio de valor al respecto de lo que se nos presenta y cómo se nos presenta, aun cuándo adscribamos a la equidad y neutralidad de nuestros roles en lo que el oficio nos exige. No seremos fieles modelos vicarios de la resolución de problemas, sino somos capaces de hacernos cargos de los nuestros primero.

La coherencia de un profesional, es su mejor herramienta de cuidado personal y éste surge de acciones deliberadas de cuidado de nuestra persona, mas si nuestro cuerpo, mente y emociones son el vehículo que utilizamos diariamente para ayudar a otros. Tal y como sucede en espacios de formación psicoterapéutica (donde los profesionales son obligados a mantener sus propios procesos de psicoterapia), los profesionales que nos adscribimos para servir por ésta vía, debemos hacernos cargos de nuestras oportunidades de mejora, tanto para mejorar nuestras competencias profesionales como personales. Nuestra habilidad por excelencia en este oficio es saber escuchar a nuestros clientes y ello implica la completa atención de sus individualidades, historias, caracteres, dolores, recursos, etc., de manera de empatizar y desde allí generar las mejores preguntas que abran sus ventanas al cambio. Si nosotros estamos estancados de necesidades no cubiertas una sobre otra ¿cómo oiremos al otro?

## CONCLUSIÓN

Los conflictos, problemas o necesidades, están lejos de ser una variante que sale de la norma; sino que es una realidad presente a cada segundo en nuestro vivir. Un buen proceso de mediación es la solución por regla existente a éstos desafíos, sin embargo su oferta y demanda en el mercado estará dada por la calidad de dichos procesos y las competencias que nosotros como mediadores estemos dispuestos a desarrollar donde la pongamos en acción.

Tenemos por cierto, la mejor herramienta que podríamos haber elegido en ésta vida, amar lo que hacemos y nutrirnos en el servir a otros, por lo tanto explotar, impulsar y cultivar éste oficio depende sólo de nosotros y de la humildad con que sigamos compartiendo nuestros conocimientos y experiencias, para hacer una potencia en acción, pues bien se ha escrito por ahí que “saber y no hacer, es igual a no saber”.

## BIBLIOGRAFÍA

- Echeverría, Rafael (6ª edición, 2003). Ontología del Lenguaje. Chile, JC Sáez Editor.
- Subirana, Miriam y Cooperrider, David. (2013). Indagacion Apreciativa. Barcelona, Kairos.
- Programa Para Las naciones Unidas, PNUD. (2013). Informe Sobre Desarrollo Humano 2013. ([http://www.undp.org/content/dam/venezuela/docs/undp\\_ve\\_IDH\\_2013.pdf](http://www.undp.org/content/dam/venezuela/docs/undp_ve_IDH_2013.pdf)) fecha de consulta de la fuente 4.12.2016).



# MEDIACIÓN Y COACHING ONTOLÓGICO

Viviana Collado Apiolaza

## RESUMEN

La Ontología del lenguaje hace referencia a una comprensión genérica, a una interpretación de lo que significa ser humano, reconocer el papel central que le cabe al lenguaje en la formación de nuestras vidas, de nuestra identidad y de los mundos en los que nos desenvolvemos, permite incorporar una nueva y poderosa interpretación de los fenómenos relacionados con la convivencia social.

El coaching Ontológico es la metodología de la Ontología del lenguaje creada por Rafael Echeverría cuyas distinciones pueden ser un gran aporte a la práctica de la mediación, cualquiera sea el modelo que se utilice.

## ABSTRACT

The Ontology of language refers to a generic understanding, an interpretation of what means to be human, to recognize the central role that language has in the formation of our lives, our identity and the worlds in which we develop. This allows us to incorporate a new and powerful interpretation of the phenomena related to social coexistence.

Ontological coaching is the methodology of the Ontology of language created by Rafael Echeverría, whose distinctions can be a great contribution to the practice of mediation, whatever the model that is used.

En la actualidad las enseñanzas de coaching (Echeverría,1994), que se define como la capacidad de facilitar la identificación y disolución de aquellos obstáculos que limitan la acción y el aprendizaje están siendo integradas en muchas áreas del conocimiento y cada vez son más los profesionales de diferentes disciplinas que las utilizan para potenciar su desempeño en su quehacer profesional.

La mediación , es una disciplina que siempre da una oportunidad de aprendizaje para los involucrados ya que además de posibilitar resolver un conflicto también ofrece la posibilidad de mejorar la relación interpersonal entre las partes y las distinciones de coaching pueden enriquecer su accionar.

Los tres modelos de Mediación: Harvard ,Transformativo y Circular narrativo comparten un marco y un propósito y aun cuando el modelo el Circular Narrativo le da gran importancia a la comunicación y está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones, ninguno de ellos entrega herramientas de transformación explícitas al mediador

Considerando esta realidad de la mediación, el coaching ontológico puede ser un gran aporte a la mediación y a sus distintos modelos teóricos ya que hace una desagregación de las distinciones lingüísticas, emocionales y corporales permitiendo de esa manera que el mediador maneje herramientas que permiten tanto a él mismo como a las partes reconocerse y escucharse a sí mismas y al otro.

No es necesario convertirse en coach (anglicismo) que se entiende como un facilitador de un proceso de aprendizaje transformacional (Echeverría,1994) pero si es recomendable dominar las distinciones de coaching tanto de efectividad personal como interpersonal.

En la actualidad coexisten tres corrientes o escuelas de Coaching Esto no significa que sean teorías totalmente independientes, de hecho, se retroalimentan; no difieren tanto en la práctica y en los resultados más bien se diferencian en la explicación teórica de sus propios fundamentos.

Básicamente hay consenso en identificar tres grandes escuelas o corrientes de influencia que se identifican por su origen geográfico, aun cuando todas ellas han experimentado una gran expansión por el resto del mundo: la Escuela Norteamericana, fundada por Thomas Leonard; la Escuela Europea, a partir de Timothy Gallwey y John Whitmore; y la Escuela Chilena, de Coaching Ontológico de Fernando Flores, Rafael Echeverría y Julio Olalla.

El Coaching Ontológico en particular es una metodología de la Ontología del Lenguaje, una nueva interpretación de lo que significa ser humano desde el lenguaje. Esta interpretación postmetafísica a grandes rasgos se sustenta en tres pilares principales: el cuestionamiento a la filosofía clásica y la revalorización de Friedrich Nietzsche y Martín Heidegger, la reinterpretación de los trabajos de los filósofos del lenguaje, John Austin, John Searle y

Ludwig Wittgenstein y la influencia del movimiento de pensamiento, conocimiento y aprendizaje, que surgió en Chile en la década de los setenta, encabezado por Humberto Maturana y Francisco Varela, creadores de la biología del conocer.

La inquietud principal de la ontología del lenguaje se centra en el ámbito de la ética sobre la convivencia humana enfatizando la importancia del sentido de la vida y las nuevas formas de convivencia social, buscando una nueva comprensión de los seres humanos.

El coaching Ontológico es un proceso de aprendizaje que se sustenta en la Ontología del lenguaje y busca identificar qué tipo de observador está siendo y a partir de la reflexión convertirse en un observador diferente que le permita afrontar su vida de manera más eficiente.

El concepto de distinción de Maturana (Maturana, H y Varela, 1996) constituye por sí solo un cambio de paradigma y las distinciones que selecciona y sistematiza Rafael Echeverría son centrales para buscar un aprendizaje transformacional.

Hacer una distinción es especificar o individualizar algo que emerge del conjunto de la experiencia humana y que cobra sentido en el lenguaje. Eso que emergente o surge toma forma de distinción lingüística cuando lo nombro. Existe algo, como tal, para el observador que soy, cuando lo constituyo en el lenguaje. No es posible nombrar algo que no exista en el lenguaje.

La naturaleza subjetiva de las distinciones de un observador presupone la coexistencia de múltiples realidades, haciendo imposible una verdad única o la realidad universal.

El pueblo finlandés tiene cincuenta 40 palabras distintas para decir nieve, es decir 40 clases diferentes de nieve; para la mayoría de los seres humanos existe una sola nieve, sin embargo ellos hicieron distinciones sobre la nieve y las hacen porque las necesitan para sobrevivir. Ellos necesitan saber si el hielo es apto para caminar sobre él o si se hundirán al intentarlo (Big in Finland)

Para constituirse como un observador diferente y expandir la forma de actuar y producir otros resultados, los mediadores (as) debemos aprender “nuevas distinciones”.

Esta selección de distinciones que se desarrolla a continuaciones es absolutamente arbitraria y estoy segura que quedaron fuera algunas de ellas muy valiosas, sin embargo en mi práctica de mediación familiar desde el año 2009 cuando me forme como coach, estas



distinciones de coaching ontológico han sido un gran aporte para hacerme consciente de mis propios modelos mentales, del clima emocional y facilitar la reconstrucciones de emociones cuando están bloqueando el proceso de mediación.

## 1. MODELO DEL OBSERVADOR

Toda acción será el resultado del tipo de observador que cada uno es, sostiene Rafael Echeverría, creador de la Ontología del Lenguaje y uno de los padres del Coaching Ontológico, quien desarrolla el modelo del observador-acción-resultados llamando observador a la forma particular en que un individuo otorga sentido a la situación que enfrenta antes de intervenir en ella. De acuerdo con el sentido que le damos a una situación, actuaremos de una u otra manera. Esa acción nos aproximará a un resultado que puede coincidir o no con los objetivos propuestos

Lo significativo del modelo del Observador es que nos enseña que para obtener resultados que nos aproximen con mayor eficacia al objetivo deseado, debemos cambiar el foco de la mirada sobre las acciones, y llevarla al tipo particular de observador que cada uno es, en nuestros modelos mentales y en nuestras interpretaciones del mundo.

El Observador que somos está constituido por Tres Dominios: "El lenguaje nos permite distinguir y desarrollar narrativas, las emociones en cuanto nos predisponen a mirar de cierta manera, y el cuerpo, no sólo en cuanto nos permite percibir a través de los sentidos, sino también a los hábitos de observación que desarrolla." (Olalla, 2000:1) Le damos sentido a lo que observamos a través de las narrativas.

## 2. LOS ACTOS LINGÜÍSTICOS BÁSICOS

Las palabras no son la realidad, sino que son una interpretación de la realidad. Cuando hablamos no solo describimos una realidad existente, sino que también actuamos, por lo tanto es también acción.

Según Echeverría 1994 cualquiera sea la lengua utilizada, siempre es posible distinguir cinco actos lingüísticos básicos: afirmaciones, declaraciones, peticiones, ofertas y promesas. Los juicios corresponden a una especie particular de declaraciones.

Cuando afirmamos lo que hacemos es tratar de describir el mundo, los fenómenos, los hechos, etc., y nos comprometemos a la veracidad de lo afirmado: p. ej. El padre de Maria debe dejarla en la casa materna a las 18,00 Hrs.. En cambio, cuando declaramos lo que hacemos

es generar una realidad, un mundo que no existía, y nos comprometemos a la validez de lo declarado, actuando en consecuencia con lo declarado; lo cual –más allá del deseo– implica tener el poder o la autoridad para ello: p. ej. A partir del Lunes estas despedido.

En la vida cotidiana, las declaraciones de amor, perdón, ignorancia, gracias, si o no, son fundamentales: pero no siempre las sabemos hacer, o no siempre las hacemos oportunamente y actuamos en consecuencia, o la hacemos respetar.

En el caso particular de los juicios lo que hacemos es formular aseveraciones sobre algo o alguien, aseveraciones que pueden ser fundadas o no: p. ej. María es muy chica para quedarse a dormir en la casa de su papá.

Por otra parte, cuando se hacen peticiones lo que se hace es solicitar algo a alguien, esperando ser satisfechos: p. ej. La navidad quiero pasarla con mi hijos.. Una petición no se convierte en promesa a satisfacer hasta que es aceptada por la persona a la cual se hace la petición. Toda pregunta esperando que la otra persona lo acepte: p. ej. Quédate con los niños este fin de semana. Mientras no se produzca la aceptación, la oferta no se convierte en promesa a satisfacer. Por tanto las promesas son peticiones u ofertas que han sido aceptadas

### 3. LA ESCUCHA

La comunicación humana siempre tiene dos partes: hablar y escuchar. Generalmente se piensa que es más importante el hablar que el que escuchar, ya que aparentemente hablar sería la faceta activa de la comunicación mientras escuchar sería la pasiva. Dentro de un nuevo paradigma en la comunicación podemos decir que el escuchar es un factor fundamental. Si observamos con atención la comunicación nos daremos cuenta que está centrada en el escuchar. El escuchar valida el hablar.

Históricamente se ha supuesto que para escuchar a otras personas sólo se necesita exponerse a lo que dicen, y con esto simplemente el escuchar ocurre.

Este concepto está sustentado en la comunicación entre máquinas. Es decir entre un emisor y un receptor, y la calidad de la transmisión está dada por la fidelidad de la reproducción entre uno y otro. La noción de transmisión de información no se ocupa de la problemática del escuchar de los seres humanos. La naturaleza esencial del escuchar humano es el

sentido. La manera que damos sentido a lo que se dice es constitutiva de nuestro sistema comunicacional; y este es un aspecto central en el acto de escuchar de los seres humanos.

Los seres humanos no poseen una estructura biológica que permita reproducir o representar exactamente lo que está ocurriendo en su entorno. Sólo perciben lo que los sistemas sensoriales y nerviosos le permiten.

Frecuentemente se cree que lo que se ha dicho es lo que se ha escuchado y se espera que se actué en consecuencia. Los mediadores /as utilizamos el parafraseo para cerciorarnos de la escucha, sin embargo esta técnica solo cubre uno de los cuatro niveles del escuchar.

## 4. EL PODER DE LAS CONVERSACIONES

Nuestras conversaciones nos permiten actuar, interactuamos, coordinar acciones, construir vínculos, establecer conexiones y acordar compromisos. Convocamos para un nuevo proyecto, proponemos nuevos objetivos, planteamos nuevas ideas, y todo lo hacemos conversando con otro. A través de nuestras conversaciones y nuestras narrativas creamos nuevos sentidos y modelamos la percepción de otras personas.

Al advertir la importante dimensión que adquieren las conversaciones y de la manera que influyen en todos los ámbitos de la vida, surge con claridad la importancia vital de desarrollar nuestra competencia en el arte de conversar y de fomentar que las partes en mediación, que comparte un pasado y un futuro común, tengan conversaciones constructivas.

## 5. LA CONFIANZA

La Confianza es un juicio que hacemos sobre alguien. Sin confianza es imposible sostener cualquier tipo de relación es el núcleo de las relaciones humanas. La confianza es un juicio que se ve comprometido en todos los actos lingüísticos. Cuantas veces un acuerdo, que parece muy bueno para ambas partes, se cae simplemente porque una de las partes ya no confía en el otro.

## 6. TRANSPARENCIAS Y QUIEBRES

**La distinción de transparencia:** En general las acciones que llevamos a cabo en la vida cotidiana son transparentes para nosotros mismos; es decir, no necesitamos pensar en ellas para llevarlas a cabo. En definitiva, cuando estamos en la transparencia no tenemos conciencia reflexiva de la acción presente que realizamos ni de la acción futura que ejecutaremos, tan sólo estamos “arrojados” en la acción. Cuando nuestra acción se desarrolla en la transparencia, nuestra conciencia reflexiva está “en otra parte”. (nodovalparaiso.cl 2016)

**Distinción de quiebre:** Hay sucesos o situaciones en la vida cotidiana que producen un “quiebre” en la transparencia de nuestras acciones. Los quiebres provocan que aquello que era invisible para nosotros se nos haga patente y presente. Sostiene que los quiebres son juicios que viven en el observador.

**¿Por qué quiebres y no problemas u oportunidades?:** Echeverría 1994 eligió la noción de quiebre pues el concepto de problema y oportunidad está ligado a la concepción tradicional del mundo que postula que tanto las dificultades como oportunidades que enfrentamos en la vida “existen por sí mismas, con independencia nuestra”. Por el contrario, la noción de quiebre permite subrayar que las dificultades y oportunidades son tales en función del tipo de observador que somos.

Sostiene que muchos de los “problemas” que vivimos se disuelven como tales o se convierten en oportunidad de aprendizaje si variamos el juicio y la interpretación con la cual declaramos el quiebre. (nodovalparaiso.cl 2016)

## 7. EL FENÓMENO Y LA EXPLICACIÓN

La explicación siempre pertenece al observador, es él quien interpreta la realidad y le da un particular significado.

En la lógica de la objetividad entre paréntesis, para Maturana no existe una realidad independiente del observador, de forma que todo lo que se dice es dicho por un observador. El camino de la objetividad entre paréntesis permite la coexistencia de múltiples realidades. Un observador, para aceptar o rechazar una explicación, actúa de acuerdo a su forma particular de escuchar, asegurando una explicación válida o no dependiendo de sus referencias.

En línea de pensamiento, entonces, no hay ningún error o equivocación, ya que cada observador, a su manera, distingue cosas que, para él le hacen sentido, es auto referente.

La explicación le da sentido y significado al fenómeno, por esto tener una explicación, sea cual sea, da paz, tiene un efecto analgésico aunque la explicación sea de mala calidad, porque da un rumbo, un norte.

Muchas veces es tarea del mediador, lograr que las partes puedan reflexionar y cuestionar las explicaciones que se están dando frente a situaciones tan habituales como la pernoctación de niños y niñas en la casa del padre/madre que no tiene el cuidado personal.

## 8. EMOCIONES Y ESTADOS DE ÁNIMO

El lenguaje depende del estado emocional. “Nuestras emociones gatillan mundos interpretativos y tienen efecto en nuestra salud. Cambios en nuestra corporalidad son seguidos por cambios en nuestro mundo emocional. Aprender, generar cambios en esas prácticas, significa alterar esas coherencias en algún Grado” (Olalla, 2000:1)

Reconocer las emociones básicas y los estados de ánimo es una herramienta fundamental al igual que tener conciencia y autodominio emocional para los mediadores/as. Tener un manejo básico en este dominio facilita el proceso de mediación y la disposición de las partes en la búsqueda de una solución consensuada. No podemos dejar pasar los estados emocionales de las partes cuando con su emoción están tiñendo todo el proceso.

No es posible mediar sin considerar las emociones de todos los participantes del proceso y tener algunas distinciones de coaching especialmente del área emocional resultan de gran ayuda, las reconstrucciones lingüísticas de las emociones permiten llegar al juicio que las sustenta y de esa manera facilitar la transformación conjunta de las partes.

## REFERENCIAS

1. Big in Finland [www.biginfinland.com/palabras-para-nieve-fines](http://www.biginfinland.com/palabras-para-nieve-fines) revisado 10/09/2016
2. Econlink .23 de Sep de 2010. “Orígenes Históricos y Culturales de la Mediación”.
3. Echeverría ,R.1994 .Ontología del Lenguaje, Santiago:Dolmen,
4. Echeverría, R 2009. El observador y su mundo Vol II, Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.,
5. Echeverría,R 2009. La escucha Vol I, Buenos aires Ediciones Granica S.A.,
6. Echeverría.,R 2009. Escritos sobre Aprendizaje :Recopilación . Santiago :Ediciones Jc Saenz
7. Maturana, H .1996“La Objetividad ”.Santiago :Editorial Comunicaciones Noroeste Ltda, ,
8. Maturana, H y Varela,F.1996.“El Árbol del Conocimiento”. Madrid :Editorial Debate.
9. Nodovalparaiso.cl/2016/05/Sintesis\_Ontologia\_Lenguaje.pdf
10. Olalla Julio 2000 “Lingüística de emociones y Estados de Ánimo “Material de estudio THE NEWFIELD NETWORK.
11. Ortiz de Zárate, 2010 Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. Revista Capital Humano, 23, nº 243, .
12. Ravier.L /2005/11/historia-del-coaching/ <http://www.coachingmagazine.net>

# ESTUDIO SOBRE EL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO, familiar y educacional de los usuarios de un centro de mediación familiar licitado e incidencia de éstos en sus resultados.

---

Christian Bernhard

---

## RESUMEN

Existen escasas investigaciones de categoría científica en Chile que se centren en explorar las particularidades de los usuarios que están asistiendo a los servicios de mediación familiar del sistema licitado nacional y la incidencia que dichas características puedan estar teniendo en los resultados que obtienen en dicho servicio. Desde esta perspectiva, el objetivo del presente estudio fue explorar desde una aproximación de tipo cuantitativa y de análisis descriptivo el perfil sociodemográfico, familiar y educacional de los usuarios que, con sus particulares complejidades, están asistiendo a la mediación gratuita del sistema licitado de mediación familiar y determinar si algunas de dichas variables resultan críticas en su incidencia en los resultados de sus propios procesos de mediación.

## ABSTRACT

There are scarce evidence and scientific investigations available in Chile that focus on exploring the users who are attending national family mediation services and the incidence of their qualities on the outcome of their mediation process. From this perspective, the objective of this study is to explore, using an approach from quantitative - descriptive analysis, on the social-demographic, familiar and educational profile of users that are attending family mediation to see if there are some critical variables on these profiles that may be affecting the results people are obtaining on their own mediation processes.

## INTRODUCCIÓN

Las investigaciones realizadas en nuestro país sobre la mediación cuando el sistema ya cumple una década desde su implementación han estado circunscritas principalmente a tres áreas, casi todas patrocinadas, cuando no ejecutadas, por el propio Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y comprensiblemente centradas en el interés de esta institución por evaluar la correcta implementación del sistema.

La primera línea ha sido relativa a “satisfacción usuaria”, es decir que tan satisfechos se encuentran los usuarios con la atención en mediación (ver por ejemplo, Ernst & Young, 2009, Etnográfica Ltda, 2013, Time Research, 2010 & Universidad de Concepción, 2013, entre otros). Una segunda línea tiene que ver con la generación de información relativa a los datos duros de los resultados de los procesos de mediación, lo que ha permitido conocer datos como la cantidad de mediaciones atendidas a nivel nacional, las materias más comunes que se tratan, el porcentaje de causas sin acuerdo, etc. (Ver por ejemplo, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2010). Por último, recientemente se agregó una nueva área de investigación referente a los aspectos de calidad de los servicios de mediación y una generación de propuestas de mejoramiento de estos (Universidad Central, 2014).

Debido al incipiente desarrollo del sistema de mediación familiar en el país, ha sido aún escasa la reflexión respecto a qué incidencia tienen en las mediaciones que efectivamente se están realizando en Chile otro tipo de factores menos explícitos y de más difícil control, como son aquellos referidos a los propios usuarios con sus específicas variables demográficas y socioculturales, lo que podría ampliar las perspectivas respecto a la complejidad de las causas que afectan los resultados en mediación. En este sentido, existe escasas investigaciones de categoría científica en nuestro país que se centren en explorar las características de los usuarios que están asistiendo a la mediación gratuita del sistema licitado de mediación familiar chileno.

Por estas razones, el objetivo de la presente investigación fue explorar el tipo y perfil de los usuarios que, con sus particulares complejidades, se encuentra asistiendo a la mediación gratuita del sistema licitado de mediación familiar en nuestro país y sobre dichos datos se buscó establecer posibles variables que podrían estar incidiendo en los resultados que ellos mismos obtienen en sus propios procesos de mediación.

## MARCO TEÓRICO

Los estudios han mostrado que el desarrollo exitoso del proceso de mediación está ligado a una variedad de factores, varios de ellos fuera del control de los centros de mediación y de los mismos mediadores, como han señalado varios autores (véase por ejemplo Serrano, G., Mirón, I. & Rodríguez, D., 2001, Serrano, G., 2003 y Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D. & Mirón, L., 2006) y que se revisarán sumariamente en este apartado.

Recogiendo las aportaciones más consistentes al respecto y como una forma de integrar los diversos estudios que se han realizado en distintas partes del mundo, el autor español Gonzalo Serrano aporta un modelo integrador de los principales factores que determinan o al menos facilitan una buena y exitosa mediación y que sirvió como apoyo base para la investigación que aquí exponemos (Serrano, G, 2008):

### 1. CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR.

Con relación a las características del mediador eficaz, resulta muy expresivo que la mayor parte de las características de los mediadores asociadas con el éxito de la mediación haga referencia a lo que conocemos como "habilidades sociales": confianza, simpatía, comprensión, etc. Pero es necesario matizar esta afirmación indicando que las habilidades y aptitudes del mediador se expresan conductualmente a través de sus intervenciones a lo largo de las distintas fases de la mediación (Karim, A. & Peggnetter, R., 1983, Landsberger, H. A., 1960).

También existe una opinión muy generalizada sobre la importancia de la experiencia como una característica distintiva del mediador eficaz, por cuanto los mediadores expertos generan credibilidad y confianza en los negociadores. Los estudios de Kressel (1972) y de Carnevale y Peggnetter (1985) así lo ponen de manifiesto. Se afirma que un mediador experto tendrá mayor capacidad para afrontar las situaciones conflictivas y manejar los problemas propios de cada caso. Debe mencionarse respecto a esto que también existen opiniones divergentes al respecto, ya que otros autores consideran que el mediador experto en ocasiones suele ajustar el caso a la teoría, no respetando las singularidades de cada proceso (Arechaga, 2004).

### 2. AFRONTAMIENTO DE LA MEDIACIÓN

Son numerosos los estudios que subrayan la importancia de la actitud previa de las partes hacia la mediación, concluyendo que una alta confianza respecto a la misma y hacia la posibilidad de alcanzar un acuerdo ayuda de manera decisiva a gestionar adecuadamente la mediación y, consiguientemente, a resolver el conflicto (Bernal, 1998).



### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA SEPARACIÓN**

El modo de afrontar la mediación probablemente esté condicionado por algunos elementos de la separación, especialmente el grado de conflictividad y los problemas más importantes tenidos en la última fase de convivencia.

Buena parte de la investigación más conocida sostiene que la mediación resulta especialmente idónea cuando el nivel de conflictividad es moderado o bajo (Pruitt & Carnevale, 1993). A este respecto, la mayoría de investigaciones vienen a concluir que cuando el nivel de conflictividad es muy alto, la mediación no suele ser eficaz (Hiltrop, 1989).

### **4. CARACTERÍSTICAS DE LA RUPTURA.**

Aquí se contemplan las razones que dan los participantes sobre la ruptura de su relación de pareja o de su matrimonio, como por ejemplo infidelidad, violencia intrafamiliar, problemas internos de la relación, etc. Estos antecedentes pueden aportar información relevante para entender no solo la elaboración que se hace de la ruptura, sino también de la conflictividad que lleva aparejada (Serrano, G, 2008, Op Cit).

### **5. FACTORES PERSONALES O CARACTERÍSTICAS COMÚNMENTE DENOMINADAS DEMOGRÁFICAS, DE LOS PARTICIPANTES.**

Respecto a estos últimos factores mencionados, la investigación existente es muy dispersa y de carácter muy exploratorio, incluso en países donde la mediación se encuentra más desarrollada. Se ha sugerido que la edad, sexo, número de hijos, nivel cultural y nivel económico podrían afectar a todo el conjunto de factores a que nos hemos referido (Serrano, 2008, Op cit).

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se enmarcó dentro de la metodología cuantitativa, ya que el objetivo fue acceder a una visión general y panorámica respecto de la posible incidencia que los factores demográficos, educacionales y familiares pudieran estar teniendo en la frecuencia y porcentaje de los resultados logrados en los procesos de mediación. Este problema así planteado requiere ser tratado en sus aspectos medibles u observables, aspectos esenciales a los que solo la metodología cuantitativa permite acceder (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El diseño fue de tipo no experimental, ya que “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández et al, 2010, Op Cit).

Respecto a los alcances que puede tener un estudio cuantitativo, se eligió realizar un estudio descriptivo, en el cuál se buscó “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al, 2010, Op Cit). Cabe precisar, que lo que se busca en este tipo de investigaciones no es establecer causalidades ni índices de correlación, sino establecer una posible relación a modo exploratorio entre dos variables sólo de acuerdo a la frecuencia en que se dan conjuntamente.

Dado el carácter del estudio, se utilizó una muestra estadísticamente representativa que se seleccionó aleatoriamente sobre una población de todos los usuarios que se atendieron y efectivamente asistieron a mediación durante el año 2013 en el Centro de Mediación El Alba Ltda de la comuna de Quinta Normal, el cuál recibe derivaciones desde el Tribunal de Familia de Pudahuel. La muestra consideró tanto a aquellos usuarios que lograron un acuerdo como los que no lo lograron.

La unidad de análisis que se utilizó para este estudio fueron los “padres con hijos en común que asistieron a mediación”, entendiendo como tal a cada dupla hombre - mujer que tuvieron o tienen una relación entre ellos, tienen hijos en común y que asistieron al Centro de Mediación antes indicado. Esto es importante de aclarar, dado que en mediación también asisten otro tipo de participantes, como ex cónyuges sin hijos, abuelos con padres, hijos con padres, etc, y también hay usuarios citados pero que no asisten o que asiste solo una de las partes, los que dados los objetivos planteados no fueron considerados para el presente estudio.

El instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue un cuestionario, el cuál se diseñó para obtener la información sociodemográfica, educacional y familiar de los usuarios. El cuestionario fue aplicado por entrevista telefónica a cada miembro de la unidad de análisis. Dichos datos fueron luego transcritos a un sistema informático. El método de análisis de información que se utilizó para examinar cada variable fue la distribución de frecuencias, la cuál consiste en un “Conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías” (Hernández et al, 2010, Op Cit).

Las distribuciones de frecuencias se completaron agregando los porcentajes de casos en cada categoría y los porcentajes acumulados (porcentaje de lo que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta).

Luego de aplicado el cuestionario e ingresada la información, se procedió a establecer medidas de tendencia central (promedio, mediana y moda), medidas de variabilidad (rango y desviación estándar) y cálculos de frecuencias por medio de distribución de porcentajes en categorías (para variables discretas) y en rangos numéricos pre-determinados (para variables continuas).

## RESULTADOS

### 1. MUESTREO ESTADÍSTICO.

Tamaño de la población de mediaciones efectivamente atendidas durante el año 2013: 1480

Error máximo aceptable: 10%

Nivel deseado de confianza: 90%

La muestra recomendada para estos indicadores de acuerdo a los cálculos respectivos fue de 65 "padres con hijos en común" a encuestar, o lo que es lo mismo dado que cada unidad de análisis incluye dos individuos, 130 personas.

Del total de la población atendida el año 2013, cabe mencionar que 1103 fueron mediaciones que llegaron a acuerdo (74,5%), en tanto 377 fueron mediaciones que no llegaron a acuerdo (25,5%). Esto llevó a que la muestra debiera intencionarse, y que finalmente se constituyera de la siguiente manera:

MUESTRA	Nº DE CASOS	%
Frustradas	20	30,8
Mediaciones con acuerdo	45	69,2
TOTAL	65	100,0

## 2. PRINCIPALES RESULTADOS.

Con el fin de mantener las limitaciones y objetivos planteados para la presente publicación, las variables estudiadas que podrían estar o no incidiendo en la posibilidad de llegar a acuerdo en mediación se resumieron en la siguiente tabla:

### INCIDENCIA DE CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS EN LA POSIBILIDAD DE LLEGAR A ACUERDO

VARIABLE ESTUDIADA	¿EXISTE RELACION DE FRECUENCIA?	OBSERVACIÓN
Edad.	SI	Las edades de menor frecuencia de acuerdo son las de los usuarios más jóvenes entre los 20 y los 35 años. La tendencia cambia notablemente luego de los 35 años, donde presentan mayor frecuencia de acuerdos.
Escolaridad.	NO	No se observa una relación evidente entre el nivel de estudios y la frecuencia de acuerdos. Tampoco se observa ningún tipo de progresión.
Diferencia de escolaridad entre los dos usuarios de una misma causa.	NO	No se observa diferencia significativa en la frecuencia de acuerdos entre padres con y sin diferencia de estudios entre ellos
Número de hijos que nacieron en la relación sentimental entre usuarios.	PARCIAL	Se observa una cierta progresión y una menor frecuencia de acuerdos en aquellos casos en que solo hay un hijo entre las partes, si bien las diferencias son poco significativas.
Edad en que los usuarios fueron padres por primera vez dentro de su relación sentimental.	PARCIAL	Aquellos usuarios con menor frecuencia de acuerdo son aquellos que fueron padres por primera vez entre los 15 y los 20 años, es decir el tramo menor de la escala de edad. Sin embargo, no se puede deducir de esto que mientras menos edad menos acuerdos, dado que este fenómeno solo se observa significativamente en este tramo de edad.

VARIABLE ESTUDIADA	¿EXISTE RELACION DE FRECUENCIA?	OBSERVACIÓN
Tiempo de duración de la relación sentimental entre usuarios	SI	Con aquellos usuarios con los que hay menos frecuencia de acuerdo son con aquellos cuya relación sentimental duró menos de 5 años y dentro de este grupo con aquellos cuya relación duró menos de un año. Además existe una progresión observable, donde se puede ver que cuando aumenta el tiempo de relación entre las partes, aumenta la probabilidad de llegar a acuerdo.
Tiempo de duración de la relación sentimental entre los usuarios cuando se gestó el primer embarazo.	NO	No se observa una relación demasiado evidente entre el momento de la relación sentimental entre las partes en que se gestó su primer hijo y la frecuencia de llegar a acuerdo.
Intensidad del conflicto entre los usuarios durante el proceso de mediación.	PARCIAL	No se logró establecer una progresión respecto al nivel de tiempo desde que se produjo la ruptura entre las partes. Sin embargo, se observó que con aquellos usuarios con los que resulta menos frecuente llegar a un acuerdo son aquellos que ya llevan entre 5 y 10 años separados.
Percepción de los usuarios respecto a la causa de la ruptura de su relación sentimental.	SI	Cuando las causas señaladas son “violencia intrafamiliar” o “problemas internos”, los usuarios muestran menor frecuencia de acuerdo, independientemente del género.
Intensidad del conflicto emocional durante el periodo de término de la relación sentimental de los usuarios	SI	Aquellos usuarios con los que resulta menos frecuente llegar a un acuerdo son aquellos que consideran los conflictos durante su periodo de separación como “muy intensos”. Además se observa una progresión clara en aumento de frecuencia de acuerdos cuando las partes declaran menor intensidad.
Intensidad del conflicto emocional entre los usuarios durante el proceso de mediación	SI	Con aquellos usuarios con los que resulta menos frecuente llegar a un acuerdo son aquellos que declaran que su sesión de mediación fue emocionalmente “muy intensa”. Además se observa una progresión clara de mayor frecuencia de acuerdos cuando las partes declaran menor intensidad.

## CONCLUSIONES.

**1. Algunas implicancias del presente estudio que saltan a la vista es que existen variables poco estudiadas que están incidiendo en los resultados que están obteniendo los usuarios del sistema de mediación familiar chileno.** Teniendo en cuenta que el conflicto es siempre multifactorial y por ende “siempre debajo del iceberg” existe variadas disputas entre los participantes, esta evidencia permite no obstante ampliar las perspectivas respecto a la complejidad de los factores que influyen en los resultados de los procesos de mediación más allá de los evidentes, como pueden ser las habilidades del mediador o los aspectos estructurales del sistema de incentivos económicos que el sistema asigna a los mediadores y que han sido los factores predominantemente destacados por buena parte, aunque no todas, las investigaciones chilenas (ver por ejemplo Palavecino, 2011, Vargas, 2008 & Paredes, 2012), y de esta manera permite comprender este fenómeno en una complejidad más amplia que lo que se ha entendido hasta ahora.

**2. Creemos en este sentido que el presente estudio deja varias interrogantes por responder respecto a la mediación en nuestro país, del que las futuras investigaciones nacionales debieran hacerse cargo.** Entre ellas, ¿es suficiente estudiar el fenómeno de mediación solo respecto a la persona del mediador sin tener en cuenta las características de los usuarios? ¿Se deben tener en cuenta las variables culturales propias de nuestro país al momento de generar desarrollos teóricos en mediación? Asimismo, teniendo en cuenta las complejidades de los usuarios ¿existen límites que se puedan establecer y medir de modo de poder determinar si la mediación es la herramienta indicada para ayudar a todos los usuarios?. Algunos autores de otros países han intentado dar respuesta a estas preguntas desde sus propios contextos culturales (ver por ejemplo Gimenez, 2001 o Arechaga, 2004), pero aún es necesario mayor desarrollo en nuestro país.

**3. Respecto a la interrogante que nos planteamos respecto a si existe alguna diferencia entre el perfil sociodemográfico, educacional y familiar de los usuarios más habituales del sistema de mediación familiar licitado que asisten pero fracasan en llegar a acuerdo v/s el perfil de aquellos usuarios que no fracasan,** creemos que sí existen ciertas divergencias, y el estudio mostró algunas disensiones significativas en ciertas variables, importantes de tener en cuenta:

- La edad de adulto joven en el ciclo vital humano (entre los 20 y los 40 años aproximadamente) se caracteriza por ser el periodo de formación y consolidación de relación de pareja (ver Erikson, 2000). Es por estas razones, que no debe sorprender que

sea en ese periodo de edad donde los acuerdos resultan menos frecuentes, dado que en la situación de mediación las personas de esta edad se están enfrentando ante su fracaso en lograr su meta vital más preciada según la etapa de la vida en la que se encuentran (los menores de 20 años no se contabilizaron para esta conclusión, dado que usualmente acuden a mediación acompañados por sus adultos responsables).

- Siguiendo con esta línea, no debiera sorprendernos que mientras más jóvenes sean los usuarios que asisten a mediación menos consolidación se debe esperar en sus procesos emocionales. Suena razonable esperar mayor frecuencia de acuerdos con aquellos usuarios que han logrado afianzar de buena forma su madurez emocional, lo que está inevitablemente ligado a la edad.
- El nivel de estudios de los usuarios no parece incidir en la frecuencia de acuerdos. Algunas hipótesis que nos planteamos para explicar este fenómeno es que las habilidades sociales requeridas por los usuarios para lograr resultados exitosos en mediación no parecen estar influidos por una mayor o menos inserción en el sistema escolar, sino con aspectos ligados a personalidad, historia de vida, entorno familiar, etc.
- Cuando hay más hijos, las parejas se encuentran en otra etapa del ciclo vital familiar (ver Suares, 2002) y muestran mayor frecuencia en lograr acuerdos. Usualmente se ha desarrollado una mayor profundidad en las relaciones de los padres con sus hijos, por lo que el mayor apego a éstos pareciera incidir en su disposición en la mediación, aún cuando se haya producido un quiebre en el subsistema marital.
- Respecto a la edad en que los usuarios fueron padres por primera vez, se debe considerar que tanto la relación sentimental entre las partes como su paternidad se encuentra marcada por las polaridades emocionales propias de la adolescencia. No debiéramos esperar que adolescentes que se tuvieron que enfrentar al quiebre de una relación de pareja juvenil y a la paternidad sin un desarrollo emocional adecuado presente una baja frecuencia en sus posibilidades de llegar a acuerdo con posterioridad, dado que se encuentran marcados por la tumultuosidad de la edad en que las reglas implícitas de comportamiento en su relación de pareja se establecieron (Suares, 2002, Op cit).
- Además, no se debe olvidar que la paternidad temprana viene a marcar un quiebre en esa etapa de la vida, que obliga a las personas a madurar de manera forzada para enfrentar sus nuevos desafíos vitales. No siempre la maduración es pareja en ambas partes, pero

siempre es vivida con mucho dolor, por lo que resulta esperable que las historias de las relaciones de este tipo de usuarios estén marcadas por intensos componentes emocionales y por ende exista una baja frecuencia de acuerdos.

- Aquellas parejas que no han alcanzado a consolidarse se encuentran en una etapa del ciclo vital familiar en que la familia como tal se encuentra en sus etapas iniciales de formación (Suares, 2002, Op Cit.), si es que se puede hablar de familia o de interés en formar familia en esos momentos. Es fácil concluir que las parejas que no lograron consolidarse tempranamente les resulte menos frecuente lograr acuerdos en mediación, dado que sus vidas están marcadas por un proyecto de familia que se interrumpió - o quizás podríamos decir que "irrumpió" - antes de lograr una relación estable.
- Cabe suponer por estas mismas razones que en muchos de los casos de relaciones de corta duración la llegada del embarazo del primer hijo no haya sido planificado e incluso se vivencie el nacimiento de un hijo como un factor precipitante de la ruptura de una relación no consolidada.
- Respecto a la variable de tiempo de duración de la relación entre las partes antes del embarazo, los resultados pueden parecer sorprendentes, dado que un prejuicio común hubiera llevado a intuir que si la relación sentimental entre los usuarios tenía poco tiempo al momento de gestar su primer hijo, esto hubiera incidido en una baja frecuencia en los acuerdos que posteriormente pudieron realizar en mediación. Sin embargo, los datos permiten concluir que esto no es así. Lo que parece incidir es el tiempo que los usuarios efectivamente tuvieron de relación - junto con la calidad de la relación que lograron establecer - y no si el embarazo ocurrió en determinado momento de la relación. La variable incidente parece ser el conocimiento mutuo que con el tiempo logran los usuarios entre sí en su relación sentimental y en este caso la noticia del embarazo solo parece ser un dato dentro de un proceso más largo de formación y consolidación de la pareja.
- Respecto a la cercanía en la fecha de ruptura de la relación sentimental entre los usuarios puede resultar sorpresivo, pues tentativamente se hubiera esperado una cierta progresión entre la cercanía de la fecha de ruptura y una baja frecuencia de acuerdo. No se debe olvidar sin embargo que aquellos usuarios que deciden recurrir a mediación a resolver sus conflictos luego de un largo tiempo desde la ruptura de su relación pueden mantener sentimientos conflictivos acumulados por largo tiempo, lo que podría dificultarles una mayor frecuencia de acuerdos. A esto, se puede agregar una



posible historia legal existente de forma previa, la cuál si es que ha estado marcada por antecedentes de incumplimientos probablemente disminuya aún más la frecuencia de acuerdos en mediación.

- Respecto a la variable de intensidad del conflicto emocional entre las partes durante la separación, creemos que ésta es una conclusión interesante de estudiar, pues los estudios tienden a confirmar que dificulta una mayor frecuencia de acuerdos (Pruitt, et al, 1993, Op Cit). Esto parece afirmar que si el conflicto entre las partes es demasiado intenso, al menos según lo califican los mismos usuarios, puede ser que la mediación no sea la solución a sus problemas o que simplemente no se logren los resultados esperados.
- Una interrogante que se abre al respecto y que amerita mayores estudios es si es que la “intensidad” con que vienen los usuarios a mediación se modifica en la situación de mediación. Una arista interesante que puede ayudar a resolver la pregunta es realizar la comparación entre esta variable y la anterior, la que muestra que entre el “periodo de separación” y la “sesión de mediación” hay una diferencia notoria entre como las partes evalúan la intensidad emocional. Si durante el periodo de separación, el 62,5% de los usuarios describe su relación como “muy intensa”, al tener que evaluar su intensidad durante la mediación, solo la describe como “muy intensa” el 29,8%. Esto parece indicar que, independientemente de cuanto tiempo haya pasado, la presencia del mediador y de la situación de mediación ayuda de forma patente a reducir la intensidad del conflicto entre los usuarios.

#### **4. De este estudio, se pueden derivar además varias recomendaciones para otras investigaciones futuras. Entre ellas creemos conveniente destacar:**

- Estudios centrados en general sobre los usuarios y no solo sobre la mediación y la persona del mediador. Esta investigación sugiere profundizar mayormente en el conocimiento de la persona que asiste a mediación, sus relaciones interpersonales, sus variables personales y el rol que en general juegan en la mediación. Creemos que la respuesta a buena parte de los fracasos en los resultados de la mediación puede encontrarse en el estudio de la información que nos aportan los mismos usuarios.
- Estudios cuantitativos respecto a otras variables personales, familiares, sociodemográficas o educacionales de los usuarios que pueden estar incidiendo en sus resultados en mediación, aunque siempre considerando la complejidad del estudio de este tipo de datos, dada la confidencialidad que debe caracterizar a la mediación. Entre

ellas: el historial judicial previo entre las partes, historial de violencia intrafamiliar, número de mediaciones previas exitosas y fallidas, incidencia de la calidad educacional recibida en los resultados de la mediación, una investigación más acuciosa sobre las causas que las partes atribuyen para su ruptura, desarrollo de una herramienta que permita medir la “intensidad emocional” que existe en la relación entre los usuarios, etc.

- Estudios correlacionales específicos para cada variable, de modo de poder establecer la verdadera incidencia de cada variable en los resultados de la mediación más allá de la relación de tipo descriptivo y de frecuencia aquí estudiada.
- Estudios cuantitativos que permitan generar una herramienta tipo cuestionario específico que facilite el conocimiento del usuario y pueda ser usada como predictor de su comportamiento en mediación.

**5. Respecto a las limitaciones de la presente investigación, cabe recordar las limitaciones propias del método cuantitativo en su aplicación a los fenómenos de las ciencias sociales.** Sin dejar de considerar en primer lugar lo pequeño de la muestra estudiada, una de las limitaciones que se pudo observar es que el contexto del estudio es ignorado. Se estudiaron las variables propias de los usuarios que inciden en los resultados de la mediación, pero se ignoró en qué contexto se dieron esos resultados.

Además, en su afán de aislar variables de su entorno, a veces la investigación cuantitativa aplicada a fenómenos sociales puede ignorar ciertas variables relevantes, como en este caso pudieran ser aquellas mencionadas como relevantes por los autores (Serrano, 2008, Op cit), como son las destrezas del mediador o las motivaciones de los usuarios, que para efectos de esta investigación no fueron consideradas.

Por último, otra desventaja es que debe estudiarse una amplia porción de la población; cuanto mayor es la muestra investigada, más estadísticamente precisos serán los resultados. Si bien en el presente estudio se realizó una muestra estadísticamente significativa, el universo considerado (usuarios que se atienden en mediación en la zona de Tribunales de Familia de Pudahuel) sigue siendo solo una parte ínfima de la población que efectivamente se encuentra asistiendo a mediación en el país, por lo que los resultados resultan difícilmente generalizables y puede resultar aventurado extrapolar conclusiones a otras poblaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aréchaga, P. V. (2004) Acerca de la clínica de mediación. Relato de casos. Editorial Librería Histórica, Buenos Aires.
- Bernal, T. (1998). La Mediación. Madrid: Colex.
- Carnevale, P. J., & Pegnetter, R. (1985) The Selection of Mediation Tactics in Public Sector Disputes: A Contingency Analysis. *Revista Journal of Social Issues*, 41, 65-81.
- Erikson, E. (2000). El ciclo vital completado. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Ernst & Young (2009). Diagnóstico al Sistema Licitado de Mediación Familiar. Santiago: 2009. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/EST-10.pdf>. Última visita el 25 de Agosto de 2016.
- Etnográfica Ltda (2013). Resumen Ejecutivo Informe Final Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as con enfoque de género. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/resumen-ejecutivo-encuesta-satisfaccin-con-enfoque-de-genero-2013.pdf>. Última visita el 25 de Agosto de 2016.
- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. En *Revista Migraciones*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas, Nº 10, págs. 59-110
- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, 5ta edición.
- Hiltrop, J. M. (1989). Factors associated with successful labor mediation. En Kressel, K. & Pruitt, D. G. (ed.) *Mediation Research: The Process and Effectiveness of Third-Party Intervention*. San Francisco: Jossey-Bass, pp 241-262.
- Karim, A. & Peggnetter, R. (1983) Mediator strategies and qualities and mediation effectiveness. *Revista Industrial Relations*, 22, 105-114.
- Kressel, K. (1972). *Labor Mediation. An Exploratory Survey*. Albany, NY: Assoc. Labor Mediation Agencies.
- Landsberger, H. A. (1960). The Behavior and Personality of the labor mediator. *Revista Personnel Psychology*, 13, 329-347.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2010). Implementación de la mediación familiar previa en Chile, disponible en <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/EST-12.pdf>. Última visita el 25 de Agosto de 2016.

- Palavecino, A. (2011) Calidad de la mediación familiar licitada: superando el modelo express. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, Santiago, Vol. 2, Nº 2, P. 138.
- Paredes, A. (2012). La mediación familiar obligatoria: una crítica a la regulación y funcionamiento en Chile. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia política*. Temuco: Escuela de Derecho de la Universidad Católica de Temuco, Vol 3, Nº 2, pag. 189-224.
- Pruitt, D. & Carnevale, P. (1993). *Negotiation in Social Conflicts*. Open Univ. Press. Buckingham.
- Serrano, G., Mirón, I. & Rodríguez, D. (2001). Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares. XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología, Santiago de Chile.
- Serrano, G. (2003) Nuevos desarrollos en psicología de la mediación. Congreso de Mediación Familiar, Valladolid.
- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D. & Mirón, L. (2006) Características de los medidores y éxito de la mediación. *Revista Anuario de Psicología Jurídica*, vol. 16, 75-88.
- Serrano, G. (2008). Eficacia y mediación familiar, *Revista Boletín de Psicología*, Valencia. No. 92, 51-63.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Time Research (2010). Informe Final de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/EST-13.pdf>. Última visita el 25 de Agosto de 2016.
- Universidad Central (2014). Auditoría Evaluación de calidad Procesos de mediación familiar. Informe Final auditoría. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/Informe-Final-ECAME-2014-UCEN.pdf>. Última visita el 25 de Agosto de 2016.
- Universidad de Concepción (2013). Auditoría Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/informe-final-encuesta-udec-2013.pdf>. Última visita el 25 de Agosto de 2016.
- Vargas, M. (2008). Mediación Obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación. *Revista de Derecho*, Valdivia. Vol. XXI, Nº2, Universidad Austral de Chile, p. 183-200.



# LA MEDIACIÓN FAMILIAR Y EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL

Inés Ubilla San Juan

## RESUMEN

La mediación nos permite avanzar en la reflexión de soluciones colaborativas, tan significativas para nuestras vidas, que nos hace reencontrarnos justo en el momento de perdernos.

Este artículo, pretende profundizar aspectos relacionales, vinculados a la ruptura de pareja, considerando principalmente efectos en los hijos, reconociendo indicadores del síndrome de alienación parental en las personas que participan de los procesos de mediación familiar. De esta forma, se atiende una problemática muy poco abordada y se busca, en definitiva, lograr salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, ayudar a las familias que están pasando por situaciones difíciles y enriquecer el trabajo que realizan los mediadores.

## ABSTRACT

Mediation allows us to advance in the reflection of collaborative solutions, so significant for our lives, that makes us meet again at the moment of losing ourselves.

This article tries to deepen relational aspects, related to the rupture of the couple, considering mainly effects in the children, recognizing indicators of the syndrome of parental alienation in the people who participate in the processes of family mediation. In this way, a problem is considered that is very little addressed and that seeks, definitely, to safeguard the rights of children and adolescents, to help families who are going through difficult situations and to enrich the work done by mediators

# LA MEDIACIÓN FAMILIAR Y EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL

La familia es el mejor lugar para que el niño, niña o adolescente se sienta querido. Los apegos que los hijos e hijas desarrollan con sus padres y hermanos generalmente duran toda la vida y sirven como modelos para relacionarse con los compañeros de curso, con sus profesores y otras personas con las que tomarán contacto a lo largo de su desarrollo. “También dentro de la familia el ser humano experimenta sus primeros conflictos sociales. El tipo de disciplina que ejercen los padres, sus relaciones interpersonales, las discusiones familiares entre hermanos, etc, proporcionan al niño importantes lecciones de conformidad, de cooperación, de competencia y de oportunidades para aprender como influir en la conducta de los demás” Jadue (2003).

Todas estas responsabilidades son tan sustanciales que cuando un niño, niña o adolescente no las tiene, se entiende socialmente que se encuentra en peligro, que ha sido abandonado o que no tiene ningún tipo de cuidado o protección, por lo que sus derechos están vulnerados. Las separaciones de los padres siempre son un choque a la estabilidad emocional y, en ocasiones, económica del niño, niña o adolescente. Es responsabilidad de los padres, entonces, mantener un clima de comunicación y de entendimiento para que esta nueva realidad afecte, en la menor medida posible, a los niños y niñas. Sin embargo, no todos los progenitores tienen las herramientas emocionales para evitar que sus hijos se vean directamente afectados por sus decisiones o por sus acciones (Ubilla, et. al. 2014).

Muchas de estas familias comienzan un proceso de mediación para lograr llegar a acuerdos que no pueden alcanzar por sí mismos, en materias que tienen directa relación con la estabilidad emocional de los niños y niñas. En relación a esto, el anuario estadístico 2013, del ministerio de Justicia, señala que de un total de 13.864 causas ingresadas al sistema nacional de mediación, en la IX región; el 9.8% corresponde a la materia de cuidado personal, mientras que el 23.3% corresponde a la materia de relación directa y regular con el niño<sup>1</sup>. Considerando estos datos, debido a la naturaleza de los conflictos familiares y a su complejidad, es que eventualmente podrían presentarse en los procesos de mediación, padres con determinadas características que pudieran afectar la relación paterna o materna filial, en desmedro del interés superior de los hijos e hijas, presentándose indicadores que se ajusten al Síndrome de Alienación Parental (S.A.P) (Ubilla, et. al. 2014).

---

1) Anuario Estadístico 2013, Justicia de Familia, Ministerio de Justicia, Gobierno de Chile.

Cuando se comienzan a establecer los acuerdos sobre los hijos en común –quién se hará cargo de ellos, cómo será su cuidado, cuánto dinero se aportará para su manutención, qué días y horarios de visita tendrá el progenitor que no viva con ellos, entre otros–, se encuentran en una situación que puede desencadenar una serie de traumas o situaciones que perjudican al niño, niña o adolescente (Ubilla, et. al. 2014).

Cuando el proceso de ruptura es de carácter destructivo, los conflictos emocionales se intensifican y los hijos pueden convertirse en víctimas de situaciones de manipulación por parte de uno o ambos progenitores. Este fenómeno busca en el hijo o hija, despertar el odio o rechazo hacia uno de sus padres, lo que puede desencadenar trastornos específicos como el síndrome de alienación parental (SAP), concepto acuñado por Gardner<sup>2</sup> en 1985, en su afán por mejorar los medios de diagnóstico y las estrategias de intervención de los tribunales y de otros profesionales que tratan con divorcios altamente conflictivos. Lo define como “una respuesta del contexto familiar típica al divorcio, en la cual el niño resulta alienado respecto de uno de sus progenitores y acosado con la denigración exagerada y/o injustificada del otro progenitor; hecho que produce una perturbación en el niño y que, en definitiva, obstruye la relación con el progenitor no custodio, resultando destruida en los casos más severos” (Aguilar, 2004).

El rechazo en la dinámica relacional también puede presentarse de manera secundaria en conflictos ocultos entre los progenitores y que pueden resurgir cuando deben negociar algún aspecto nuevo relacionado con los hijos como, por ejemplo, la modificación de la relación directa y regular con los niños o un aumento o rebaja en la pensión alimenticia. El primero puede convertirse en un motivo de tensión que puede producir graves consecuencias en los niños, niñas y adolescentes, tales como “el bajo rendimiento escolar, los síntomas psicossomáticos o conductas negativas como el decidir no volver a ver a uno de sus padres, por lo que manifiesta excusas en cuanto a la forma de cuidarles, los malos tratos recibidos o argumentan no ser atendidos adecuadamente” (Segura, Sepúlveda, 2006).

La existencia del rechazo a uno de los progenitores puede suponer la aparición de conflictos en el desarrollo del régimen de relación directa y regular, ya que todo cambio en la estructura familiar producto de las crisis de la pareja –una ruptura y la posterior separación– genera alteraciones en su funcionamiento. En este sentido, continuando con lo planteado por Segura, Sepúlveda y Gil (2006), el padre o madre que asume el cuidado de los hijos

---

2) Richard Alan Gardner (1931- 2003), médico estadounidense que se dedicó a la psiquiatría, conocido por haber acuñado el término Síndrome de alienación parental.



no siempre desarrolla una dinámica familiar constructiva; más bien comienza una batalla por ganar toda la atención de sus hijos en desmedro de aquel progenitor que ya no vive con ellos, responsabilizándole como el causante de la situación actual de la familia. Ante este panorama, el progenitor rechazado es quien normalmente da a conocer ante el órgano judicial la situación, lo que produce un aumento en el rechazo del niño, niña o adolescente. Esta situación también puede desencadenar múltiples problemas en las relaciones paternas y maternas filiales con el progenitor no aceptado. En consecuencia, pueden desaparecer las relaciones filiales por la negativa de los hijos e hijas.

En este escenario surge la mediación familiar, como sistema autocompositivo por excelencia, fortaleciendo la autonomía de la voluntad y el respeto a la libertad de los componentes del grupo familiar que se autonorman en función de sus propios intereses y dentro de los límites anteriormente referidos. "Por tanto, amplía la capacidad de autorregulación jurídica admitida a los particulares y evita la excesiva injerencia judicial en aspectos que afectan los intereses más íntimos de las personas en sus relaciones familiares" (Sallard 2011).

Uno de los principales fundamentos para establecer legalmente la mediación en el ordenamiento jurídico chileno, según lo declarado en el mensaje del proyecto de Ley N° 19.968, que creó los Tribunales de Familia y que fue enviado a la Cámara de Diputados con fecha 3 de noviembre de 1997, indica que «el conflicto familiar es un conflicto que reclama soluciones cooperativas, es decir, soluciones que acrecienten el bienestar de todas las partes del conflicto; apuntando de esta manera a soluciones pacificadoras que favorezcan la armonía del grupo familiar». Cabe recordar, además, que el procedimiento adversarial, hasta ahora predominante en nuestro ordenamiento, resulta, en ocasiones, inadecuado para resolver los conflictos familiares<sup>3</sup>.

Para intervenir conflictos familiares donde el síndrome de alienación parental, se presenta, en un grado leve a moderado, la autora Sallard (2011) plantea la utilización de un modelo de mediación familiar especializado denominado, modelo de mediación asociativo<sup>4</sup>, que tiene como pilares distintivos otros modelos, a saber: el enfoque sistémico, el diálogo centrado en el método colaborativo y la negociación asociativa. Estos están apoyados por dos corrientes psicológicas: la psicología humanista y la psicología cognitiva; además de tener como principios la voluntariedad, la confidencialidad, la flexibilidad y la imparcialidad.

---

3) Ley N°19.968, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.[www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

4) Proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto asistidos por un tercero, experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan en el proceso habilidades socio cognitivas y alcanzan beneficios mutuos.

En relación a lo antes expuesto, cuando un caso de divorcio o separación es complicado, y se presenta el síndrome de alienación parental, se requiere una atención especializada y mediadores con habilidades que promuevan el modelo de mediación asociativa, caracterizado por la tolerancia, la empatía, el saber escuchar, la creatividad, la consideración, la paciencia, la serenidad, la generosidad, la prudencia, el carisma, el sentido del humor, la capacidad para desarrollar la espiritualidad y la habilidad para comunicarse con diálogos asociativos, apreciativos y restaurativos. En este sentido, la aplicación de la comunicación sistémica ayuda a comprender la dinámica de interacción frente a un conflicto de esta naturaleza. "Para lograr cumplir con los objetivos que pretende la mediación en los casos donde se requiere la comprensión y la conciencia de las formas, donde los círculos viciosos en la relación hacen que persista el conflicto y donde se requiere que se devuelva la credibilidad entre las partes, que mejore o que se restablezcan las relaciones familiares, es necesario conocer en profundidad los temas de familia y de violencia intrafamiliar considerados en el enfoque sistémico" (Vásquez, 2003)

Para Sallard (2011), este sería un enfoque más próximo a la solución del conflicto familiar de alienación parental por la vía pacífica y por añadidura la también esperada solución desde el sistema jurídico, ya que los acuerdos a los que lleva la mediación son homologados a cosa juzgada. Para el modelo de mediación donde se negocia asociativamente a través de un diálogo apreciativo con acercamientos empáticos es muy importante tener presente que se está trabajando frente a un proceso relacional inestable que conlleva a observar las triangulaciones que la estrategia de mediación presenta, donde no sólo está el bienestar de todo el sistema familiar, sino que un futuro en común con metas a largo plazo por ambas partes. Es necesario destacar que, aunque la triangulación sea inestable, es ésta la que permite que permanezca la familia atrapada en más de lo mismo.

Conforme a lo anterior, resulta relevante lo planteado por Montenegro (2002), frente a los efectos originados por la separación de los padres, los niños aprenden a comportarse por imitación de modelos adultos, principalmente de sus padres, los hijos que observan constantemente agresiones verbales o físicas entre sus figuras parentales pueden incorporar en el desarrollo de su personalidad estas versiones de conductas hostiles e impulsivas; pero en la medida que en la resolución de conflictos no han tenido la posibilidad de reconocer el valor del diálogo, la persuasión respetuosa, el compromiso, la negociación, van a carecer de las destrezas sociales, del control de la impulsividad y la modulación afectiva necesarias para la relación exitosa con sus pares. Por el contrario, habrán aprendido del modelo parental

que la hostilidad, la agresión y la violencia son formas aceptables y legítimas para resolver las diferencias de opinión o necesidades.

Por su parte, Sparvieri (1997) afirma que con mucha facilidad aparecen sentimientos de inseguridad y amenaza que se transforman en detonadores de hostilidad, de ira y de sentimientos de venganza. Por más que el ser racional que hay en todas las personas acepte que la relación concluyó, el ser emocional no acepta fácilmente este hecho y no puede eliminar la carga de necesidades, sueños y expectativas depositadas en la relación de pareja o del matrimonio que no prosperó. En este sentido, cobra especial relevancia en un proceso de mediación el planteamiento de necesidades realizado por las partes y la decisión sobre el acuerdo, ya que, de esta forma, son dos personas conscientes de su responsabilidad y que se saben vulnerables por todas sus experiencias pasadas. La autora Sallard (2011) sostiene que durante la mediación, las intervenciones dirigidas a los padres tendrán que ser en preguntas (sin juzgar) desde la responsabilidad educativa o de formación que ellos tienen hacia los hijos, en donde han de imperar las condiciones óptimas de respeto mutuo, sobre todo en una nueva relación sólo como padres. Esto no se logra de manera fácil en un proceso jurídico, pero sí en uno de mediación donde impere el orden, la paciencia, los diálogos apreciativos, la comunicación no violenta, la espera, la empatía, la asertividad, pero sobre todo la oportunidad que cada uno tiene para expresar sus sentimientos y regular las emociones. Escenario entonces, en el que no se les juzgue durante el proceso y que se les devuelva la seguridad y la confianza que tenían en la interacción con los demás miembros del sistema familiar antes de que comenzara el conflicto o la separación de las partes.

A medida que la mediación avanza en el encuentro con la familia, no se pueden perder de vista las dificultades que ambos padres tienen para comunicarse a raíz de que se han lastimado emocionalmente, lo cual afecta la relación y por lo cual se requiere modelar diálogos restaurativos entre la pareja de padres y los padres con los hijos e hijas. "Las habilidades sociocognitivas de los mediadores los llevan a desempeñarse con conductas deseables en su relación con los demás, aplicando en estos casos el nivel de empatía necesario para comprender las diferencias entre las partes y entender, desde el lugar del otro, la conducta manifestada sin que sean juzgados" (Sallard, 2011).

La función del mediador es conducir la mediación en un clima de colaboración que, por lo general, se debe trabajar como una co-construcción con los participantes. Esto se puede lograr de dos formas diferentes y, al mismo tiempo, complementarias:

- a) Amplificando las emociones que ayudan a crear este clima, como el placer, la alegría, la calma, la confianza y el amor.
- b) Ayudando a conducir las emociones que impiden la colaboración, como el displacer, la tristeza, la ira, el miedo y el odio (Suares, 2005).

En este sentido, Palavecino (2009) considera que los mediadores tienen un rol importante en cuanto a promover mediante sus técnicas –especialmente las preguntas circulares y reflexivas– que las partes vayan tomando conciencia sobre las necesidades de sus hijos e hijas y los tengan en cuenta al adoptar sus acuerdos sobre protección y relación directa y regular. Por su parte, los autores Diez y Tapia (2005) aseguran que el vínculo personal entre el mediador y las partes, así como la construcción del espacio de mediación, son herramientas básicas para generar confianza, lo cual es esencial para el desarrollo de esta instancia. El terreno de trabajo del mediador no es tanto el de la sustancia del problema sino el de la manera en cómo las partes trabajan con el problema. Principalmente, es importante que comprendan que hay un amplio rango de opciones para proteger sus intereses total o parcialmente y que puedan tener control sobre ellas. También, que asuman que pueden elegir qué hacer en la situación concreta y tener el control sobre su elección. Esto, evidentemente, no se puede lograr en un juicio, pues lo impide su lógica adversarial y la sumisión a la decisión de la autoridad.

## **SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL EN LA NOVENA REGIÓN**

Las conexiones existentes entre la separación de los padres y las anomalías conductuales o características del niño han sido propuestas y explicadas en distintos trabajos de investigación. Gracias a estos se han identificado algunas variables que pueden incidir más significativamente que otras en la aparición de diversos trastornos psicopatológicos infantiles. También se ha permitido una aproximación a las vivencias infantiles que desarrollan los menores ante este conflicto.

Para lograr visualizar las características y efectos que desarrollan los padres y madres con Síndrome de Alienación Parental, las autoras Ubilla, et. al. (2014), crean y aplican una escala de apreciación, que surge como resultado de la revisión de la literatura, principalmente de las características señaladas por Segura, Gil y Sepúlveda (2006), quienes coinciden en el reconocimiento de la existencia de ciertas características reveladoras del síndrome en padres alienadores.

### **Este instrumento conformado por actitudes alienantes como:**

sobrevaloración, sobreprotección, intransigencia, victimización, contradicción, manipulación y actitudes vengativas, se aplicó en las comunas de Temuco, Nueva Imperial, Carahue, Villarrica, Lautaro, todos centros de mediación pertenecientes al Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (CREA) de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica de Temuco.

En la muestra estudiada la presencia de sobrevaloración y perfección en el rol de padre o madre, es la actitud alienante que tiene el porcentaje más alto con un 22% de presencia en la muestra; comportamiento observado en el padre o madre que manifestó un sentimiento de valoración de uno de los padres por encima del otro, con la intención de ser preferido por los hijos, basándose en la satisfacción de la propia vanidad al considerarse superior al otro (Ubilla, et. al. 2014).

El perfeccionismo, implicó para estos padres, en el ejercicio de su rol, considerar inaceptable cualquier cosa por debajo de ese ideal. Conforme a los hallazgos, la falta de flexibilidad de los padres para adaptarse y reorganizarse cuando uno de ellos ya no vive con los hijos, se transforma en una dificultad de gran relevancia que si no es detectada de manera oportuna puede transformarse en un claro indicador de alienación parental (Ubilla, et. al. 2014).

En segundo lugar con un 16,5 % de presencia en la muestra, se observó la manipulación, como actitud alienante, donde el padre o la madre desarrolla una práctica destinada a influir en la voluntad o libre albedrío de los hijos, generando aversión a aquel progenitor que no vive con ellos. Situación abordada por los autores Escudero, Aguilar y De la Cruz (2008) quienes señalan que esta es una manifestación primaria de la campaña injustificada de denigración del niño contra un padre o madre, la cual se logra con diversas acciones, como el lavado de cerebro, el adoctrinamiento parental y las propias contribuciones del niño para el agravio del padre o madre objetivo (Ubilla, et. al. 2014).

La sobreprotección o el cuidado excesivo de los hijos es el tercer porcentaje más alto con un 16%, lo que podría ser preocupante si se considera lo señalado por Gardner, citado por Vallejo, O., Sánchez-Barranco, Sánchez, F. y Sánchez, P. (2004), quien visualiza a esta persona actuando cegada por su rabia, provocada por celos o por la cólera, observándose exageración en el rol parental, intentando vivir a través de los hijos, pensando que no son capaces de tomar buenas decisiones y que no presentan la suficiente madurez como para saber lo que quieren, principalmente en lo que se refiere a la vinculación afectiva y emocional con el

padre o madre que no vive con ellos, producto de una separación conflictiva. La desconfianza de la figura parental encargada de la custodia (mayoritariamente la madre), respecto a la vinculación afectiva y emocional de los hijos, con el padre o madre que no vive con ellos, confirma lo señalado por los autores Sánchez- Barranco (2004), puesto que este padre o madre desarrolla prácticas educativas erráticas, con poco control sobre el comportamiento de los hijos y escasa sistematicidad en el seguimiento de reglas, con las consecuencias negativas que son de prever en el desarrollo de los hijos (Ubilla, et. al. 2014).

Asimismo también se observa la victimización como actitud alienante, en cuarto lugar con un 13% de presencia en la muestra; en este sentido el padre o madre se ve a sí mismo como la víctima, la persona tratada injusta y cruelmente por el otro progenitor, del cual se quiere vengar haciéndoles creer a los hijos, por medio de la persuasión coercitiva, que su otro padre o madre tiene toda la culpa de la situación por la que están pasando (Ubilla, et. al. 2014).

En quinto lugar y con un 12,5% de presencia en la muestra, se detecta la contradicción, actitud que se observó en padres o madres que afirmaron algo completamente diferente y opuesto a lo expresado sobre un mismo asunto con anterioridad. Esta dimensión se comprueba en lo planteado por los autores Rodrigo et.al como se cita en Reder, Duncan y Lucey (2003), respecto a que el rol parental se hace más complejo de sobrellevar sobre todo en aquellos casos en los que el progenitor custodio que generalmente suele ser la madre, tiene que hacer frente no sólo a la sobrecarga de tensiones y tareas propias de su misión, sino también al lógico desajuste emocional asociado con la tensa situación que suele conllevar la ruptura de pareja (Ubilla, et. al. 2014).

La intransigencia, actitud que se detecta ya en menor grado, con un 10,5% de presencia en la muestra; observándose en padres o madres, actitudes rígidas, inflexibles al momento de facilitar o no el contacto de los hijos con su otro padre o madre; resultado que se condice con lo planteado por los autores Segura, Sepúlveda y Gil (2006), en cuanto a la existencia del rechazo a uno de los progenitores producto de actitudes rígidas de los padres, lo cual predispone la aparición de conflictos en el desarrollo del régimen de visitas, ya que todo cambio en la estructura familiar producto de las crisis de la pareja -una ruptura y la posterior separación- genera alteraciones en su funcionamiento (Ubilla, et. al. 2014).

Finalmente, las actitudes vengativas, detectadas en último lugar con un 9,5% de presencia en la muestra, se visualizaban en aquel padre o madre que no consiguió lo que considera se merece, sintiéndose lesionado en sus aspiraciones de bienestar o viendo frustrados sus

deseos de estimación. Elemento que se confirma en lo planteado por Sparvieri (1997) quien afirma que con mucha facilidad aparecen sentimientos de inseguridad y amenaza que se transforman en detonadores de hostilidad, de ira y de sentimientos de venganza. Por más que el ser racional que hay en todas las personas acepte que la relación concluyó, el ser emocional no acepta fácilmente este hecho y no puede eliminar la carga de necesidades, sueños y expectativas depositadas en la relación de pareja o del matrimonio que no prosperó; para aquel padre que posea el SAP, generaría alegría por el daño ajeno, pues es una especie de desquite, además de que le satisface saber las consecuencias negativas de sus actos (Ubilla, et. al. 2014).

## CONCLUSIÓN

Conforme lo anterior, una intervención judicial por sí misma o una intervención psicosocial aislada del contexto legal pueden ser insuficientes. La mediación familiar entendida de una manera flexible, como un abordaje psicojurídico de conflictos psicojurídicos, podría constituir un enfoque más próximo. Es decir, una mediación adaptada a la realidad, tras el inicio de un proceso legal contencioso donde “las diferencias y los desacuerdos se han convertido en posiciones de una disputa judicial que habitualmente poco tiene que ver con las auténticas necesidades de las partes en conflicto, y de una mediación que va más allá de la simple facilitación de procesos de negociación, otorgando importancia a la creación de un contexto familiar colaborativo que abra la posibilidad de una transformación en el proceso conflictivo” (Suares, 2005).

La mediación familiar se presenta como una instancia que permite en un contexto de reflexión y de búsqueda de soluciones colaborativas indagar en las posiciones y necesidades de las partes de un conflicto, condición que permite detectar la presencia de diversos indicadores del síndrome de alienación parental si el mediador está capacitado para hacerlo y si tiene un documento validado que le permita corroborar los indicadores. La aplicación de este instrumento a futuro, permitiría detectar precozmente el síndrome, información que podría ser relevante para un siguiente proceso o acción judicial donde el poder decisorio lo tenga un juez; resultados que le servirían como antecedente previo para una intervención especializada, constituyéndose en una prueba de auto reporte.

Esta escala estuvo constituida por dos secciones. La primera permitió realizar una caracterización socioeconómica de los usuarios (padre y madre) respecto de antecedentes básicos como el género, el nivel educacional y socioeconómico, y tener o no apellido

mapuche. La segunda escala estuvo compuesta por las actitudes de carácter alienante, dividiéndose en siete dimensiones,

**(a) sobrevaloración<sup>5</sup> y percepción en el rol de padre/madre<sup>6</sup>,**

**(b) sobreprotección<sup>7</sup>,**

**(c) intransigencia<sup>8</sup>,**

**d) victimización<sup>9</sup>,**

**(e) contradicción<sup>10</sup>,**

**(f) manipulación<sup>11</sup>y**

**(g) actitudes vengativas<sup>12</sup>.**

Finalmente, el mediador debía marcar con una equis la puntuación más alta respecto a la cantidad de veces que logro detectar las actitudes alienantes en la sesión de mediación, el cual pudo ir de cero a cuatro veces.

Respecto de la puntuación esta señalaba la cantidad de veces en que la Mediadora/ Investigadora, escuchaba el indicador durante el desarrollo de la sesión, procediendo a marcarlo con una X.

### Ejemplo de dimensión, indicadores y puntuación:

Actitud alienante	Indicadores de alienación parental	Puntuación				
		4	3	2	1	0
<b>Sobreprotección</b>	a) Menciona que NO confía en el otro.					
	b) Menciona que su hijo NO confía en su otro progenitor.					
	c) Establece que su hijo no puede estar a solas con el otro a menos que esté él o ella presente.					
	d) Señala que el otro progenitor desconoce las actividades y/o los gustos de su hijo.					

5) Otorgar a alguien o algo mayor valor del que realmente tiene.

6) Conocimiento o idea.

7) Cuidado excesivo.

8) Autopercepción de víctima

9) Afirmación y negación que se oponen una a otra.

10)Intervenir con medios hábiles, con distorsión de la verdad o la justicia, y al servicio de intereses particulares.

11) Satisfacción que se toma del agravio o daño recibidos, manifestada de algún modo.

12) Que no acuerda o consciente.



Finalmente lo que se propone, dado el análisis anterior del síndrome en la región, es el desarrollo y fortalecimiento de un Modelo teórico-empírico para el abordaje preventivo del S.A.P. En primera instancia, si el mediador distingue indicadores del síndrome en Mediación, tendría que poder invitar a los niños, niñas o adolescentes a una sesión, para fortalecer o descartar la hipótesis respecto a la presencia de S.A.P. Los mediadores tienen las habilidades y destrezas para hacer esta detección primaria y preventiva, abordando incluso durante las sesiones de mediación, las dimensiones señaladas anteriormente, cuando se está en presencia de un tipo de S.A.P. leve<sup>13</sup>. Sin embargo a mi parecer, es muy complejo, desde el mediador, abordar un tipo de S.A.P severo<sup>14</sup>, ya que el nivel de intransigencia manifestado, anula la voluntariedad de las partes por avanzar en la mediación, lo que pone fin al proceso; es aquí, entonces, donde el mediador pudiera generar un auto reporte preventivo; que quizás sea considerado en un proceso judicial posterior y de manera confidencial, teniendo como único objetivo continuar velando por el interés superior del niño, niña o adolescente. Presentándose como una alternativa de intervención familiar en procesos judiciales de mediana complejidad, generando espacios de incorporación progresiva en instituciones tales como tribunales de familia, proyectos de intervención en familia; instancias que permitan fortalecer la prevención del Síndrome, potenciando de esta forma las competencias parentales.

No garantizar y obstaculizar el derecho fundamental del niño, niña o adolescente de mantener sus afectos y vínculos emocionales con sus progenitores y familiares, es una forma de maltrato que le provoca un daño a su bienestar y desarrollo emocional.

Existen diferentes niveles en el Síndrome de Alienación Parental que está equiparado a una situación de riesgo, por lo que desde el ámbito profesional habrá que tomar las medidas de protección del niño, niña o adolescente destinadas a evitar tales situaciones. No es fácil que solo bajo la presión que supone una orden judicial pueda solucionarse la situación que ha desencadenado un SAP. Si de verdad queremos solucionar este maltrato a los niños, niñas y adolescentes, debemos abordarlo desde una intervención terapéutica, y no únicamente desde forzar un sistema judicial de visitas. La familia ha debido enfrentar una serie de cambios y transformaciones, lamentablemente la ley se articula “amoldada siempre con retraso a la realidad que ha pretendido intervenir” (Del Picó, J. 2011).

---

13) Etapa en donde se producen las visitas con el padre no custodio, sin que aún ocurran grandes situaciones de conflicto. Todavía, la intensidad de la fase de desprestigio es baja, aunque ya se haya iniciado, los sentimientos de culpa con el padre desprestigiado están aún presentes en el niño y los lazos afectivos que le une a ese progenitor, siguen siendo relativamente fuertes.

14) Aparece cuando la tarea de desprestigio es extrema y continua. Las visitas con el padre no custodio se hacen imposibles o, sencillamente, se anulan con reiteradas provocaciones y entorpecimientos. En este nivel, el odio hacia este progenitor es extremo y también la ausencia de culpa por ello.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, J.M. (2004). SAP Síndrome de Alienación Parental. Hijos manipulados por un cónyuge para odiar al otro. Córdoba: Editorial Almuzara.

Cárdenas, E. (1998). La mediación en conflictos familiares. Buenos Aires: Lumen.

Del Picó, J. (2011). Evolución y actualidad de la concepción de familia. Una apreciación de la incidencia positiva de las tendencias dominantes a partir de la reforma del derecho matrimonial chileno. Revista Ius et Praxis, n1. Talca. Rescatado desde <http://www.scielo.cl>.

Diez, F, Tapia, G, (2005). Herramientas para trabajar en mediación. Paidós B. Aires, Argentina.

Escudero, A., Aguilar, L. y de la Cruz, J. (2008). La lógica del síndrome de alienación Parental de Gardner (SAP): terapia de la amenaza. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría XXVIII (102): 283-305. ISSN: 0211-5735. Rescatado desde <http://www.scielo.cl>.

González, M<sup>a</sup> I. (2007). El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria. Primera edición. Bogota: Universidad del Rosario.

Jadue, G. (2003). Transformaciones familiares en Chile: Riesgo creciente para el desarrollo emocional, psicosocial y la educación de los hijos. Estudios Pedagógicos. n.29. Valdivia. Rescatado desde <http://www.scielo.cl>

Montenegro H. (2002), Separación Matrimonial y conflicto conyugal. Chile: Mediterráneo.

Palavecino A. (2009), Relación Directa y Regular y Síndrome de Alienación Parental, abordaje a través de la mediación familiar. Rescatado de [http://www.repositoriodigital.uct.cl/bitstream/handle/CREA\\_03\\_2009\\_06\\_art 6. pdf](http://www.repositoriodigital.uct.cl/bitstream/handle/CREA_03_2009_06_art 6. pdf)

Pesqueira J. (2010), Mediación asociativa y cambio social el arte de lo posible Universidad de Sonora, Instituto de Mediación de México.S.C.2010.

Sallard, S. (2011). Mediación asociativa frente a la alienación parental. Comisión Nacional de Derechos Humanos. México.

Segura, C., Gil, M. J. y Sepúlveda, M. A. (2006). El síndrome de alienación parental: una forma de maltrato infantil. Cuadernos de Medicina Forense 12: 43-44. Rescatado desde <http://www.scielo.cl>.

Sparvieri, E. (1997). El Divorcio: conflicto y comunicación en el marco de la mediación. Segunda edición. Argentina: Editorial Biblos.

Suares, M. (2005). Mediando en sistemas familiares. Argentina: Paidós.

Ubilla, I. y Sepulveda, V. (2014). Indicadores del Síndrome de Alienación Parental (SAP) en procesos de Mediación Familiar. Tesis de Magíster en Psicología Jurídica e Intervención Psicosocial. Universidad Mayor, Temuco.

Vallejo, R., Sánchez-Barranco, F y Sánchez-Barranco, P. (2004). Separación o divorcio: Trastornos psicológicos en los padres y los hijos. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.n.92. Madrid. Rescatado desde <http://www.scielo.cl>.

Vásquez, D. (2003). La Mediación familiar, una mirada desde las ciencias sociales. Biblioteca del congreso nacional de Chile. Departamento de estudios, extensión y publicaciones. DEPESEX/BCN/SERIE ESTUDIOS AÑO XIII, N° 279.

# LA CLÍNICA DE CASOS EN EL SISTEMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADO

Pamela Alejandra Donoso Norambuena

## RESUMEN

En el presente año, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de su Unidad de Mediación y a fin de velar por la adecuada prestación del servicio de mediación familiar; realizó catorce clínicas de casos de mediación en las cuales participaron mediadores de centros de mediación familiar licitada de todo el país. El cómo analiza el mediador<sup>1</sup> un caso desde su práctica y agudiza su "ojo clínico" frente a otros mediadores, es una experiencia que la Unidad de Mediación consideró importante relevar, pues tanto para el mediador experto como para el que recién se inicia, el conversar con sus pares sobre los obstáculos que debe enfrentar en los procesos de mediación, no es sino el fiel reflejo de su real compromiso con la labor mediadora. El presente trabajo busca destacar dicha experiencia práctica, reflexionando en torno a lo sucedido en dichas reuniones y en el cómo sus participantes fueron agentes activos en la construcción de conocimiento.

## ABSTRACT

In this year, Ministry of Justice and Human Rights, through Mediation Unit, in the concern to guard an adequate family mediation service; did fourteen meeting of mediation cases in wich participated mediators of tenders family mediation centers of all the country. How to analyze a mediator a case from his practice and how he sharpens his "Clinical eye" with others mediators, is an experience that the Mediation Unit considered very important to reveal, both for the expert and for new mediators, to talk with his colleagues about the obstacles to deal with in the mediation process. This represents the real compromise with the mediator labor. The present work looked for standing out that practical experience, reflecting about happened in the meetings and how participants were active in the construction of knowledge.

1) En el presente trabajo se utilizará la palabra "mediador", pero entendiendo que esa palabra incluye a hombres y mujeres mediadores/as.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a fin de velar por una adecuada prestación del servicio de mediación familiar, desarrolló a través de su Unidad de Mediación<sup>2</sup> clínicas de casos de mediación familiar a lo largo del país, a fin de contribuir a mejorar la calidad de los procesos de mediación familiar licitada.

Se trabajó bajo la modalidad de clínicas de casos de mediación<sup>3</sup>, siguiendo a las autoras argentinas, Aréchaga, Finkelstein y Brandoni<sup>4</sup> quienes al respecto definen al caso de mediación como un desafío: “Un caso es un desafío a nuestros propios supuestos teóricos. Un modo de constatarlos, de ponerlos a prueba. Es la oportunidad de mirarnos a nosotros mismos ejercitando lo aprendido, poniendo en acto aquello que enseñamos. Un caso tiene un doble valor: intrínseco, en tanto situación única e irreproducible, y a la vez es valioso en tanto conforma un universal y es parte de un todo.”

La elección de los mediadores participantes se realizó considerando distintos criterios, tales como el territorio del mediador, su puntaje ECAME<sup>5</sup>, centro de mediación al que pertenecían e incluso su género, a fin de contar con un grupo diverso. La clínica de mediación, al ser realizada en las distintas regiones del país, permitió además entenderla como una instancia de inclusión de las regiones, con pertinencia territorial y por ende cultural. Se trabajó en grupos pequeños de mediadores, quienes seleccionaron un caso complejo en el que intervinieron, considerando los distintos aspectos del conflicto: situacionales, económicos, personales, culturales y las distintas técnicas de mediación aplicadas, provenientes de los principales modelos de mediación estudiados en Chile<sup>6</sup>.

Junto a los casos complejos considerados por los mediadores como de laboratorio que se caracterizan por no ser muy frecuentes, se analizaron también los casos habituales, que se tornaron en casos de alto interés en las clínicas, precisamente por la utilidad práctica que representan y por la necesidad de los mediadores de confirmarse con sus pares en torno a ellos. Se concluyó que no hay caso sencillo y que incluso los casos habituales presentaban obstáculos que era necesario compartir a fin de buscar soluciones en conjunto. Esto conllevó a que finalmente fueran los mismos mediadores participantes los que determinaron lo que entendían como un caso complejo, privilegiando resolver obstáculos concretos del caso, más que teorizar sobre casos de poca frecuencia en la práctica.

---

2) En adelante UMED.

3) En adelante clínica de casos.

4) ARECHAGA, Patricia; BRANDONI, Florencia y FINKELSTEIN, Andrea. Acerca de la Clínica de Mediación, Relato de Casos. Editorial Librería Histórica. Buenos Aires 2004, pp 24 y 25.

5) Evaluación de la Calidad de la Mediación 2015-2016, realizada por la Universidad Central de Chile

6) Nos referimos a los modelos tradicionales de mediación: Modelo de Harvard, Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb y el Modelo Transformativo de Bush y Folger

Las catorce clínicas de casos se realizaron en las distintas regiones del país, en el transcurso de un día, comprendiendo dos módulos: el primero de análisis y revisión de cada uno de los casos expuestos por los mediadores y el segundo, de exposición de un tema propuesto por la Unidad de Mediación, que este año fue La Hipótesis del Mediador.

Por lo que se constató en las distintas reuniones, los mediadores utilizaron principalmente el modelo harvariano en sus procesos, pero también integraron técnicas y herramientas de otros modelos. Una conclusión recurrente entre los participantes fue precisamente la de aplicar en los procesos de mediación, una metodología integradora de los distintos modelos de mediación, considerando las particularidades del caso y los distintos contextos sociales, económicos y culturales del país.

Fueron muchos los micro-temas que se trataron en estas reuniones, pero a continuación se mencionarán los análisis más recurrentes:

### **Nuevos escenarios familiares**

## **¿SE HACE CAMINO AL ANDAR?**

Fue frecuente en las distintas clínicas de mediación, la mención a las nuevas formas de familia, ya sea familias formadas por persona del mismo sexo, personas pertenecientes a culturas distintas por la migración o pertenecientes a pueblos originarios. Las preguntas que surgieron de las conversaciones fueron principalmente cómo se enfrentan las nuevas realidades y cuál era el territorio del mediador cuando no hay legislación que lo regule. Si la mediación es una práctica social que goza de relativa autonomía (sobre todo por el principio de confidencialidad del proceso de mediación, artículo 105 letra c) de la Ley N°19.968 que Crea los Tribunales de Familia), es lógico que sea la misma práctica la que vaya definiendo sus límites. No obstante ello, consensuaron en que el mediador debe tener muy clara la existencia de límites legales y personales, que conllevan a que no todos los casos puedan transitar por la mediación, pese al entusiasmo del mediador por abordarlos. En suma, concluyeron que las nuevas realidades familiares tendrán una respuesta desde la mediación, en la medida en que el mediador sea consciente de su territorio.

Un nuevo escenario muy mencionado en las reuniones, fue el de los padres que de manera voluntaria y de común acuerdo, asisten a los centros de mediación familiar licitados para estipular que el cuidado personal de sus hijos sea compartido, esto es, en beneficio de ambos padres. Al respecto se expresó que, en consideración a lo establecido en la Ley N°20.680, que

prioriza un sistema igualitario de ejercicio de los derechos parentales, debiesen aprobarse sin inconvenientes dichos acuerdos por los jueces de familia. No obstante ello, no existe uniformidad de criterios en torno a la aprobación o rechazo de este tipo de acuerdos a lo largo del país, principalmente por las distintas interpretaciones que los mismos tribunales realizan del artículo 225 del Código Civil.

Como una medida para avanzar en ese sentido, mencionan la conveniencia de trabajar en un modelo de acuerdo que abarque todos los supuestos que implica el cuidado personal compartido, a fin de facilitar el trabajo con los participantes y la aprobación de dichos acuerdos por parte de los jueces de familia. Asimismo, se señaló la importancia de trabajar las expectativas de los participantes desde un inicio, informando a priori sobre los criterios que eventualmente pudieran tener los jueces de familia para aprobar o no, un acuerdo de mediación de cuidado personal compartido.

## **SESIÓN PRIVADA O CAUCUS**

Respecto a las sesiones privadas o caucus, los mediadores señalaron que son muy convenientes cuando las posiciones de los participantes están rígidas. No obstante ello, los mediadores evidenciaron dificultades en dichas sesiones, pues algunos usuarios perciben que el mediador forma alianza con uno de los participantes al realizar este tipo de intervención. Concluyen que hay que trabajarlas siempre decidiendo con los participantes antes de su realización, si las sesiones privadas serán confidenciales o no. Lo anterior atendido a que se corren ciertos riesgos si es confidencial, como por ejemplo que en sesión privada se cuente algún secreto importante y no se pueda tratar luego en sesión conjunta. La confidencialidad en una sesión privada puede en ocasiones, obstaculizar un proceso, por ejemplo si se está conversando sobre el monto de alimentos en beneficio de un niño y luego la madre afirma en sesión privada que el padre no es el padre biológico de su hijo.

## **LOS FANTASMAS, SECRETOS O LO QUE NOS OCULTAN LOS PARTICIPANTES.**

Los mediadores señalaron que uno de los obstáculos de los procesos era lo que no se contaba por los participantes dentro del proceso de mediación. Se cuestionó el hecho de cómo poder intervenir si se ignoran datos relevantes por parte del mediador, indispensables para realizar preguntas que den un giro al conflicto. Finalmente se concluyó en que son los participantes los que deciden en definitiva que disputa van a solucionar en el proceso, que el conflicto es multifactorial y por ende no todas las disputas se resolverán en la mediación. Por

regla general la punta del iceberg es la materia jurídica por la que acuden los participantes al centro de mediación, pero luego de la exploración realizada por el mediador, éstos se dan cuenta que existen numerosas pequeñas disputas de las que hay que hacerse cargo o no, dependiendo de lo que decidan ellos mismos.

Asimismo señalaron como obstáculo importante para la labor mediadora, a los miedos que en general tienen los padres que tienen el cuidado personal, de confiar en el otro padre o madre la relación directa y regular con su hijo/a. Señalan que en su mayoría suelen negarse a su regulación cuando no existe vinculación emocional, afirmando que el padre o madre no sabe cuidarlos. En esos casos los mediadores señalan que hay que trabajar en los miedos que tienen ellas o ellos directamente, en lo posible en sesión privada, sobre todo si se trata de temas que pudieran afectar eventualmente el interés superior del niño/a y/o adolescente.

## CASOS NO MEDIABLES

En cuanto a los casos no mediables, fue muy interesante el debate que se dio en torno a la necesidad de contar con un criterio de actuación frente al abordaje de casos anteceditos de una medida de protección previa, cualquiera que esta sea. En muchas ocasiones no se cuenta con toda la información por lo que el trabajo en red con otras instituciones es fundamental en estos casos. Los mediadores concluyeron que cuando el caso requiere prueba o informes periciales, el espacio de mediación deja ser el más adecuado, atendido a que el mediador no puede velar por el fiel cumplimiento de los principios de la mediación dentro del proceso, si están en duda, por ejemplo las habilidades parentales de los padres, como en el caso de padres con adicciones.

## TRABAJO DE LA HIPÓTESIS DEL MEDIADOR

El cómo elabora el mediador su hipótesis del caso dentro de la sala de mediación es un tema de suma relevancia en la labor mediadora, atendido a que es la hipótesis la que permite realizar preguntas que produzcan giros importantes dentro del conflicto. Definimos la hipótesis como: "Una reflexión inicial hecha con el propósito de explicarse el porqué de las posiciones de las partes". La pertinencia de esta hipótesis, además de otorgar propiedad al mediador dentro del proceso de mediación, permite evitar caer en el error de forzar el caso a la teoría, sin considerar las particularidades del mismo. Es por ello que la UMED propuso este tema en la Clínica de Casos a fin de instalar su debate y reflexionar sobre su rol dentro del proceso de mediación, mediante su análisis y el trabajo de las percepciones de los participantes. Para una mejor comprensión se trabajó con el siguiente caso hipotético: "Pedro marido de Rosa, la cita a una mediación luego que ella decidiera irse de la casa con su



nueva pareja. Ellos se casaron hace 10 años, cuando Pedro cursaba una beca en el extranjero y decidieron formar familia en Chile. Rosa, quien es extranjera, desde que se casó, se ha dedicado de forma exclusiva al cuidado y crianza de sus hijos. Es citada por Pedro para fijar una pensión de alimentos a favor de los tres hijos que tienen en común: Paz, Julio y Pedro, de 10, 8 y 6 años respectivamente”. Para explorar los procesos de formación de percepciones, se trabajó con dos propuestas: la de Diez y Tapia<sup>7</sup>; que proponen un mapa para explorar los procesos de formación de percepciones, y la de Giménez, quien propone un planteamiento multifactorial en los procesos de mediación en contextos multiculturales, cuyo análisis contribuye a la construcción de hipótesis más pertinentes.

La hipótesis más buscada por un mediador siempre será responderse, qué es lo que mantiene a esa persona amarrada al conflicto. En este punto podríamos argumentar que el bagaje y experiencia del mediador nos servirían para manejar mejores y más hipótesis, pero no necesariamente eso va de la mano. El mediador experto podría caer en el error de forzar el caso a su teoría del mismo, sin considerar su particularidad. Como señala Arechaga<sup>8</sup>: “La idea que el mediador se hace del caso, en el mejor de los caminos se transforma en hipótesis, en el peor, en sentencias que las partes advertirán sin remedio”. Por ejemplo, si Pedro marido de Rosa, la cita a una mediación luego de que ella decidiera irse de la casa con una nueva pareja; el mediador puede tener la hipótesis de que está despechado y que la trajo a mediación sólo para verla o que alguien juzgue su actuar. Si el mediador revela esta hipótesis tempranamente y no es efectiva, su legitimación dentro del proceso habrá sufrido una merma que difícilmente pueda repuntar con otra intervención. Es por ello que tener consciencia de que se trabaja desde nuestra hipótesis, permite tener más cuidado con lo que preguntamos, el momento en que lo hacemos y evitar errores en ese sentido.

Siguiendo a Diez y Tapia<sup>8</sup>, cuando trabajamos como mediadores, pensamos acerca de la hipótesis de tres maneras:

- a). **Como explicación de los motivos:** Por ejemplo, el mediador podría tener la hipótesis de que Pedro trajo a Rosa a la mediación para que la convenzan de volver a la casa o al menos que le digan que lo que hizo está mal. Las preguntas para avanzar en la hipótesis sería: ¿Ha estado usted en una situación similar antes? ¿Cómo la resolvió en ese momento? ¿Cómo se sentiría usted si lo hubieran citado a mediación de alimentos y no dispone de los medios económicos para otorgar una pensión?

---

7) Diez, F.; Tapia, G.; Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires. Editorial Paidós, 4ª reimpresión, 2006. p 62.

8) Arechaga P.; Brandoni, F. y otra; op. cit., p. 147.

9) Diez, M.; Tapia, G.; op. cit., p. 65-66.

- b). **Como antecedente:** Por ejemplo, como mediador tengo la hipótesis de que si Pedro reconoce que tomó una decisión apresurada al citar a Rosa sin haber conversado con ella antes, Rosa se va a sentir menos juzgada y por ende quiera llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos. La pregunta en este caso sería ¿Cree que antes de citar a Rosa a mediación, hubiese sido conveniente haber conversado con ella respecto al tema económico?
- c). **Como orientación general:** Por ejemplo, como mediador tengo la hipótesis de que Pedro necesita comunicarse con Rosa e intento abrir ese canal preguntando ¿Hay algo que quiera decirle a Rosa respecto del cuidado de los niños?

**Diez y Tapia<sup>10</sup> clasifican la realidad del individuo en tres grandes áreas:** El área interna de la realidad del individuo, el área externa de la realidad del individuo y una que conecta las dos anteriores, lo que llaman área del aparato cognoscitivo. El área interna de la realidad del individuo comprende sus convicciones, sus intereses y sus necesidades. En el caso que venimos analizando, Pedro tenía la convicción de que Rosa debía volver al hogar, porque existía un matrimonio de por medio. Además tenía un interés, que era el de volver con ella, pero también una necesidad de que se hiciera cargo del cuidado y crianza de sus hijos, que ahora estaba asumiendo él. En este punto podríamos hacer preguntas que lo hagan transitar entre estos elementos para conocer sus prioridades. Por ejemplo podemos preguntarle a Pedro ¿Por qué dice que sus hijos fueron abandonados si se quedaron con usted? ¿Usted se siente capaz de llegar a un acuerdo con ella? ¿Se ha planteado la posibilidad de compartir el cuidado de sus hijos con Rosa?

Respecto al área externa, esta está compuesta por todo lo que rodea al individuo, personas, objetos y símbolos. Según Diez y Tapia<sup>11</sup> "Los objetos y las personas que forman parte de su mundo, y también los símbolos culturalmente incorporados (como las ideas de prestigio, poder, status, etcétera, que el individuo va mostrando en su relato), se estructuran de una cierta manera en cada uno". Es así como en el caso que venimos analizando, Pedro trajo a la mediación, como símbolo el rol de las madres (Pedro dice en el proceso de mediación: "ella abandonó a sus hijos al irse de la casa, eso nunca lo he visto en mi familia, de hecho mi madre nunca me hubiera abandonado"). Las preguntas del mediador serían: ¿Qué es lo que hace que una mujer sea una buena madre? ¿Por qué Rosa no podría ser una buena madre?

---

10) Diez, M.; Tapia, G.; op. cit., p. 73-88.

11) Diez, M.; Tapia, G.; op. cit., p. 73-88

Y por último, el área del aparato cognoscitivo, es aquella que integra lo anteriormente descrito, mediante tres tipos de procesos que están presentes al momento de conocer: los de la razón, los de la emoción y los de la imaginación-intuición. El de la razón es el mecanismo más utilizado en la práctica mediadora, pues nos permite develar razonamientos tácitos de los participantes o aportar razonamientos nuevos al debate. Por ejemplo, en el caso de Pedro y Rosa, el marido manejaba su propia hipótesis de que sus hijos no soportarían la separación de los padres. Luego de conversar el tema, Pedro reconoce que es un temor de él, atendido a que sus padres se separaron cuando él era un niño (Pedro afirma en sesión: “no tiene por qué repetirse mi historia, quizás si les explicamos bien, ellos no sientan la angustia que yo sentí”).

En el área de la emoción, el caso tiene una carga emotiva muy grande, los participantes no se han visto desde que Rosa decidió irse de la casa y Pedro se siente sobrepasado con el tema de pareja y el cuidado de los niños. Rosa tiene mucha culpa por lo sucedido y teme que no pueda ver más a sus hijos o que ellos se formen una mala impresión de ella. Ambos coinciden en que quieren que esto impacte lo menos posible en los niños y ambos sienten mucha culpa. Pedro, reconoce que citó a Rosa para que alguien la juzgue, porque sabía que no podría comprometerse a pagar ninguna pensión de alimentos, pues no genera ingresos. Rosa siente que le falló a Pedro como pareja y entiende que se encuentre molesto. En suma, el proceso permitió que ambos cambiaran su percepción respecto del otro y la indagación en el área del aparato cognoscitivo por el mediador fue determinante en abrir un canal de comunicación.

Y por último, los autores mencionan el área de la imaginación, que son los casos en que las personas deciden por intuición, sin un argumento racional detrás y sin importarles que el argumento que dan sea contradictorio o ilógico. Un ejemplo sería si una de las partes –luego de oponerse al acuerdo– decide inesperadamente que quiere llegar a un acuerdo porque recordó que se había comprometido a no tener temas pendientes antes de su cumpleaños. En suma, este planteamiento resulta interesante porque en la práctica puede ser útil hacer las distinciones antes señaladas, a fin de explorar el mundo de las percepciones con más propiedad.

Como ejercicio para el análisis, se torna interesante el comentar otro planteamiento que integra el tratamiento de la diversidad cultural en la práctica realizado por Gimenez<sup>12</sup>. Este planteamiento trata de ser una contribución anticulturalista, no exagerando las diferencias culturales y no exacerbando el peso de lo cultural, exponiendo como relacionarlo y

---

12) GIMÉNEZ, C.; Planteamiento Multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo. En: Congreso sobre la Inmigración en España (III, Noviembre 2002, Granada).

ponderarlo con el conjunto de fenómenos y procesos de la realidad humana. Siguiendo a Gimenez, el distingue elementos pautados culturalmente, y no estrictamente pautados culturalmente. Dentro de los no estrictamente pautados culturalmente distingue los de los individuos o personales y los de su situación o situacionales.

Los factores situacionales, son los rasgos, variables o características del contexto donde se desenvuelven los individuos participantes en la mediación y de la posición que en dichos contextos ocupan esos sujetos. En el caso que venimos trabajando claramente detectamos un factor situacional: Rosa se va de la casa. Otros factores situacionales que afectan a ambos participantes del proceso son el fracaso del proyecto como familia tradicional, la necesidad de Rosa de encontrar un trabajo para generar ingresos, el tema del impacto de la separación en los niños, etc.

Los factores personales son aquellos rasgos, variables o pautas vinculados predominantemente a la idiosincracia, personalidad e individualidad de los sujetos involucrados en el proceso de mediación. En nuestro caso podríamos detectar un factor personal de Pedro, de su relato podemos inferir que se trata de una persona más bien conservadora, pues mantiene pautas de comportamiento de esa línea ("Pedro afirma que no corresponde que él se quede con los niños"). Asimismo del relato de Rosa podemos inferir que es más bien flexible y adaptable a los cambios ("Rosa expone que quiere que ambos cuiden a los niños").

Y finalmente los factores culturales, son aquellas pautas de conducta y modos de significación de la realidad (normas, valores, creencias, etc.) que el individuo ha adquirido mediante aprendizaje en su proceso de socialización y que comparte con los otros miembros de su mismo grupo étnico, socio-racial o cultural. Podríamos señalar que en este caso el aspecto cultural también es relevante atendido a que Rosa es extranjera.

Una vez distinguidos los tipos de factores se puede pasar a los aspectos y operativos del análisis multifactorial. El autor desarrolla sus recomendaciones que a grandes rasgos son las siguientes: 1) El mediador debe ejercitarse en las habilidades para el manejo de estas dimensiones y factores. 2) Al inicio del proceso de mediación, debe identificar qué factores están presentes y cómo. 3) Durante fases más avanzadas del proceso, estar atentos a los factores que van emergiendo y a las modificaciones que se introducen en los inicialmente presentes. 4) Analizar la interacción entre los distintos factores. 5) Centrarse en el canal más adecuado para la acción mediadora.

En el caso que venimos trabajando podemos constatar como confluyen todos los factores, los personales, los situacionales y los culturales y que es labor del mediador detectar cuál es el que se debe abordar a fin de permitir el logro del acuerdo, o el logro de una comunicación real, o el logro de una mejora en la relación, o todos estos fines. Creemos que es posible concluir que, en buena medida, la capacidad del mediador de situarse en el canal más adecuado sea lo que en definitiva permita una intervención y un trabajo de las hipótesis que sea eficiente.

## CONSIDERACIONES FINALES

Una conclusión permanente en las distintas clínicas era la necesidad de que el mediador no trabaje aisladamente. Y no es sólo por un tema de la necesidad imperiosa de contar con una retroalimentación de los pares, sino por la urgencia de validar y fortalecer el espacio de mediación. No es posible concebir un trabajo de calidad en la insularidad de una sala de mediación y ello se ve claramente por ejemplo, en los casos en donde existe violencia intrafamiliar, en donde se necesita que todas las instituciones que intervienen tengan los mismos criterios de actuación y abordaje. La apuesta al diálogo y la colaboración no sólo debe ser un discurso del mediador para los participantes del proceso de mediación, sino debe traspasar la sala de mediación. Y en esto último creemos que la experiencia de las clínicas de mediación familiar contribuyó con un granito de arena a generar nuevos espacios de colaboración entre mediadores, en una tarea que creemos que no sólo debe provenir desde el Estado, sino que también desde el mundo académico, actores relevantes y sociedad civil.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ARECHAGA P.; BRANDONI, F. y otra; "Acerca de la Clínica de Mediación. Relato de Casos". Buenos Aires. Editorial Librería Histórica, 2004.
2. DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi. Herramientas para trabajar en mediación. 1ª ed. 4ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 2006. 232 p.
3. GIMÉNEZ, Carlos. Planteamiento Multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo. 2002.
4. SUARES, M.; Mediando en Sistemas Familiares. 1ª ed. 1ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 2003. 416 p.
5. SUARES, M.; Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. 1ª ed. 6ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 2008. 320 p.

**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

# PROGRAMA DE PROMOCIÓN A LA MEDIACIÓN Y ASESORÍA VECINAL

---

**Makarena Contreras Silva y Octavio Villarroel Román**

---

## **RESUMEN**

El presente artículo, trata sobre la experiencia que ha recopilado el Centro de Mediación de la comuna de Lo Barnechea desde su creación en el año 2013 hasta la fecha, destacando los aspectos positivos de atención con el fin de compartirlos y aportar para crear un compendio de buenas prácticas en el ámbito de la mediación para que éstas sean replicadas en otros lugares en donde se realicen mediaciones de carácter familiar. En una primera parte, se describirán los aspectos mejor evaluados por los usuarios que han participado en el proceso de mediación en la comuna y, en una segunda parte, nos centraremos en la descripción del funcionamiento interno de nuestro Centro. Además de lo citado anteriormente se vinculará el efecto de entregar un servicio de calidad con la difusión “Boca a Boca” que realizan las personas posteriormente, ya sea en un formato tradicional o digital.

## **ABSTRACT**

This current article talks about all our experience as a Mediation Centre since we founded it in 2013 to nowadays, trying to emphasize the positive aspects in order to share them and create a comprehensive set of best practices which can be replicated in other places where family mediation is offered. The first part of our analysis will be related to a description of the best qualities of our services, according to the users who live in Lo Barnechea and participated in the mediation process, and expressed their satisfaction parameters that we could collect through the time. The second part will expose the internal functioning and

operations of our Centre. Besides these descriptions, we want to explain the link they have with the “word of mouth” effect, which is even more effective than any digital or traditional kind of advertising.

## ASPECTOS POSITIVOS DE ATENCIÓN INICIAL EN EL PROGRAMA DE PROMOCIÓN A LA MEDIACIÓN Y ASESORÍA VECINAL DE LA COMUNA DE LO BARNECHEA Y SU EFECTO EN LA DIFUSIÓN POSTERIOR QUE GENERAN LOS USUARIOS

Nuestro Centro de Mediación de Lo Barnechea brinda una concreta posibilidad de resolver los conflictos y llegar a acuerdos para los usuarios de toda la comuna, y esta experiencia en el tiempo nos ha motivado a llevarnos a la reflexión que trataremos a través de este artículo con ustedes: la atención de primera línea que se produce cuando se inicia el proceso de mediación en el contexto de un centro de carácter gratuito, no licitado y dependiente de la municipalidad, y el interesante fenómeno de difusión posterior del servicio que realizan nuestros usuarios.

¿Por qué elegimos estas temáticas? Las razones podrían ser varias, sin embargo ellas nos llevan siempre a similares conclusiones de acuerdo a los resultados de nuestro trabajo de Mediación a lo largo del tiempo, y que corresponden a que la evaluación que realizan las personas receptoras del servicio tiene una gran incidencia en la difusión que hacen posteriormente a terceros sobre la participación del proceso, ya sea a través de un “Boca a Boca Tradicional” o el que se realiza a través de redes sociales. En el marco de este proceso, consideramos que pueden aumentar o disminuir las posibilidades de que más personas se sientan motivadas a participar en mediaciones según las recomendaciones que realicen “los otros” que pertenecen a sus grupos primarios o aquellos que transmiten sus opiniones a través de plataformas digitales.

Puede que exista una discusión respecto a cuándo se origina el proceso de iniciación de mediación, el cual podría ser cuando la persona tiene la necesidad de mediar, como cuando se entera que existe la posibilidad de realizar gestiones o simplemente cuando es requerido por primera vez para este proceso; sin embargo en esta oportunidad, nuestro enfoque será en aquellos momentos cuando las personas asisten presencialmente y cuando se presentan por primera vez a nuestro Centro de Mediación. Específicamente, nos referiremos sobre aspectos positivos o buenas prácticas, que consideramos en cuanto a la atención de nuestros usuarios y que eventualmente podrían replicarse en otros lugares en donde se

desarrolle el servicio de mediación familiar. Ahora, entremos a fondo en la exposición de nuestras temáticas.

Lo primero que deseamos destacar es que el proceso de atención en el Programa de Promoción a la Mediación y Asesoría Vecinal se caracteriza por ser expedito y respetuoso por los tiempos de las personas. Los usuarios tienen la posibilidad de llamar al Centro de Mediación y agendar una hora y estar seguros de poder contar con ser atendidos con exactitud de horario, esto se debe a que estamos enfocados en atender solamente a personas que residen o trabajan en la comuna, y no a un público masivo. Al poder regular y organizar la cantidad de casos, es posible definir de mejor forma y con certeza la hora en que serán atendidas, lo que posee, según nuestra consideración, una consecuencia de trasfondo, ya que razonamos que existe un aporte a la profesionalización de la mediación como sistema alternativo a la resolución de conflictos.

Con profesionalización de la mediación entendemos el nivel en que el contexto social, del cual forma parte el usuario, otorga el entendimiento e importancia acorde a lo que exige el proceso, por ejemplo, si una persona solicita permiso en su trabajo para asistir a una sesión de mediación será más probable que la solicitud sea aceptada en la medida que el empleador conozca cuales son los alcances de la mediación, su importancia y que es ejecutado por profesionales en el área, lo que implica tener la certeza en que los tiempos que utilizará su empleado serán respetados. Para que se cumpla lo anterior es absolutamente indispensable otorgar un servicio de calidad que fomente y sea coherente con la importancia de los temas de familia que se trabajan en los distintos centros del país. Considerando lo expuesto anteriormente afirmamos que la primera experiencia positiva, en nuestro Centro de Mediación, es atender con una exactitud de horario, permitiendo que los usuarios puedan tener una mejor coordinación de sus tiempos, como por ejemplo, con su empleador o con cualquier otro compromiso social, lo que genera que la evaluación del servicio de mediación, ya desde su etapa inicial, sea narrado de una forma positiva cuando se transmita a un otro por un sistema de "Boca a Boca" aportando a una mejor percepción de calidad del servicio.

Un estudio realizado en la Universidad de Murcia en España demostró que las personas tienden a creer las recomendaciones y opiniones de aquellos considerados como cercanos, es decir, referidas a los grupos primarios que pueden ser familiares o amigos y que, además, esta información es mucho más persuasiva que la mera publicidad que genera la propia institución que brinda el servicio; en términos prácticos, son más creíbles los datos de las



recomendaciones de los grupos cercanos o amigos que lo que diga o intente transmitir una determinada organización. Considerando la lógica del estudio citado anteriormente. Interpretamos, en nuestra calidad de Centro de Mediación no lícitado y financiado por la Municipalidad de Lo Barnechea, que cuando una persona recibe el servicio de mediación y lo transmite a un cercano genera que la difusión sea mucho más positiva, confiable e incentiva a que un nuevo y potencial usuario utilice herramientas alternativas de resolución de conflictos que ofrece la Mediación.

Además de lo previamente expuesto, otro factor considerable y que remarcamos como esencial, es que el servicio de mediación sea entregado con altos estándares de calidad. Lo anterior se traduce no sólo en respetar fielmente el código ético de los mediadores al momento que el mediador ejerza como tal, sino además trabajar de manera prolija con cada uno de los usuarios que asisten al Centro de Mediación y desde el mismo momento que ingresan sus casos, a través del estudio exhaustivo que realizamos para orientar a las personas respecto a su escenario actual, los documentos que requerirá y dialogar las posibilidades existentes para agendar una mediación. Consideramos por ello que la intervención inicial, realizadas por las pre mediadoras y el análisis jurídico que realiza el abogado es esencial para que las personas comprendan los alcances de la mediación y la importancia de éstas en la resolución en los conflictos familiares. Un ejemplo de sus labores es la enfatización que realizan sobre el estricto respeto al horario de las citas y al inicio de las mediaciones (ambas, además, características de nuestro centro) para así evitar consecuencias negativas para las personas, como el esperar prolongados períodos de tiempo, o que posibles retrasos pudiesen afectar otros compromisos sociales que tengan agendados. Además de los anterior, las pre mediadoras colaboran en la protección de la imparcialidad del mediador (a) al evitar el contacto previo de éste con los usuarios, y así prevenir una contaminación por las narrativas que expongan, como por ejemplo, una influencia determinante según la primera información que se reciba respecto al caso.

Otro factor a destacar es la existencia de un especial cuidado por la confidencialidad del caso, ya que el Centro de Mediación también puede recibir a personas que desempeñen cargos en la misma Municipalidad, por lo que el resguardo de los datos se torna esencial; e incluso nos hemos visto en la necesidad de limitar el acceso de nuestra información a otros departamentos con el fin de proteger los datos personales que nos confían nuestros usuarios y promover el cumplimiento de la forma más ética y profesionalmente posible de nuestro trabajo. Respecto al lugar domiciliario donde nos ubicamos, consideramos que es de fácil acceso, ya que está localizado en una parte central de la comuna, con medios de

transporte, y relativamente cerca de aquellos otros departamentos en que los usuarios eventualmente se podrían derivar.

Como otro punto relevante que destacamos es la gratuidad que tiene la mediación que ofrecemos en nuestro centro, y que presenta un importante beneficio en cuanto a una menor presión respecto a la extensión y desarrollo de ésta; lo que se traduce en que no existe un incentivo económico por el número de mediaciones realizadas como podría suceder en otros lugares, ni tampoco por la cantidad de mediaciones exitosas, sino que esta mayor libertad de acción de nuestro centro le otorga la posibilidad al mediador de decidir una extensión adecuada del caso según las características particulares que posea, y en consecuencia brinda la posibilidad de poder efectivamente aplicar los modelos de mediación que se ajusten para él.

En suma, todos los aspectos señalados anteriormente conllevan a generar una excelente y correcta difusión del centro, y de hecho, es lo que ha ocurrido en la práctica en el último tiempo, ya que la cantidad de usuarios que tenemos respecto del año 2015 a la fecha se ha triplicado sin utilizar grandes plataformas digitales ni despliegues publicitarios.

En el artículo de López y Sicilia que previamente determinamos, también expuso que los medios de comunicación electrónicos van adquiriendo más preponderancia en la actualidad, por lo que el factor "Boca en Boca Digital" debe ser tenido muy en cuenta cuando se entrega el servicio de mediación, ya que cada vez genera más influencia en las tomas de decisiones para elegir el lugar en donde el usuario desea recibir las atenciones referidas a este proceso. Cabe señalar además que los medios digitales se han convertido en un fenómeno social actual por medio de los cuales las personas se sienten motivadas a escribir lo que vivencian y darlo a conocer a los demás, y en un contexto comunal, este hecho se propaga mediante diversas plataformas digitales, por ejemplo, las cuentas de Facebook oficiales, twitter, correos electrónicos entre personas, y otras fuentes no oficiales que evalúan el desempeño de los servicios de los distintos departamentos de la municipalidad las cuales diariamente suman miles de visitas. Estos puntos neurálgicos son utilizados como fuentes de información válidos para la comunidad y las opiniones vertidas pueden incidir en la confianza respecto a la labor desarrollada en el Centro de Mediación de Lo Barnechea.

Entendemos que sería ingenuo pensar que hemos logrado un cambio de un trasfondo cultural sobre la profesionalización de la mediación en Chile, pero es un "grano de arena" que

permite conducirnos hacia esa dirección. Sí conjuntamente distintos centros de mediación familiar funcionan con un respeto a los tiempos de los usuarios, a su historia y respondiendo a la altura de las responsabilidades que implica trabajar con la confianza de los temas de conflictos familiares, la población tendrá una actitud más favorable para informarse y participar activamente en los procesos de mediación. Siendo prolijos en estas materias, y estableciendo una coordinación de acción en base a ellas entre centros que dependen de una Municipalidad y aquellos que tienen la característica de ser licitados, se mejoraría la percepción general y positiva de servicio por parte de la comunidad y la población.

Otro aspecto positivo que rescatamos del trabajo en nuestro Centro de Mediación es tener la oportunidad constante de individualizar los casos que ingresan a nuestro sistema lo que permite realizar un seguimiento personalizado a cada uno de los usuarios que asisten. El individualizar implica abocarse al caso en particular de la persona, trabajar de mejor forma los tiempos de las citaciones, acomodar agendas en conjunto con los usuarios, darle prioridad a los casos que requieran una mayor urgencia, entre otros factores que ayudan a personalizar la atención; en definitiva adaptarnos las necesidades que se requieran en el momento determinado. Los usuarios al ser atendidos por funcionarios que poseen las competencias necesarias en temáticas de familia, existe una mayor probabilidad de que la asesoría o el servicio ofrecido pueda darse de una forma oportuna y adaptada a las necesidades de cada una de las personas como, por ejemplo, en materias de derecho de familia, mediante un estudio previo del caso en base a criterios técnico-profesionales y humanos que respalden una alta viabilidad del acuerdo en la materia que convocó el proceso, se otorgue oportunamente los servicios requerido en un período acotado de tiempo. Sintetizando y volviendo a recalcar lo que previamente hablamos en nuestro artículo, el rol de quienes realizan toda la pre mediación es fundamental, pues implica una flexibilidad en cuanto a las designaciones de prioridad y a los requerimientos que tengan los usuarios, cambiando un procedimiento mecanizado, en donde eventualmente pueden pesar otros factores como por ejemplo una gran demanda, reducida ofertas de mediadoras, incentivos por cantidad de acuerdos logrados, entre otros por un procedimiento flexible y humanitario, esto último en el sentido de adecuarse a las necesidades y circunstancias personales de cada usuario más que las exigencias que tenga el propio Centro de Mediación. Lo anterior requiere de un trabajo diligente y una experiencia profesional que permita asesorar a los usuarios respecto a los documentos necesarios y procedimientos que sean útiles para resolver el conflicto que están experimentando. Además ellas(os) tienen el objetivo de proteger la neutralidad e imparcialidad del mediador, que debe velar por un trato equitativo y equilibrado para todos los usuarios de la comuna, sin ningún tipo de distinción. El concepto

de la neutralidad en mediación es sumamente complejo, más en un contexto en donde los conflictos familiares se dan en una comunidad en donde el mediador participa. La relación epistemológica entre el mediador y su objeto de trabajo implica un pensamiento crítico respecto de quién desarrolla un trabajo social en el cual también está inmerso. Este trabajo permite tomar en cuenta las prenociones que pudiesen contaminar el quehacer laboral de las personas que desempeñan funciones en roles que exigen una autoevaluación constante para no introducir sesgos metodológicos (Bourdieu, 2008). Si bien el investigador citado anteriormente escribe en el marco de una disciplina distinta, como es el de la sociología, sus postulados son válidos ya que tienen como objetivo el prevenir a los profesionales sobre la complejidad de trabajar con objetos de estudio en donde se forma parte de manera simultánea. Considerando lo anterior podemos afirmar que las(os) profesionales previenen los sesgos que se puedan producir por los prejuicios del mediador respecto a las personas que son parte de la comunidad, y con ello distorsionar su percepción y su idoneidad para tomar el caso. De la misma forma evitan que el mediador se contamine con la colonización de las narrativas por alguna de las partes si es que fuese directamente él o ella la que reciba directamente los casos. En este sentido es fundamental establecer esfuerzos sistemáticos para que la experiencia, prejuicios e intereses del mediador no interfieran de manera negativa en las mediaciones que se realizan, especialmente cuando se torna difícil renunciar a lo expuesto anteriormente, ya que estos factores se originan dependiendo de la historia de vida del mediador, y por tanto, la labor de la pre mediación, el procedimiento objetivo que se realiza y el aporte de otros profesionales en materias familiares, colaboran altamente en una mejor posición neutral para la resolución de conflictos.

Cabe señalar a su vez, que considerando que nuestro trabajo se da en el contexto de una Municipalidad en donde las personas poseen prejuicios respecto a los que puede o no puede hacer un mediador que trabaja en el municipio, juega un rol fundamental la labor en este aspecto que las(los) pre mediadoras(es), para así colaborar en despejar a los usuarios de toda duda sobre la neutralidad e imparcialidad del proceso (que describimos anteriormente), cuáles son los alcances efectivos que posee el proceso de mediación en sus conflictos, así como también orientar a los usuarios si es que tienen erróneas expectativas respecto al protagonismo que deben tener en una sesión de mediación.

Uno de los desafíos que hemos enfrentado con algunos de nuestros usuarios es la percepción que poseen respecto al asistencialismo, es decir y en este caso concreto, que la Municipalidad debe solucionarles sus conflictos lo cual atenta en contra de los principio de la mediación, en los cuales se apunta a que son las personas las que deben proponer las soluciones. Esto

significa nuevamente que los pre mediadores puedan explicar las diferencias del proceso de mediación respecto a otros servicios que puede ofrecer la misma Municipalidad, puesto que muchos de ellos tienen la misión de asistir desde la Dirección de Desarrollo Comunitario más que realizar un trabajo de corresponsabilidad.

Lo anterior también tiene que ver con la intención de nuestro Centro de Mediación de aportar con una profesionalización de la mediación en el sentido de colaborar, con un trabajo adecuado, al conflicto presentado en mediación. Tal como ha sido manifestado en textos referidos a las materias que estamos trabajando con el fin de establecer fronteras que sean específicas del área de mediación. Existen autores que plantean que la mediación debe evolucionar hacia la definición de su propio objeto de conocimiento y para ello es necesario trabajar el conflicto interpersonal con un tratamiento profesional que minimice las condiciones de sesgo respecto a las narrativas de los usuarios (Nató, 2006)

Otro punto relevante a exponer, es la confianza que se produce en los usuarios al asistir a un Centro de Mediación que funcione al amparo de una Municipalidad. El hecho de que las partes asocien el servicio de mediación a la gestión Municipal posee la ventaja de vincularlo a una institución en donde pueden confiar en diversos ámbitos, por ejemplo, en cuanto a los profesionales que trabajan en ella, así como también, el hecho de no exponerse a cobros excesivos por los servicios prestados. También posee la ventaja adicional, pensando en el bienestar de nuestros usuarios, de que si es necesario derivar a otro departamento para complementar el servicio de mediación se puede realizar en el corto plazo y con la mayor facilidad posible en beneficio de ellos.

Los usuarios nos han señalado que para ellos es cómodo poder realizar trámites referidos al proceso de mediación dentro de los límites de la misma comuna de Lo Barnechea y realizar trámites en otro lugar solo si es que es estrictamente necesario, lo que también ayuda a las personas a utilizar su tiempo de forma más eficiente.

A continuación nos referiremos al seguimiento que se realiza en el proceso de mediación. El seguimiento en la mediación familiar en nuestro centro se da en el momento en que la(el) pre mediador(a) se contacta con las partes para informales lo que aconteció respecto al acta enviada a los tribunales de familia. Al momento de contactarse con las personas que participaron del proceso de mediación, existe la instancia para que puedan resolver dudas de forma personalizada lo que genera una continuidad del servicio que va más allá de la mediación en sí. Si las personas lo requieren pueden solicitar una reunión con el mediador

o abogado del centro para poder expresar con mayor detalles las inquietudes generadas después del proceso de mediación.

Refiriéndonos a otro tema aclararemos como se utilizan las instancias de orientación jurídica. El hecho de contar con un abogado de forma permanente resulta muy beneficioso para los usuarios que asisten al Centro de Mediación, ya que esta figura de orientación legal puede aportar a las personas, en el momento oportuno, la información clave y necesaria para que puedan tomar decisiones con mayor conocimiento, y sumado a la confianza que otorga el hecho de que éste trabaje para el Municipio de Lo Barnechea. Si bien la figura del abogado otorga el marco jurídico de cada caso de mediación con el cual se está trabajando, el enfoque que da nuestro centro es que la función que desempeñe el abogado sea de carácter informativa, lo que se condice con el principio de corresponsabilidad que deben tener las personas que voluntariamente participan del proceso de mediación ya que ellas deben tomar la decisión que estimen convenientes pero de manera informada (Parra, 2014). La asesoría del abogado que ofrecemos se otorga antes y/o después de la mediación, o asesorando al mediador respecto a los escenarios legales a los que eventualmente podría verse implicado el usuario. Esta flexibilidad respecto al momento y la forma en que el abogado desarrolla su trabajo es una característica que ha resultado beneficiosa para nuestros usuarios ya que nuevamente existe la posibilidad de manejar los tiempos según las necesidades personalizadas de cada uno.

Otro de los aspectos positivos considerados tiene relación con los costos que implica acceder a los servicios de mediación familiar. Los costos económicos de los usuarios se ven considerablemente aminorados debido a que todos los servicios asociados a los procedimientos de mediación son gratuitos y eso es percibido como positivo por el amplio espectro de usuarios con caracterización socioeconómica distinta que recibe el centro de Mediación de lo Barnechea. Dicho lo anterior, es efectivo que existe un segmento de la población que posee la capacidad de pago suficiente para costear las gestiones de mediación de forma privada y pagada, pero el hecho de que sea gratis es un beneficio adicional, bien recibido y evaluado. La gratuidad no implica una disminución en la calidad del servicio, al contrario, el tener la experiencia en un Centro de Mediación municipal permite que independientemente de la posición económica, todos puedan acceder a nuestros servicios ya sea en materia de mediación o con asesoría legal, garantizados por la mayor seguridad que proporciona en ellos el sello de la Municipalidad de Lo Barnechea. Lo anterior tiene aún más sentido porque produce un efecto integrador e inclusivo ya que todos los vecinos, de todos los sectores pueden solicitar de igual forma lo que ofrecemos.

La integración comunitaria es un efecto secundario, pero importantísimo en el trabajo de la inclusión. Actualmente Lo Barnechea es la comuna con el mayor índice de desigualdad en el país (Diario La Tercera, 2011) y el hecho que se pueda atender de la misma forma a personas de distintos estratos socioeconómicos en un aporte a la inclusión ya que todos tienen el derecho, en igualdad de condiciones de intentar resolver sus conflictos de forma pacífica y dando un espacio importante al diálogo.

En el siguiente párrafo nos referiremos a los modelos de mediación que se utilizan. El hecho de tener un manejo más flexible de los tiempos permite que se puedan utilizar las distintas estrategias tradicionales en el Centro de Mediación dependiendo exclusivamente de las necesidades de los usuarios y eligiendo aquel que pueda propiciar el mejor acuerdo para las personas, por ejemplo el modelo Harvard es idóneo cuando las partes les interesa conseguir una solución práctica a sus necesidades a través de negociaciones asistidas por un tercero (Suarez, 2004)

También al poder disponer de los tiempos con mayor libertad, tenemos la capacidad de atender a las personas por separados adaptándonos a los requerimientos del modelo circular narrativo en que el mediador puede conversar con cada una de la partes de forma separada y con tranquilidad para que se den los procesos necesarios y, posteriormente, las personas puedan llegar a tomar acuerdos en forma conjunta en la medida de que interactúen con sus narrativas de confrontación, y así puedan generar una historia alternativa que genere un cambio al conflicto con el cual se está trabajando (Suarez, 2004). Contamos, además, con la posibilidad de utilizar el modelo transformativo para potenciar las habilidades de las personas, y así, puedan resolver sus propios conflictos también es parte de las alternativas para atender a nuestros usuarios Este modelo permite explorar de mejor forma el conflicto y hace más participativa a las partes en el proceso de solución del mismo (Suarez, 1999 citado por Parra, 2014) En definitiva, la elección de un modelo dependerá de las necesidades que posean los usuarios en el contexto de una mediación, lo importante es contar con los recursos de tiempo, de personal o de cualquier otro tipo que permita colaborar para que las personas puedan mejorar su calidad de vida a través de una conducción profesional de las disputas de índole familiar.

## CONCLUSIONES

En conclusión podemos plantear que el servicio privado de mediación familiar respaldado por la gestión municipal ha sido beneficioso para los usuarios debido de que posibilita una correcta organización en cuanto a los horarios de atención y, por lo tanto, las personas pueden gestionar mejor sus tiempos y así mejorar su percepción respecto a la calidad de servicio otorgada. Lo anterior se refleja en el aumento progresivo de la cantidad de personas que han elegido nuestro Centro de Mediación como el idóneo para resolver conflictos de índole familiar.

Nuestro Centro de Mediación al poder contar con pre mediadoras(es) con las competencias necesarias requeridas en mediación familiar pueden gestionar de mejor forma la atención requerida por las partes ya que existe el tiempo suficiente para conocer la historia personalizada de cada persona. Las(os) pre mediadoras(es) también “protegen” la neutralidad e imparcialidad del mediador ya que realizan el primer contacto con las partes y recogen antecedentes relevantes de la historia, organizando los temas, informando y empoderando a las partes, en el sentido de que interactúan en un primer contacto con las partes, hecho de suma importancia considerando que se trabaja en un contexto municipal en donde los prejuicios tanto de los mediadores como el de los usuarios puedan afectar la neutralidad e imparcialidad en el proceso de mediación, haciendo los alcances respecto a los reparos de este concepto el cual está inmiscuido en una discusión científica en cuanto su atingencia en mediación (Suarez, 2004.) A su vez, el actuar de otros profesionales como el abogado, también fortalece la entrega de un servicio completo al usuario que llega y finaliza su proceso con mayor conocimiento de las circunstancias que rodean su caso y las herramientas convenientes a utilizar; y como también éste queda posteriormente confiado en que el seguimiento que realizamos intentará confirmar la efectividad del acuerdo que se logró.

## PROPUESTA

A modo de propuesta consideramos que es importante trabajar y enfocar el “Boca a Boca tradicional y electrónico” positivo respecto a los servicios de mediación, ya que existen estudios que acreditan que esa forma de comunicar tiene y aumentará su importancia en el futuro. Lo anterior se refiere a las estrategias de difusión de los servicios que pueden tener los distintos centros de mediación que funcionan a nivel nacional, lo anterior puede ser útil para que se visualice en la población general el proceso de mediación como una instancia efectiva de resolver los conflictos familiares fuera de un Tribunal de familia.



Las personas tienden a confiar, para adquirir un producto o recibir un servicio, en las opiniones que emanen de los familiares o amigos directos y esa información posee una fuerte influencia para captar nuevos usuarios que tengan la necesidad de mediar. Sí bien entendemos que en Chile la mediación familiar es de carácter obligatoria, los distintos centros licitados o no licitados pueden marcar una diferencia en beneficio de las personas. Siendo coherente con lo anterior, planteamos que cada centro puede generar y/o mejorar sus protocolos de atención y organización interna para acortar los tiempos que requieran los usuarios, contar con profesionales y espacios adecuados para la atención, gestionar los acuerdos de forma rápida, etc.

La propuesta de este artículo es que los centros de mediación licitados y no licitados deben proponerse a cumplir con estándares básicos enunciados en el código de ética de los mediadores, enfocándose, además, en la atención primaria con el fin de que las personas, independientemente del lugar que concurren para resolver sus conflictos, puedan sentirse escuchados y bien atendidos. Esto, según nuestra consideración, provoca una difusión positiva respecto a los alcances de la mediación, porque un buen comentario de un servicio tan delicado como es el trabajo de los conflictos familiares cuando es realizado de la forma más completa, humana y profesional posible, incentiva que más personas mejoren su actitud respecto al proceso de la mediación y estén dispuestas a participar en la medida que se sientan bien atendidas y que comprendan cuales son los beneficios de ésta. Lo anterior no puede ser realizado con el trabajo de un solo centro, es necesario una organización de carácter nacional para acordar cuales son los estándares de calidad que con seguridad se les entregará a los usuarios. También es necesario que las buenas ideas sean compartidas, por ejemplo, la propuesta de la Unidad de Mediación Nacional del Ministerio de Justicia y de derechos Humanos posibilita que las personas puedan agendar vía internet las horas para ser atendidas, acciones que van en línea con los adelantos tecnológicos de la época y mejoran la calidad de vida de los usuarios. Es una idea en la cual los Centros de Mediación Familiar Municipales y/o privados también podrían participar.

En definitiva una buena atención en servicios de mediación conllevará inevitablemente a una buena difusión respecto a las características del proceso de mediación tanto con el círculo cercano como aquellos “otros” que buscan información en plataformas digitales y, por lo tanto, nos lleva a reflexionar, ¿A qué abocarnos en la entrega del servicio? Pues directamente a la mejor calidad e integralidad posible de éste y que debe reflejarse a lo largo de todo el proceso al trabajar con personas, para que de esta forma el usuario comunique y comparta con su entorno cercano todos aquellos procedimientos que tengan

un impacto positivo en la percepción de éstas y la sociedad en general, en especial aquellas personas que quieren regular materias de familia, tales como Alimentos, Relación Directa y Regular o Cuidado personal en virtud de la mediación.

## BIBLIOGRAFÍA

Ardnt, J . (1967). Role of Product - Related Conversation in the diffusion of a new product. *Journal of Marketing* , 4, 291-295.

Aréchaga, P., Brandoni, F. & Finkelstein, A.. (2004). *Clínica de Mediación*. Buenos aires: Librería Histórica.

Bourdieu, Pierre (2008). *El Oficio del Sociólogo*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.

C.V.B. (2011). Lo Barnechea y Santiago son las comunas más desiguales en distribución del ingreso. 07/10/2016, de *Diario La Tercera* Sitio web: <http://lyd.org/wp-content/uploads/2011/11/la-tercera-6-de-noviembre-de-2011-lo-barnechea-y-santiago-son-las-comunas-mas-desiguales-en-distribucion-del-ingreso.pdf>

Gelles, R & Levine, A. (2001). *Sociología*. México: Mc-Graw Hill.:221

López, Manuela y Sicilia, María (2013). Boca a Boca tradicional vs. Electrónico. La participación como factor explicativo de la influencia del boca a boca electrónico. 23-09-2016, de *Revista Española de Investigación de marketing* Sitio web: [http://www.esic.edu/documentos/revistas/reim/130320\\_160651\\_E.pdf](http://www.esic.edu/documentos/revistas/reim/130320_160651_E.pdf)

Marínés, Soares. (2004). *Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Ministerio de Justicia . (2013). Preguntas Frecuentes. 02-12-2016, de *Sistema Nacional de Mediación* Sitio web: <http://www.mediacionchile.cl/portal/faqs>

Nató, Alejandro (2006). *Mediación Comunitaria: Conflictos en el Escenario Social Urbano*. Buenos Aires, Universidad

Parra, Luz . (2014). *Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitario* . México: CESUP.



# MEDIACIÓN COMUNITARIA MI BARRIO MI CASA, CONCÓN:

## EXPERIENCIA Y DESAFÍO

M<sup>a</sup> Eloisa Carreño Retamal

### RESUMEN

La mediación, como procedimiento ancestral se ha utilizado desde tiempos milenarios para transformar los conflictos que surgen en la vida cotidiana de las comunidades y para favorecer la convivencia. La experiencia exitosa del uso de este mecanismo ha permitido que se extienda territorialmente en el globo y a diversos contextos relacionales, es decir, familiar, escolar, laboral y comunitarios. En este contexto, la mediación en Chile, se ha extendido en diversas agencias del Estado, en ámbitos tan variados como: mediación familiar, escolar y comunitaria, sin embargo no existe una política pública que la aborde de manera integral y que entregue orientaciones de sustentabilidad. Para la autora de este artículo, la utilización de este procedimiento en Chile es muy cercana, recién el año 2005 comienza a regir en forma progresiva la mediación familiar de forma obligatoria en los tribunales de familia y en el caso de la mediación comunitaria las experiencias a excepción de las Unidades de Justicia Vecinal, han sido poco sistemáticas en el tiempo, asociado a que su implementación depende de la voluntad de las autoridades locales y de la adjudicación de recursos públicos. En este artículo se entregarán los resultados de dos experiencias de Programas de Mediación Comunitaria implementadas en la Comuna de Concón con financiamiento del Fondo Nacional de Seguridad Pública, del Ministerio del interior y Seguridad Pública.

### ABSTRACT

Mediation, as an ancestral procedure has been used since ancient times to transform the conflicts that arise in the daily life of communities and to contribute the conviviality. The successful experience of using this mechanism has allowed the territorial expansion across the world and to diverse context like relational, family, school, work and community. In this context, mediation in Chile has spread in various state agencies, in areas as varied as family, school and community mediation; however, there is not a public policy that addresses it in an

integral way and that provides sustainability guidelines. For the author of this article, the use of this procedure in Chile is very nearby, just in 2005 begins to govern progressively family mediation in a mandatory way in the family courts, and in the case of community mediation the experiences, excepting Neighborhood Justice Units, have been little systematic in time, associated to the fact that their implementation depends on the will of local authorities and the assignment of public resources. This article will present the results of two experiences of Community Mediation Programs implemented in Concon, with financing from the National Public Security Fund, the Ministry of the Interior and Public Security.

## INTRODUCCIÓN

La experiencia demuestra que la Mediación Comunitaria, en diferentes países, tales como Estados Unidos, España, Paraguay, Argentina, Colombia, Brasil y Chile se presenta como una importante herramienta que está siendo ampliamente considerada y masificada, hacia todas las latitudes, de la esfera mundial (Olmedo, S. n/d), para la prevención, reparación y reconciliación de los vínculos destruidos o deteriorados por los conflictos surgidos a nivel microsocioal, meso y macrosistema.

En el caso de nuestro País, como en la mayoría de los países estudiados de Latinoamérica, un sinnúmero de situaciones conflictivas relevantes quedan abandonadas por la institucionalidad jurídica, sin ser asumidas ni por los tribunales ni por ninguna otra institución que facilite acuerdos (Frontaura et al., 2007). Ello genera, nuevas tensiones y escaladas de conflictividad, que pueden llevar a la violencia y destrucción del tejido social que favorece el quiebre de la buena convivencia en las ciudades y su relación con la calidad de vida de sus habitantes. Esto último, fuente de preocupación para diversos organismos encargados de la seguridad pública y la justicia en Chile han motivado a destinar recursos financieros para implementar las Unidades de Justicia Vecinal en Santiago bajo la modalidad de Proyectos Pilotos y Programas de Mediación Vecinal y/o Comunitaria mediante alianzas con corporaciones o fundaciones, con financiamiento del Fondo Nacional de Seguridad Pública (FNSP) del Ministerio del Interior, en diferentes regiones del País.

En este contexto, se afirma que el Programa de Mediación Comunitaria, Mi Barrio, Mi Casa, Concón (2013-2014 y 2016) ejecutado por la Organización No Gubernamental de Desarrollo Convive (ONG CONVIVE) en dos oportunidades con financiamiento del FNSP, se inserta en un contexto en que primero, no existe una oferta pública de este tipo de iniciativas y segundo, dada las dinámicas relacionales propias del convivir cotidiano de los/as habitantes de la

comuna, se amerita la intervención de un tercero en los conflictos de convivencia que no han podido ser resuelto mediante la negociación o formas violentas de comunicación y así, contribuir a evitar que estos culminen en el deterioro de las relaciones humanas y tejido social.

## CONTEXTUALIZACIÓN DE AMBOS PROGRAMAS

Los dos programas ejecutados, con una duración de implementación de 10 meses cada uno, se plantearon como objetivo general Promover la convivencia comunitaria y la transformación colaborativa de los conflictos en la comuna de Concón, mediante la entrega de servicios de mediación comunitaria, orientación socio jurídica, capacitación, trabajo de Red y estrategias comunicacionales que potencie tanto en hombres cómo mujeres, la participación ciudadana y los factores protectores a nivel individual, familiar y comunitaria.

### LOS ENFOQUES DE INTERVENCIÓN FUERON:

**Modelo ecológico de la prevención de la violencia:** orientado fortalecer y mejorar los factores protectores, a nivel individual, mejora la capacidad de transformación de conflictos, fomenta la autonomía y autodeterminación y desarrolla habilidades sociales, entre otras (cambiar concepción de víctimas a protagonistas en la gestión de los conflicto); a nivel familiar, mejora la cohesión familiar, competencias parentales de empatía, uso de las redes sociales y patrones relacionales funcionales; y a nivel comunitario, fortalecimiento e los vinculos comunitarios, promover la cohesión social, una cultura de paz y colaboración en la transformación de conflictos.

**Enfoque de Fortalecimiento y Participación Comunitaria:** este enfoque se implementó mediante la ejecución de actividades colectivas orientadas a visibilizar la importancia de trabajar en forma colectiva y organizada par la construcción de la convivencia comunitaria.

**Enfoque de Género:** se transversalizó la perspectiva de género en todos los momentos de la intervención detectando y visibilizando las desigualdad de género en las intervenciones a nivel individual y grupal. Los principios de igualdad, se fundaron en tres dimensiones: la no discriminación, la admisión de la diferencia y la autonomía/libertad (CIEG, 2014).

**Enfoque de Promoción de derechos:** mediante actividades de difusión y promoción, se promueve la Participación y la entrega de información respecto a la normativa de ordenanzas municipales, copropiedad y ambiental.

**Resolución Pacífica de Conflictos:** el proyecto promueve la Convivencia, por tanto desde el planteamiento de Carlos Giménez Romero y Nuria Lorés Sánchez se orienta a instalar estrategias para el manejo adecuado de los conflictos que surgen en un contexto comunitario, mediante actividades de sensibilización, capacitación y el uso de la Mediación e intervención de un tercero para la transformación de posturas de conflictos en contextos comunitarios.

#### **LAS LÍNEAS DE INTERVENCIÓN FUERON:**

Línea Base y Caracterización, con la finalidad de recoger información desagregada por sexo sobre los problemas de seguridad y convivencia comunitaria del territorio focalizada; registro de datos de denuncias de delitos, infracciones, faltas, denuncias asociadas a conflictividad vecinal, así como también las causas registradas en Juzgado de Policía Local o Corporaciones de Asistencia Judicial; datos sociodemográficos, socioeconómicos y equipamiento comunitarios del territorio y; representaciones sociales sobre los problemas de seguridad y convivencia comunitarias;

**Instalación y Difusión:** estrategia que consistió en la instalación del equipo ejecutor en el territorio focalizado con una oficina de atención que reúna las condiciones de infraestructura para otorgar una atención de calidad. Esta estrategia implicó la vinculación y coordinación con los actores claves de la comunidad, a objeto de difundir y promocionar los servicios del programa y motivar al uso de ellos, lo cual, se realizó mediante la entrega de información (volantes, trípticos) en ferias caseras, puerta-puerta, Cesfam, Carabineros de Chile, Empresas y lugares de trabajo.

**Implementación:** puesta en marcha del proyecto y entrega de los servicios: orientación social y jurídica, mediación de conflictos comunitarios, difusión, trabajo de red y capacitaciones de alfabetización jurídica y de temas psicosociales.

Seguimiento y Sistematización: esta estrategia consistió por un lado en la mejora de instrumentos de registros utilizados en el Programa; mejorar base de datos computacional para el ingreso de atenciones mensuales en las distintas líneas de intervención y la sistematización de la experiencia con una mirada retrospectiva y prospectiva.

**Evaluación:** estrategia que involucra una evaluación cuantitativa y cualitativa del programa. En términos metodológicos Los criterios metodológicos durante todo el proceso de intervención fueron la flexibilidad en el desarrollo de las intervenciones, adaptadas a las características y necesidades de los y las beneficiarios/as; la promoción de la convivencia,

durante todo el proceso de intervención como factor protector de inseguridad, temor y hostilidad y la participación ciudadana de los y las beneficiarios/as en el proceso y desarrollo de cada una de las actividades que involucro el programa.

Teniendo en cuenta estos antecedentes sustanciales del programa, a continuación se entregará en forma paralela una evaluación cuantitativa y cualitativa de ambos programa por componente de intervención: oreintación sociojurídica, mediación, capacitación, trabajo de red y difusión.

## **RESULTADOS ESTADÍSTICOS:**

El primer programa, que comprendió el período de noviembre del año 2013 a Julio de año 2014, atendió a 512 personas, cifra que superó la meta comprometida, es decir, 306 personas.

Del total de beneficiarios/as del programa la mayoría de los ingresos, es decir, el 77,8 han sido mujeres, mientras que 22,2% de fueron Hombres. Respecto a la edad, predomina el tramo 30-59 tanto en mujeres como en hombres.

En el caso del segundo programa, que se implementó desde enero a octubre de 2016, se cubrió una atención de 827 personas, cifra que también superó la meta comprometida por el programa, es decir, 400 personas.

Del total de beneficiarios/as del programa 648 fueron mujeres (78%) y 179 hombres (22%), similar a los resultados del programa anterior. Respecto al tramo de edad en este programa la mayoría de los beneficiarios/as se ubicó en el tramo de más de 60 años de edad.

Al comparar los resultados de ambos programas, se observa un aumento en la atención de las personas, el cual, se atribuye a que el programa y la organización ejecutante ya se había legitimado en la comunidad y, esta contaba con un conocimiento de las características y servicios prestados por el programa, por lo tanto, esto facilito la derivación de casos y segundo, el puerta-puerta que semanalmente el equipo de profesionales realizaba en diferentes sectores de la localidad de Concón.

Otro fenómeno que se manifiesta en ambas intervenciones es la participación mayoritaria



de mujeres a utilizar este servicio en los diversos componentes y el aumento de edad a 60 años. Esto se puede comprender según discursos de las personas y lo observado en la intervención, que la mayoría eran dueña de casa, jefas de hogar, “tenían más facilidad de acceder a la atención en el horario del programa “ y por último, que las mujeres agrupadas en organizaciones de adulto mayor y centros de madre en la comuna de Concón, se han apoderado de los espacios comunitarios, jugando un activo liderazgo y haciéndose cargo de los problemas del barrio. Desde la autora, por un lado, este fenómeno podría responder a un tema cultural sobre el estereotipo atribuido a que las mujeres “somos más conciliadoras”, las “mujeres tenemos capacidad de conversar”, sin embargo, esta percepción es fuente de estudio para comprender con más precisión este fenómeno; y por otro lado, a una debilidad del programa, de no enfatizar en el diseño de estrategias de difusión, acciones para ser implementadas en contextos con participación predominantemente masculina con la finalidad de que estos pudieran haber accedido a la información y los servicios que este entregaba, lo cual, se considera desde una perspectiva de género importante de considerar para futuras iniciativas

## **COMPONENTE ORIENTACIÓN SOCIAL Y JURÍDICA:**

Se observo en el primer programa que el ingreso de casos atendidos para orientación social y/o jurídica fueron 96 personas, donde, 68 casos fueron mujeres (70,1 %) y 28 hombres (29,9 %). Por tramo de edad el 72,9% (70 casos, hombres y mujeres) correspondió al tramo 30-59. La principal materia consultada fue la de competencia Civil (Herencia, Posesión Efectiva, Arriendo, Compra Venta), no existiendo diferencia por sexo. En la segunda materia consultada se observa diferencia por sexo, en el caso de las mujeres fue de competencia de Familia (Divorcio, pensión de Alimentos, Violencia Intrafamiliar; Separación Judicial de bienes) y en el caso de los hombres en el ámbito Social (Pensión Básica Solidaria por Vejez, Pensión Básica Solidaria por Invalidez). En relación a la tercera y última materia consultada, para las mujeres fue del ámbito social (Pensión Básica Solidaria por Vejez, Pensión Básica Solidaria por Invalidez y Bono por hijo) y para los hombres Familia (Divorcio, pensión de Alimentos, Violencia Intrafamiliar).

En el segundo programa, se observa que el ingreso de casos atendidos para orientación social y/o jurídica disminuyo levemente a 61 personas, donde, 40 casos son mujeres (66 %) y 21 hombres (34 %). En este periodo de intervención se observa que la atención en los hombres aumenta en un porcentaje importante, asociado a que se implementaron alguna estrategias para llegar al público masculino, como por ejemplo presentar el programa a Club Deportivos. Por tramo de edad el 51%, es decir, 31 casos correspondió al tramo de edad de más de 60. La

principal materia consultada, en orden de importancia al igual que el programa anterior, fue la de competencia Civil, le sigue familia y por último, temas comunitarios.

Del total de ingresos del primer programa, el 61,5% de los casos egreso con cumplimiento de objetivo (terminado proceso de orientación e información), el 18,8% abandono el proceso y el 19% fue derivado a la red social (Departamento de Obras, Oficina de la Corporación de Asistencia Judicial, Juzgado de Policía Local, centro de la Mujer y Programa de Intervención Breve San Sebastián). En el caso del segundo programa el 85% de los casos egresados, es decir 52, egresa con cumplimiento de objetivos, solo 5 (8%) casos abandona el proceso y 4 (7%) son derivados/as a la red de apoyo social (SENAMA, Servicio de Mediación Familiar, Corporación de Asistencia Judicial y a Bienes Nacionales)

De los egresos por Orientación Socio Jurídica en ambos programas se les aplicó por parte de la Ong ejecutora una encuesta de satisfacción, obteniéndose favorables resultados, el 85% del total de casos (135), indicaron que se mostraron muy satisfechos respecto a la claridad y calidad de información y sobre el trato y tiempo de espera. Estos datos coincidieron con lo manifestado verbalmente en el focus groups sobre la calidad del servicio entregado. Finalmente señalar que el total de usuarios/as recomendaría el servicio de orientación sociojurídica a otro vecino y vecina y calificaron el servicio como muy bueno (6-7).

## **COMPONENTE MEDIACIÓN COMUNITARIA:**

La realidad atendida en este componente de intervención, devela que en el primer programa del total de casos atendidos por Mediación, es decir, 53 personas, 36 casos fueron requirentes mujeres (70,1 %) mientras que 17 hombres. Por tramo de edad el 73, % de los y las requirentes (38 casos, hombres y mujeres) corresponde al tramo de edad de 30-59 años.

Según los datos obtenidos, la principal materia sometida a mediación, para las mujeres requirentes fue de tipo Comunitario (Aseo y ornato, tenencia responsable de mascotas, ruidos molestos, follaje de árboles, deslindes) de competencia del Juzgado Policía y para los hombres requirentes fue del ámbito Civil (Divorcio y Separación Judicial de Bienes). La segunda materia de importancia, para mujeres fue la de ámbito civil y para hombres comunitarias, siendo los asuntos en su particularidad similar a lo enunciado en la materia de mediación más recurrente. Los casos atendidos por Mediación en el segundo programa doblaron los resultados considerablemente, resultando así, que 104 casos fueron atendidos en este componente. De este total 68 casos (65%) fueron mujeres y 36 (35%) hombres. La tendencia por tramo de edad es similar a la de orientación sociojurídica, es decir, más del 50% corresponde a

más de 60 años de edad. Las materias de disputas, son similares en orden de importancia al programa anterior, correspondieron a casos comunitarios (Convivencia entre Vecinos, Follaje de plantas y árboles, Olores molestos, Ruidos molestos, Tenencia de Mascotas); Territorialidad (Aseo y Ornato, Bienes comunes de uso público, Copropiedad inmobiliaria y Patrimoniales (Arrendamiento, Herencias, Liquidación de Sociedades, Partición de bienes)

Referente a las Mediaciones según materia y sexo, se puede decir que en no se observan diferencias entre hombres y mujeres.

Sobre los resultados de las mediaciones, en ambos programas, los datos dieron cuenta que tanto en hombres como mujeres, los resultados del proceso de mediación fueron similares, en primer lugar con cumplimiento de objetivos, segundo con abandono y finalmente frustradas. Del total de mediaciones en el primer programa, el 50,9% (27) culminó con acuerdo. De estas mediaciones, sólo 2 no cumplieron los acuerdos durante el seguimiento de los casos. En el segundo programa 80 casos (77%), terminaron el proceso de mediación con acuerdo y 24 casos (23%) con mediación frustrada.

Es importante señalar, que en ambos programas, dentro de las mediaciones frustradas un número significativo de casos llegó a un acuerdo privado, una vez que el requerido/a recibió la carta de citación a mediación, transformándose la "citación" en un instrumento para que las partes afectadas decidieran an conversar sin llegar al Servicio.

En ambos programas, los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada por la organización ejecutora, demostró que el procedimiento de la mediación es una herramienta efectiva en la transformación de conflictos. Estos resultados satisfactorios fueron corroborados en evaluación (focus group) con los usuarios y usuarias, quienes manifestaron estar conforme con: el trato del mediador, con el proceso de medición, tiempo para construir el acuerdo y las condiciones físicas del lugar, y que frente a una situación de conflicto con un vecino y vecino, los usuarios/as atendidos/as recomendarían estos servicios.

## **COMPONENTE REUNIÓN DE DIFUSIÓN:**

En el primer período en este componente se atendieron 103 personas, 95 (92,2 %) mujeres y 8 (7,8%) hombres. Respecto a la edad, la tendencia es igual a la enunciada en la cifra total de beneficiarios y beneficiarias del programa.

En el segundo período, se atendieron 505 personas, 402 (80 %) mujeres y 103 (20%) hombres. Respecto a la edad, el 52% de los casos se ubica en el tramo de edad de más de 60 años de edad.

Estas reuniones de difusión se realizaron a organizaciones comunitarias e instituciones locales de la comuna. En el primer periodo no hubo criterios de elección, como fue el caso del segundo, donde desde una perspectiva de género se decidió visitar a: agrupaciones de mujeres, adulto mayor, discapacidad, agrupación mapuche y club deportivos (hombres). En las actividades de difusión y sensibilización que se realizaron, se obtuvieron resultados favorables, se accedió a la realidad de Concón, se conoció parte de su historia y dinámica de funcionamiento a nivel organizacional y político y, se informó del programa y sus servicios ofrecidos a los vecinos y vecinas de la comuna.

## **COMPONENTE TALLERES DE CAPACITACIÓN:**

Durante el transcurso del primer proyecto se realizaron talleres a 216 personas, superando la meta de 100 personas comprometidas. Se observa que estadísticamente las cifras tienden a la tendencia observada en el grupo total de beneficiarios/as, es decir, el 84,3% fueron mujeres y el 17,3% hombres. El 56% de los/as participantes de Taller tenían entre 30-59 años de edad.

En segundo proyecto los resultados fueron similares, se realizaron talleres a 208 personas, desagregada por sexo, observamos que 172 fueron mujeres (82%) y el 36 (18%) hombres. Los temas de los talleres en ambas oportunidades fueron: La Ley del Mono, Materias de Familia, Violencia de Género, Género y Familia; Competencias Parentales, Autocuidado y de Transformación de Conflictos. Estos talleres se realizaron a Programa Colaborador de SENAME, Jardín Infantil, Centro de Madres, Establecimiento Educacional Municipal y Telecentro.

Los Talleres en las dos instancias de proyecto, fueron evaluados mediante una Encuesta de Satisfacción de Talleres, donde los principales resultados fueron, de las 190 encuestas aplicadas, se observa que en promedio 168 personas (hombres y mujeres), esta muy de acuerdo con los objetivos del taller, comodidad del lugar, temas claros, trato de profesionales y con el tiempo y horario. Los usuarios y usuarias mayoritariamente califican los talleres con una nota entre 6 a 7.

Los resultados de esta línea de intervención, justifican la necesidad de seguir desarrollando instancias grupales, principalmente en el contexto escolar, quienes han manifestado este interés y demanda hacia el programa de Servicio de Mediación Comunitario, Mi Barrio Mi Casa

## COMPONENTE TRABAJO DE RED

Para el análisis del vínculo con los y las actores sociales y organizaciones que se establecieron durante la intervención de ambos proyectos se tendrá en consideración la siguiente definición de red, la cual señala que "las redes supone que sus estructuras se manifiestan en la forma de vínculos (...) existentes entre los elementos o nodos diferenciados que integran un sistema social, siendo estos nodos actores sociales o cualquier tipo de entidades sociales significativas (individuos, instituciones públicas, instituciones privadas, organizaciones comunitarias, clases). Las redes sociales son pues conjuntos de vínculos entre nodos." (Yáñez, P., 1999).

Es así, que en el caso de este proyecto, la vinculación se realizó con los siguientes actores Sociales (nodos):

**Instituciones Locales:** Establecimientos Educativos Municipales de Concón (Escuela Irma salas, Escuela Puente Colmo, Escuela Oro negro y Liceo Técnico Profesional), Departamentos de la I. Municipalidad de Concón (Medio Ambiente, Saneamiento Ambiental, Obras, Aseo y Ornato), Centro de Salud Familiar (CESFAM), Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Programa de Intervención Breve- PIB Servicio Paz y Justicia (Organismo Colaborador de SENAME) y Telecentro.

**Organizaciones Comunitarias:** Centro de Madres (2), Centro del Adulto Mayor (1), Sindicato Mujeres jefas de Hogar, Centros Culturales (3), Unión Comunal, Junta de Vecinos (15), Condominio Sociales (2).

No se estableció vinculación con redes locales, pues, en Concón no existe una red local que desarrolle un trabajo sistemático y abierto a cualquier actor de la comunidad que quiera participar Para caracterizar la vinculación se tomará en referencia lo mencionado por Tapella, E. (2007):

## SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL CONCÓN

RELACIONES	INSTITUCIONES
CONFIANZA	EST. EDUCACIONALES PIB SAN SEBASTIAN COD. SOCIAL RPC UNIÓN COMUNAL DE JUNTA DE VECINOS SINDICATO J.DE HOGAR CENTRO A. MAYOR
DÉBIL	DEPTO. DESARROLLO SOCIAL COND. SOCIAL V. PRIMAVERA CENTROS CULTURALES
INTERMEDIA	CESFAM DEPTOS. MUNICIPALIDAD CONCÓN (OBRAS, MEDIO AMBIENTE) CARABINEROS DE CHILE

El gráfico anterior devela que mayoritariamente se establecieron vínculos de confianza con los actores sociales (instituciones y/o organizaciones), hubo una relación fuerte de coordinación y trabajo en conjunto con los establecimientos educacionales y organizaciones comunitarias, lo cual se constituyó en un soporte y en una fuente importante de apoyo social. El intercambio fue en el plano, emocional, social, de información y material. Las características de esta vinculación favoreció la legitimación del programa de Servicio de Mediación Vecinal y/o Comunitaria y de la ONG Convive en la comuna.

## RESULTADOS CUALITATIVOS

Para presentar los resultados cualitativos del programa se describirán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de este.

## FORTALEZAS

1. El programa tiene la fortaleza de ser una acción positiva en la medida que empodera bajo el principio de la igualdad a hombres y mujeres, para identificar sus propios recursos y resolver sus diferencias.
2. Voluntariedad de las partes de participar de un procedimiento para poder resolver ciertas disputas que no han sido resuelta por la institucionalidad disponible.
3. Es un programa que desde la premisa de los Derechos Humanos, educa a las partes que participan de un proceso de mediación a transformar su conflicto respetando los derechos de ambas partes y, educa a la comunidad para que esta también, mediante sus organizaciones ejerza su derecho de participar, recibir información clara y transparente, autonomía en la toma de decisiones y a recibir una intervención de calidad.
4. La ejecución de ambos proyectos conto con los recursos financieros, obtenidos mediante el FNSP, suficientes, necesarios y adecuados para entregar los servicios de calidad a los beneficiarios y beneficiarias del programa: infraestructura, mobiliario, equipamiento computacional, servicios básicos, movilización, folletería y recursos humanos.
5. Equipo multidisciplinario permite dar respuesta a los requerimientos de cada una de las líneas y/o componentes del programa, junto con esto, las miradas de las distintas disciplinas facilita la autocapacitación de las materias atendidas, el análisis de situaciones críticas y de contención frente a las dificultades que emergen desde la práctica del quehacer profesional.
6. El monitoreo mensual de los flujos de la atención, retroalimento el accionar y a la vez permitió ir dejando registro de las atenciones entregadas durante el proceso de intervención.
7. Finalmente el contar con el apoyo voluntario de un Arquitecto, hombre, facilitó la gestión y transformación de conflictos vecinales de diversos casos de conflictos vecinales y, a la vez legitimó nuestro programa frente a los y las beneficiarios/as.

## OPORTUNIDADES

1. La inexistencia de este tipo de iniciativas en la comuna se convierte en una oportunidad potente para desarrollarla y, a la vez, la presencia de conflictos vecinales, ya sean, de tipo sociabilidad (Convivencia entre Vecinos, Discriminación, Follaje de plantas y árboles, Junta de Vecinos, Olores molestos, Ruidos molestos, Tenencia de Mascotas), territorial (Aseo y Ornato, Bienes comunes de uso público, Copropiedad inmobiliaria, Filtraciones

Repartición de aguas, Servidumbres legales) y patrimonial (Acciones posesorias especiales, Arrendamiento, Comodato precario, Incumplimiento Contrato, Cobros, Herencias, Liquidación de Sociedades, Partición de bienes, Protección al Consumidor) justifica la necesidad de un mecanismo que regule estos tipos de conflictos, con la finalidad de intervenir oportunamente en ellos y prevenir que aumenten en escalada a formas violentas de resolverlos.

## DEBILIDADES

1. La temporalidad de ambos proyectos, es decir, la duración de cada uno de 10 meses, ejecutados interrumpidamente, transforma el programa en una acción que sólo satisface las necesidades prácticas de los vecinos y vecinas y, de las organizaciones, que requirieron los servicios del Programa, no así, la posición de estos actores, es decir necesidades estratégicas a largo plazo.
2. Sin duda, los procesos de ejecución y cierre de este tipo de proyecto de corta duración, tiene una implicancia en los procesos de intervención con las comunidades, generando inestabilidad, incertidumbre y desconfianza en estos.
3. Otra consecuencia de la corta duración de estos proyectos, es la imposibilidad de iniciar un trabajo de articulación de las unidades sociales que existen en la comunidad, pues, la gestión de una mesa de trabajo requiere en el tiempo de una organización que lidere y acompañe el proceso, lo cual, difícilmente se puede alcanzar en un periodo de diez meses.

## AMENAZAS

1. La resistencia de un grupo de personas a responsabilizarse de sus propios conflictos, pues, en diversas oportunidades frente a la demanda de atención sobre conflictos vecinales, se retractaban de iniciar un proceso de mediación cuando este exigía responsabilizarse públicamente de sus disputas con un vecino y vecina. Esto se puede comprender, desde la dependencia o el asistencialismo tradicional, donde actores de la comunidad se acercan para que el programa resuelva sus conflictos sin tomar conciencia de los recursos que poseen para poder resolver y tomar decisiones.
2. Carencia de una cultura al diálogo y de una Política Pública sobre Mecanismos Alterna implementar mecanismos de regulación de conflictos. Si queremos promover la convivencia, actualmente existe la Mediación Familiar, sin embargo, este procedimiento necesita implementarse en diversos contextos en los cuales se relaciona la ciudadanía.



3. Falta de una Política Pública, que permita financiar proyectos de Mediación Comunitaria como una estrategia a largo plazo, ya sea, de administración municipal y/o de organizaciones sin fines de lucro, que se responsabilice por abordar los conflictos vecinales y, que muchas veces “son tierra de nadie” y que si bien, no se consideran asuntos de mayor connotación social para las estadísticas oficiales, si tienen esta evaluación para las partes afectadas, pues, claramente estas personas no “lo pasan bien” cuando se ven enfrentadas a un conflicto y carecen de recursos de afrontamiento para transformarlo, es decir, habilidades como la empatía, asertividad y escucha activa, que si bien no eliminan el conflicto, si favorecen que este sea transformado colaborativamente y sin indicios de violencia.

## CONCLUSIONES:

A la luz de lo revisado, los resultados obtenidos por ambos programas ejecutados ONG CONVIVE con financiamiento del FNSP del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y los enunciados por el Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal (Ministerio de Justicia, 2013), revelan que en el ámbito de los conflictos vecinales habrían situaciones y materias que las personas están dispuestas a solucionar entre ellos antes de llegar a una instancia adversarial litigiosa que ofrece la institucionalidad existente (Juzgados de Policía Local, Tribunales Civiles).

Este contexto histórico (pasado y presente) y los nuevos escenarios sociales, son una oportunidad favorable para la consolidación de un sistema de Mediación Comunitaria. Las experiencias internacionales y chilenas han demostrado que estas iniciativas efectivamente contribuyen a disminuir los índices de violencia y delincuencia y, ayudan a descongestionar los juzgados de policía local. Si se desea tener sociedades seguras, pacíficas y participativas, y lazos sociales más fuertes y sanos, se debe establecer las bases donde se desarrolle el diálogo y se facilite a los actores en conflicto, una salida más constructiva y consensuada. En este contexto la mediación visibiliza y reconoce que la convivencia implica conflicto, pero que el afrontamiento favorable de este favorece la participación, el empoderamiento y el desarrollo social y, por tanto, la convierten en una valiosa herramienta en materia de política pública.

Uno de los objetivos de la Mediación Comunitaria es la transformación de las relaciones sociales entre la comunidad toda y no solo a partir de un foco capacitado para ello. Esta transformación no se dará a corto plazo, para ello es necesario contar con el apoyo institucional que permita que la mediación sea una forma de convivencia incorporada por

toda la comunidad y no solo por unos pocos. Es necesario trabajar para diseñar una Política Pública Estatal sobre esta herramienta de intervención, que aporta múltiples beneficios a nivel individual, familiar y comunitario. La validez y la legitimidad otorgadas por el Estado a través de la inclusión como política pública de la mediación comunitaria, supondrían una validez social que se proyectaría en la comunidad en cada una de las esferas de la vida.

Cómo institución creemos que un desafío pendiente es sumar los esfuerzos para que este tipo de iniciativas se consolide con Política Pública Estatal y con participación en la ejecución de estas iniciativas por parte de instituciones de la sociedad civil. "La mediación vecinal y comunitaria contribuye y favorece la participación efectiva de la comunidad, al valorar la capacidad de estos en la toma de decisiones y considerarlos como actores sociales autónomos y responsables de su actuar. En síntesis, representa una oportunidad de incrementar el protagonismo de la sociedad civil, disponiendo los recursos necesarios para que la ciudadanía disponga de espacios donde resolver democrática y participativamente sus diferencias". (Groupe du travail de l'euromediation. La médiation, les médiations. Glossaire. 2006)

## BIBLIOGRAFÍA:

- Adasme, E. Y Quintero, C. (2014). La mediación comunitaria y/o vecinal: un aporte a la democratización social y un nuevo espacio para el trabajo social de comunidad. REVISTA PERSPECTIVAS No 25, 2014 · ISSN 0717-1714 · pp.221-239.
- Boque. María. (2003). Cultura de Mediación y Cambio Social. Editorial Gedisa.
- Burgess H. Y Burgess, G. (1997). Encyclopedia of Conflict Resolution. Santa Bárbara, CA, ABC-CLIO.
- CIEG (2014), Módulo Políticas Públicas y Planificación de género. Universidad de Chile.
- Frontaura, C. et al., (2007). Proyecto pertinencia y posibilidad de implementar juzgados vecinales en Chile. En: Camino al Bicentenario. Propuestas para Chile. Concurso Políticas Públicas 2007. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, 75-109. Citado en: [https://www.academia.edu/4649988/Pertinencia\\_posibilidad\\_y\\_estrategias\\_para\\_implementar\\_en\\_Chile\\_centros\\_de\\_mediacion\\_para\\_la\\_solucion\\_de\\_conflictos\\_vecinales\\_y\\_comunitarios?auto=download](https://www.academia.edu/4649988/Pertinencia_posibilidad_y_estrategias_para_implementar_en_Chile_centros_de_mediacion_para_la_solucion_de_conflictos_vecinales_y_comunitarios?auto=download).
- Gimenez, C y Lorés, N. (2005). Inmigración y gobierno local. Experiencias y retos.

- IV Seminario Inmigración y Europa. Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis.
- Glossaire (2006). La médiation, les médiations. Citado en:
- [http:// www.fesu.org/fileadmin/efus/pdf/EuroMediation-Glossaire.pdf](http://www.fesu.org/fileadmin/efus/pdf/EuroMediation-Glossaire.pdf)
- Gómez, M. (2005). Mediación Comunitaria. Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- Macuer, T. Y Arias, P. (2009). La Mediación Comunitaria en Chile. FLACSO, Chile.
- Ministerio de Justicia, (2013). Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal.
- Ong Convive y Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2013). Sistematización Proyecto Mediación Comunitaria, Mi Barrio Mi Casa, Concón. Fondo Nacional de Seguridad Pública.
- Ong Convive y Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2015). Proyecto Mediación Comunitaria, Mi Barrio Mi Casa, Concón. Fondo Nacional de Seguridad Pública.
- Six, J. (1990). Le temps des médiateurs. París, Editions du Seuil.
- Tapella, E. (2007) El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario”, Universidad Nacional de Córdoba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI).

## RECuento DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS LOCALES (EX UNIDADES DE JUSTICIA VECINAL) Y

# LOS DESAFÍOS EN LA CREACIÓN DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS.

---

Martín Morales Barahona

---

### RESUMEN:

El Programa de Gestión de Conflictos Locales es ejecutado directamente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, la etapa de diseño comenzó en el año 2010, luego en el año 2011 comenzó su fase de implementación y ejecución. Este Programa ha tenido como objeto ampliar el acceso a la justicia de personas pero también de las comunidades, por medio de distintos mecanismos de resolución de controversia, como la mediación, conciliación, procedimiento arbitral y derivación a red.

### ABSTRACT:

The Local Conflict Management Program is implemented directly by the Ministry of Justice and Human Rights of Chile, the design stage began in 2010, then in 2011 began the implementation phase and its execution. The purpose of this Program has been to expand access to justice for individuals, but also for communities, through different dispute resolution mechanisms, such as mediation, conciliation, arbitration and referral.

## I. PRENOTANDO

La presente publicación tiene por objeto mostrar la experiencia y resultados del Programa de Gestión de Conflictos Locales (ex Unidades de Justicia Vecinal), para esto, previamente, nos abocaremos a contar en un apartado que es este Programa (II), cuál han sido su objetivo general (II.A) y específicos (II.B), modelo de intervención (II.C), para luego, en otro apartado, referirnos a las cualidades y atributos del Programa de Gestión de Conflictos Locales y en general de todo sistema por medio del cual se instauren mecanismos negociados o sistemas multipuertas de resolución de controversia.

## II. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS LOCALES

El Programa de Gestión de Conflictos Locales, en adelante indistintamente PGCL o Programa, se viene ejecutando desde el año 2011, directamente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el que en sus inicio comprendió la instalación de cuatro Unidades de Justicia Vecinal, en adelante indistintamente UJV o Centros, en la Región Metropolitana, con el fin de recibir conflictos vecinales y/o comunitarios y ofrecer una respuesta integral para la solución de éstos, a través de diversas vías como la mediación, el arbitraje, y el trabajo en red, que comprende la derivación a otras instancias.

Cabe destacar que en el inicio del Programa también se ofrecía la vía de conciliación la cual, sin perjuicio que obtuvo resultados muy satisfactorios, se decidió el año 2013, suprimirla. Estas UJV se ubicaron en las comunas de Paine, Cerrillos, Renca, y Macul, atiendo sólo a los vecinas de esa comunas.

En el periodo 2012-2013, se tomó la determinación de ampliar el territorio operacional del Programa y, por consiguiente, cada uno de los Centros, pasaron a atender a 20 comunas, todas de la Región Metropolitana y de esta manera las cuatro UJV o Centros pasaron a ser zonales cada una con cinco comunas a cargo.

Cada UJV se encuentra integrado por un equipo de trabajo multidisciplinario de profesionales que poseen funciones y especializaciones muy bien diferenciadas entre ellos/a, lo que ha contribuido a generar sinergia en el trabajo diario y en la consecución de objetivos, deviniendo en estándar altísimos de prestación del servicio.

## **CADA UNIDAD ESTÁ COMPUESTA POR:**

- Jefes/as de unidad, gestiona el Centro, posee manejo acabado del funcionamiento del modelo de intervención, brinda asesoría técnica al equipo, y ha tenido como labor fundamental el posicionamiento territorial del Programa en las comunas, por medio de la generación de redes y planificación de acciones de difusión ante actores sociales relevantes.
- Ejecutivos/as de atención de público, sensibilizados en todas las temáticas del programa, apoya a la jefatura en la gestión administrativa interna y posee gran manejo de distintos/as usuarios/as. También es capaz de identificar aquellos conflictos que pueden ser o no abordados por el programa. Desde esta etapa del proceso se inicia la intervención del conflicto según el modelo de intervención del Programa.
- Facilitadores/as, cuya experiencia fundamental es en terreno, en las comunidades, y en el trabajo motivacional para fomentar la participación voluntaria de las personas en el procedimiento, función que es trascendental toda vez que la participación en el proceso es voluntaria.
- Evaluadores/as sociales, con manejo y herramientas en el análisis del conflicto, las estrategias de trabajo en terreno y motivacional, y capacidad de coordinación con las redes sociales de apoyo a nivel local.
- Evaluadores/as jurídicos/as, con manejo y herramientas en el análisis del conflicto y materias jurídicas específicas de gran relevancia en el ámbito del programa (tales como copropiedad inmobiliaria).
- Mediadores/as, que han podido especializarse en el área de mediación comunitaria y adquirido herramientas para el abordaje de conflictos multipartes y comunitarios de gran complejidad.
- Abogados/as patrocinantes (contratados/as por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana), validados como asesores/as jurídicos/as en el programa, con especialización en el patrocinio de casos en los Juzgados de Policía Local, capaces de participar como terceros expertos en vías negociadas y en el abordaje de conflictos de diversa índole.

Hoy el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se encuentra trabajando en una reforma a la justicia civil (reforma procesal civil), donde los insumos que se han obtenido de la operación del PGCL han sido muy importantes para su diseño, específicamente en la creación de una posible línea de mecanismos negociados de resolución de conflictos y un procedimiento de pequeña cuantía.

## II.A. OBJETIVO DEL PGCL

El Programa ha tenido como objetivo general "Ampliar el acceso a la justicia de las personas y comunidades".

Generalmente cuando se hace referencia al acceso a la justicia se indica que éste es un derecho humano y que impone a los Estados, en virtud del Estado de Derecho, la obligación otorgar recursos adecuados para que todas las personas puedan, por igual, resguardar y/o garantizar sus derechos.

Es imprescindible indicar, prima facie, que el derecho de acceso a la justicia es condicionante del ejercicio de otros derechos, deviene de ahí la importancia de asegurar que el mayor número de personas, sin perjuicio de sus condiciones económicas y sociales, puedan acceder a él, siendo el Estado el responsable de asegurar el libre e igualitario acceso al mismo.

Existe un número no menor de definiciones del derecho de acceso a la justicia, pero creemos que la más adecuada es la entrega por M Capeletti y B Gath (1983) que indica que es el derecho que permite ejercer otros y defender las libertades en un sistema legal moderno e igualitario que tenga por objeto garantizar y no simplemente proclamar los derechos de todos (p 22).

Hoy este trascendental derecho -de acceso a la justicia- y que ha sido el foco del PGCL "no se encuentra contemplado expresamente en nuestra Constitución Política de la República, sino que se ha ido estructurando en virtud de los números 2 y 3 del artículo 19 de este Código Fundamental, esta falta de reconocimiento expreso no se condice con la importancia que tiene, toda vez que es el principal guardián del conjunto de derechos y garantías establecidas en nuestro Código Fundamental y en múltiples tratados internacionales y, segundo, con el expreso reconocimiento que de él ha hecho la propia Corte IDH como un derecho independiente y también como norma imperativa de derecho internacional" (Morales, 2015, <http://www.diarioconstitucional.cl/articulos/el-derecho-humano-de-acceso-a-la-justicia-recepcion-en-nuestro-derecho/>).

Por ello cuando hablamos del derecho de acceso a la justicia estamos hablando de un derecho estructurando en virtud de los números 2 y 3 del artículo 19 de este Código Fundamental y que, por tanto, no ha sido recogido expresamente en nuestro Código Político, por ello se encontraría dentro de los que se denominan derechos implícitos. En nuestro país el profesor Pablo Contreras V, reconoce la existencia de este tipo de derechos -implícitos- (¿Derechos implícitos? Notas sobre la identificación de normas de Derecho Fundamental, Librotecnia).

En este sentido, el acceso a la justicia al ser un derecho consagrado en nuestra Constitución Política, es imprescindible entregar a todas las personas o al mayor número de ellos/a la posibilidad de resolver sus conflictos, ya sea vía jurisdiccional -tribunales de justicia- o por la vía de mecanismos negociados de resolución de controversia, siendo exitoso el PGCL en ampliar el derecho en referencia por la vía de la mediación, conciliación, arbitraje y trabajo -derivación- en red.

## II.-B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PGCL

Empero, también el PGCL ha tenido en vista objetivos específicos como los siguientes:

- Recopilar información sobre la conflictividad vecinal y comunitaria y las formas más adecuadas de resolución de estos conflictos;
- Levantar información válida para el diseño e implementación de una política pública en el área de justicia vecinal y comunitaria, que permita disminuir las barreras de entrada que impone la justicia tradicional a la solución de conflictos locales, comunitarios y de pequeña cuantía; y
- Conocer la prevalencia de la conflictividad vecinal y comunitaria.

Referente al objetivo específico de recopilar información sobre conflictividad vecinal y comunitaria y las formas más adecuadas de resolución de estos conflictos, hemos podido constatar que las controversias en las que se presenta como eje central prestaciones pecuniarias, se comporta o tienen mejor resultado o rendimiento el mecanismos de conciliación o un tipo de mediación más activa en cuanto a la elaboración o construcción del acuerdo.

Relacionado con los tipos controversia o conflictos de mayor ocurrencia que se nos han presentado en estos casi seis años de ejecución del PGCL, tienen la característica de tener como eje central prestaciones pecuniarias, tales son los siguientes:



**TABLA 1.** N° de casos que califican, distribuidos por materia (May 2011 - Oct 2016)

Materia	N de casos	Porcentajes
Copropiedad inmobiliaria	12.293	42%
Arrendamiento	2.611	9%
Cobro de pesos	2.319	8%
Convivencia entre vecinos	2.224	8%
Ruidos molestos	1.300	4%
Otras 22 materias (*)	8.826	30%
<b>Total</b>	<b>29.573</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de Gestión PGCL

Se destaca de la Tabla 1, que las materias de copropiedad inmobiliaria, arrendamiento, cobro de pesos, convivencia entre vecinos y ruidos molestos, acumulan el 70% del total de los ingresos (20.747); en tanto, las otras 22 materias (conflictos) acumulan el 30% restante, donde cada una de ellas ha tenido en promedio cerca de 400 casos ingresados.

En cuanto al objetivo específico que se refiere al levantamiento de información válida para el diseño e implementación de una política pública en el área de justicia vecinal y comunitaria, que permita disminuir las barreras de entrada que impone la justicia tradicional a la solución de conflictos locales, comunitarios y de pequeña cuantía, cabe destacar que hemos constatado que existen numerosas barreras de acceso al servicio justicia, dentro de las cuales las más relevantes son las siguientes:

Las barreras de acceso a los servicios de justicia se encuentran principalmente en: a) los costos de acceso; b) la distancia (formal y geográfica) a esos servicios; c) el exceso de formalismo de los procedimientos; y d) falta de conocimiento de los derechos, entre otras.

a) Los costos se verifican en la contratación de un letrado, gastos del litigio y el costo personal de mantener un juicio que se extiende, en muchos de los casos, más allá de lo razonable.

b) La distancia geográfica es una gran barrera de acceso, sobre todo en zonas rurales donde los tribunales de justicia se encuentran alejados. Existe, además, una distancia que la hemos llamado formal y que consiste en la que genera en los individuos la figura de la autoridad que le toca resolver su conflicto.

c) El exceso de formalismo de los procedimientos se cristaliza por: (i) terminología técnico-jurídica que se emplea en los procesos judiciales, sólo conocida y entendida por los abogados o por los agentes auxiliares de la administración de justicia; (ii) distintas etapas del procedimiento donde se pueden hacer valer determinados derechos; (iii) establecimiento de distintas instancias que pueden, en algunos casos deben, intervenir en el conocimiento de un conflicto; etc.

d) Existiendo tanta información disponible parece ser un contrasentido la falta de conocimiento de los derechos por un número importante de ciudadanos, por ello no basta con poner cantidad infinita de información a disposición de las personas, sino que es indispensable que esta pueda ser entregada, por medio de un sistema que procure la educación y orientación u asesoría socio-jurídica, respecto de los derechos de cada individuo.

**(Morales, 2013, <http://www.diarioconstitucional.cl/articulos/acceso-a-la-justicia-y-conflictos-vecinales/>)**

También pueden considerarse barreras de acceso, que genera muchas veces que los conflictos se extienden en el tiempo a pesar que los vecinos se encuentren llanos a buscar una solución, (i) la falta de comunicación o comunicación poco asertiva (la comunicación poco asertiva incluso agrava los conflictos); (ii) exceso de individualismo; (iii) la desconfianza en el otro; y (iv) jornadas extensas de trabajo que impiden un desenvolvimiento de la vida en comunidad.

Por otro lado, llama la atención que las personas no siempre buscan judicializar el conflicto, sino que miran como más adecuado una instancia de dialogo para intentar solucionar la controversia, esto ocurre cuando entre las personas que poseen un conflicto ha existido un vínculo de amistad o de vecindad que reconocen como valioso y, en este sentido, les interesa conservarlo, percibiendo que al presentar una demanda ante tribunales ordinarios o de policía local o presentar denuncia o querrela infraccional ante estos últimos tribunales, se arriesgan a deteriorar -aún más- el vínculo de amista o vecindad.

Por otro lado, también hemos podido comprobar que las personas que provienen de lugares rurales o que tienen una vinculación estrecha con estos sectores –rurales– se conforman con estrecharse la mano como símbolo de acuerdo, esto es, son más proclive, que aquellos que viven en sectores urbanos, a creer en la palabra del otro. Esto se da por la importancia de la palabra empeñada y las relaciones que se existen en este tipo de localidades, donde las familias se conocen y muchas veces se encuentran ligadas por vínculos de consanguinidad o afinidad, entendiéndose que de alguna manera comprometen también el honor o credibilidad de la familia.

Por su parte, en lugares urbanos y densamente poblados la generación de conflictos tiene como causa directa la proximidad y, en un número de casos importantes, el tipo de construcción de los inmuebles, siendo los –conflictos– de mayor ocurrencia aquellos: relacionados con la convivencia, ruidos molestos, olores molestos, y otros, por llamarlos de alguna manera, son estacionales como problemas de escurrimiento de aguas lluvias, en inviernos, follajes de plantas y árboles, en otoño.

Independiente del lugar –rural o urbano– donde vivan las personas que mantienen un conflicto, pudimos constatar, como lo indica el estudio realizado por Collect GFK (2011), que los conflictos genera rabias, molestias, malos ratos, estrés, peleas con integrantes del propio hogar, discriminación, enfermedades físicas o daños físicos, pérdida de dinero, etc.

Referente al tercer objetivo específico consistente conocer la prevalencia de la conflictividad vecinal y comunitaria, podemos indicar que la prevalencia de conflictividad en nuestro país es altísima, ya que tres de cada cuatro hogares declaran haber tenido un conflicto vecinal durante los últimos dos años y sólo un 33% de estos hogares declararon haber realizado gestiones para solucionarlos (Encuesta de Conflictividad Vecinal y/o Comunitaria, Activa Research, 2013).

## II.C. MODELO DE INTERVENCIÓN

El modelo de intervención que hemos implementado en el PGCL es uno que tiene como base el sistema mutipuertas, en virtud del cual los usuarios eligen, después de obtener una orientación de parte del equipo de trabajo de cada UJV, la vía o mecanismo dentro de la cual trabajarán en la solución de su conflicto. Estos mecanismos son la mediación, el arbitraje, o la derivación a la red. En el inicio del programa también se contaba con la vía de conciliación, sin embargo durante el año 2013 se tomó la determinación de eliminarla del sistema multipuerta.

Con el objeto de contribuir a derribar barreras de acceso, tales como costos y distancia, el modelo de intervención ha procurado un acercamiento territorial, por ello se instaló cuatro UJV en distintas comunas de la Región Metropolitana, pero también en las comunas donde no contamos con Centros se ha propendido a generar alianzas con las municipalidades para que nos habiliten espacios dentro de sus dependencias, esto también baja los costos de traslados de las personas.

Cabe destacar que este modelo también se caracteriza por poseer un equipo de trabajo multidisciplinario, altamente calificado y especializado en temas de conflictividad vecinal comunitaria, gestión de conflicto, mecanismos negociados de resolución de controversia, entre otras.

Un elemento fundamental del modelo es la participación activa de los usuarios en el procedimiento de elección de mecanismo de solución, como en la elaboración del acuerdo. Esta es una forma de devolver la propiedad del conflicto a las personas y, en este sentido, reconocen como necesaria la participación de ellos en la construcción del acuerdo.

En la medida que las partes tienen un rol activo en la elaboración de la solución su nivel de compromiso con el cumplimiento del acuerdo aumenta significativamente.

Esta participación activa de las partes, conjugada con un equipo multidisciplinario, altamente calificado y especializado, que tiene el PGCL ha contribuido a obtener resultados sobresalientes en los niveles de cumplimiento de acuerdo.

**TABLA 2.** N° casos finalizados, según cumplimiento de acuerdos (May 2011 - Oct 2016)

Cumplimiento	N° de casos	Porcentajes
Total	4.225	63%
Parcial	1.268	18%
Incumplimiento	1.240	19%
<b>Total</b>	<b>6.733</b>	<b>100%</b>

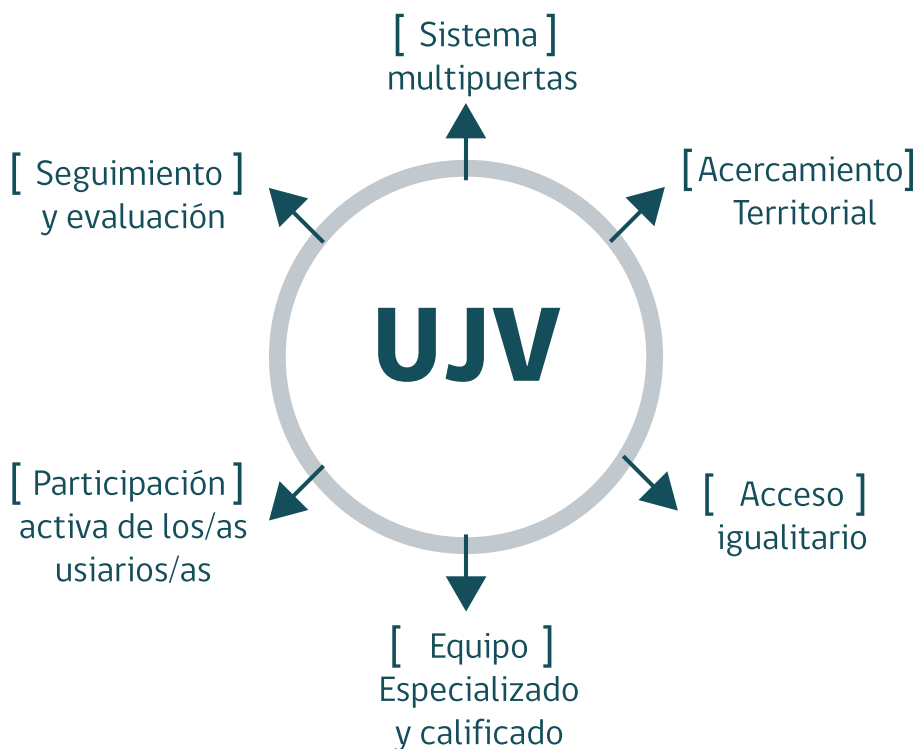
Fuente: Informes de Gestión PGCL

La Tabla 2, da cuenta del total de casos que se encuentran finalizados a la fecha, es decir terminada la etapa de seguimiento de acuerdos. Al respecto, se tiene que el 81% de los casos, ha obtenido un cumplimiento total o parcial de lo convenido por las partes.

Otro elemento del modelo que ha sido importante también para obtener el nivel de cumplimiento, mostrado precedentemente, es el seguimiento de los acuerdos, que consiste en acciones que se ejecutan para encausar y constatar la observancia de los distintos compromisos que las partes convinieron en una mediación, o en una conciliación alcanzada en el procedimiento arbitral o, incluso, lo resuelto en una sentencia pronunciada por los jueces árbitros que posee el Programa.

El seguimiento también genera flexibilidad de los acuerdos, ya que éstos pueden ser cambiados, en esta instancia por las partes, si las condiciones que existían al momento de su construcción han variado.

**Gráficamente el modelo de intervención al cual nos hemos referido es el siguiente:**



### III. CUALIDADES O ATRIBUTOS Y PRINCIPALES RESULTADOS DEL PROGRAMA

Un número importante de conflictos que se generan producto de la vida en comunidad hoy encuentran, en las comunas donde funciona el PGCL, una instancia adecuada donde puedan abordarse por la vía del diálogo.

En lo que respecta a la forma de resolución de conflictos -vecinales, comunitarios y de pequeña cuantía-, el Programa y en general los mecanismos negociados como la mediación, conciliación y otras, ponen al vecino en el centro de sus comunidades y en la gestión de conflictos, potenciando una nueva manera de hacer ciudadanía.

También el Programa ha contribuido, como también lo hace todo buen sistemas de mecanismos negociados de resolución de conflictos, a instaurar una cultura del diálogo y restaurador de tejidos sociales.

La satisfacción usuaria del PGCL, que se extrae de encuestas que se realizan a usuarios del servicio, proyecta los siguientes resultados:

- El 90% de los usuarios /as califican con la nota máxima el trato que recibieron durante el proceso.
- El 97% de los usuarios/as volvería a solicitar asesoría a las UJV si se les presentara un conflicto similar al que tuvieron.
- El 97% de los usuarios/as recomendaría a otra persona que asistiera a la UJV.
- El 68% de los usuarios/as considera con nota máxima el tiempo transcurrido entre que acudió por primera vez a una UJV y la solución de su caso.
- El 99% de los usuarios/as califican con nota 6 y 7 la información de orientación que reciben para solucionar su conflicto
- Menos del 1% no recomendaría a otra persona que asistiera a esta UJV

## AGRADECIMIENTO:

- Al señor Carlos Novoa Ortega, profesional de control de gestión Secretaría Ejecutiva del Programa de Gestión de Conflictos Locales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, administrador público, Universidad de Concepción, Master en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile.
- A los equipos de trabajo de cada una de las Unidades de Justicia Vecinal, pertenecientes al Programa de Gestión de Conflictos Locales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Estudio Cuantitativo y Cualitativo de los Conflictos Vecinales y/o Comunitarios, y de las alternativas disponibles para su resolución. Realizado por Collect GFK Investigaciones de Mercados, mayo 2011.
- Encuesta de Conflictividad Vecinal y/o Comunitaria, Activa Research, 2013.
- Evaluación de Resultados e Impacto del Estudio Práctico de las Unidades de Justicia Vecinal, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2014.
- M Capeletti y B Gath. "Acceso a la justicia", Colegio de abogado, Departamento Judicial de La Plata, 1983, p 22
- Morales Barahona, Martín, "El derecho humano de Acceso a la Justicia: recepción en nuestro derecho", 2015, <http://www.diarioconstitucional.cl/articulos/el-derecho-humano-de-acceso-a-la-justicia-repcion-en-nuestro-derecho/>.
- Morales Barahona, Martín, "Acceso a la justicia y conflictos vecinales", 2015, <http://www.diarioconstitucional.cl/articulos/acceso-a-la-justicia-y-conflictos-vecinales/>.
- Pablo Contreras V. "¿Derechos implícitos? Notas sobre la identificación de normas de Derecho Fundamental", Nuevas Perspectivas en Derecho Público, Santiago de Chile, Editorial Librotecnia, [http://www.pcontreras.net/uploads/9/6/2/1/9621245/contreras\\_2011\\_derechos\\_implcitos\\_.pdf](http://www.pcontreras.net/uploads/9/6/2/1/9621245/contreras_2011_derechos_implcitos_.pdf)

# SOBRE LOS AUTORES

## **MAURICIO ALEJANDRO SALAZAR PÉREZ**

Abogado de la Universidad Católica de Temuco. Magister de Gestión Colaborativa de Conflictos de la Universidad Central. Diplomado en Gerencia Pública de la Universidad de Chile. Postulado en Mediación Familiar y Derecho de Familia en la Universidad Católica de Temuco. Coordinador de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## **VANESSA SALOME TURRILLAS VILLAGRA**

Abogada, mediadora familiar licitada. Magister en Gestión Colaborativa de Resolución de Conflictos de la Universidad Central. Diplomada en Intervención en Abuso Sexual Infantil de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomada en Mediación de la Universidad Católica Silva Henríquez.

## **MARÍA ERLINDA ACUÑA DIAZ**

Licenciada en Antropología Social por la Universidad de Chile. Master of Arts en Países en Desarrollo por la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica. Diplomada en Negociación y Mediación por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Investigadora en el Centro de Estudios de la Mujer 1989-1990. Docente Universitaria entre 2000 y 2012. Mediadora familiar licitada a partir de 2011.

## **CATERINE VALDEBENITO LARENAS**

Mediadora. Trabajadora Social de la PUCV. Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile y Maestra en Mediación y Negociación de APEP-IUKB- U. De Gêneve. Docente e investigadora de la U. Central de Chile.

## **ISABEL XIMENA GONZALEZ RAMIREZ**

Mediadora. Abogada de la PUC. Magíster en Derecho Penal de la U. Central de Chile Doctor<sup>©</sup> En derecho. U. B. Aires. Directora CMNA. Docente e investigadora de la U. Central de Chile.  
Juan Mauricio Córdova Bozo



## **JUAN MAURICIO CÓRDOVA BOZO**

Mediador. Psicólogo de la U. Santo Tomás. Magister en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile. Docente e investigador de la U. Central de Chile.

## **MARÍA SOLEDAD FUENTEALBA MARTINEZ**

Mediadora. Psicóloga de la U. Central de Chile. Magister en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile. Docente e investigadora de la U. Central de Chile.

## **CARMEN GLORIA BREVIS TORRES**

Asistente Social Universidad de Chile. Diplomada en mediación familiar Pontificia Universidad Católica. Magíster de Gestión Colaborativa de Conflictos de la Universidad Central. Coach integrativo Capsis/Palo Alto California; Diplomada en peritajes sociales Universidad Católica Silva Henríquez; Consejera Familiar CENFA. Vicepresidenta del Colegio de Mediadores de Chile. Coordinadora y docente del Diplomado de Mediación y Coordinadora del Programa de Familia del CEAC, Centro de Estudios y Atención a la Comunidad de la Universidad Católica Silva Henríquez.

## **PAOLA TERESA ESPEJO CASTAGNOLI**

Psicóloga, Programa de Integración Escolar en comunas de Coquimbo y Paihuano. Psicóloga, OMIL Programas de Habilitación Sociolaboral, comunas de Paihuano, La Higuera y Vicuña. Psicóloga para evaluaciones psicolaborales a postulantes a cargos concursables, DAEM Paihuano, Corporación de Asistencia Judicial. Evaluaciones para idoneidad psicológica, Asistentes de la Educación. Mediadora Centro de Mediación Familiar CONSENSUS.

## **MARÍA ELIANA CHRISTEN JIMENEZ**

Psicóloga, Pontificia Universidad Católica de Chile, Magister en Mediación. Mediadora en Familia, en Salud y Escolar. Psicóloga Supervisora para la formación de Psicólogos Clínicos de Chile.

Piloto y paracaidista. Condecoración Cruz al Mérito Aeronáutico de Chile.

## **MACARENA ISABEL GOMEZ GRACIA**

Psicóloga y Perito Judicial. Mediadora en Resolución de Conflictos y Coach Ontológica/ Indagación Apreciativa, Escuela Newfield Network e IDEIA España, Case Western Reserve University y Universidad Adolfo Ibáñez. Terapeuta Certificada en el Método de Integración Cognitivo Corporal y Licenciataria de Test de Neurociencia Benziger –BTSA. Con más de 500 horas de Coaching individual y de equipo en ámbito privado y organizacional. Experiencia en relatoría y docencia en Academia Judicial y Universidad de Chile.

## **VIVIANA DEL CARMEN COLLADO APIOLAZA**

Asistente Social Universidad de Valparaíso, Diplomada en Mediación y Negociación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Coach ontológico certificada por The Newfield Network. Socia de Aglaia, consultora orientada a facilitar aprendizajes transformacionales en habilidades de liderazgo, Efectividad Personal e Interpersonal, Diversidad Sexual y Resolución de conflictos.

## **CHRISTIAN RUDOLF BERNHARD MALBRICH**

Psicólogo Pontificia Universidad Católica de Chile. Mediador Familiar, Universidad Central. Magíster, Universidad Central.  
Director Centro de Mediación El Alba Ltda.

## **INÉS DEL PILAR UBILLA SAN JUAN**

Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Universidad Autónoma de Chile. Magister en Psicología Jurídica e Intervención Psicosocial, mención Mediación Familiar y Penal, Universidad Mayor. Postitulada en Mediación y Derecho de Familia, Universidad Católica de Temuco. Diplomada en Modelos de Intervención con familias, Universidad Autónoma de Chile. Mediadora Familiar, Centro de Resolución Alternativa de conflictos CREA, Universidad Católica de Temuco.

## **PAMELA ALEJANDRA DONOSO NORAMBUENA**

Abogada egresada de la Universidad Católica de Temuco. Magister de Gestión Colaborativa de Conflictos de la Universidad Central. Magister en Derechos Humanos y Democratización para América Latina y el Caribe, Centro Internacional de Estudios Políticos y Universidad Nacional San Martín, Buenos Aires, Argentina. Postitulada en Mediación Familiar y Derecho de Familia en la Universidad Católica de Temuco. Abogada de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## **MAKARENA FERNANDA CONTRERAS SILVA**

Socióloga, mediadora y perito de la Defensoría Nacional Pública. Diplomada en Seguridad Pública y Ciudadana. Universidad Central de Chile. Postulada en Estudios Penitenciarios. Universidad La República. Magister en Gestión Colaborativa Mediación y facilitación de Conflictos Familiar, Educacional, Comunitario y Penal". Universidad Central de Chile. Encargada Centro de Mediación Comunal. Municipalidad de Lo Barnechea. 2013-2016 (DIDECO).

## **OCTAVIO PATRICIO VILLARROEL ROMÁN**

Sociólogo de la Universidad de La República. Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos U. Central Mención Familia e Infancia. Mediador Inscrito en el Registro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Autor de la Guía de Apoyo para la Formación de Líderes Comunitarios de la Comuna de Santiago. Mediador Familiar y Comunitario de la Municipalidad de Lo Barnechea.

## **MARÍA ELOÍSA CARREÑO RETAMAL**

Asistente Social y Psicóloga. Diplomada en Mediación Familiar y Comunitaria. Diplomada en Convivencia Escolar. Diplomada en Teoría de Género, Desarrollo y Políticas Públicas. Experiencia profesional en Intervención Psicosocial con infancia, adolescencia y sus familias en situaciones de vulnerabilidad. Actualmente Representante Legal de ONG CONVIVE.

## **MARTÍN ANDRÉS MORALES BARAHONA**

Abogado. Egresado Magíster en Derecho Público, (PUC). LLM Magister en Derecho Constitucional (PUC). Postítulo en Derecho Constitucional (PUC). Diploma en Libre Competencia, Economía y Regulación, (PUC). Se ha desempeñado como jefe de la Unidad de Justicia Vecinal Zona Sur y Poniente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y como jefe de la Secretaría Ejecutiva del Programa de Gestión de Conflictos Locales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Ministerio de  
Justicia y  
Derechos  
Humanos

Gobierno de Chile





 sistemamediacionfamiliar

[www.minjucia.gob.cl](http://www.minjucia.gob.cl) | [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl)