



*Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social*

***“SIGNIFICACIONES CONSTRUIDAS POR MUJERES DEL PROGRAMA
JEFAS DE HOGAR DE LA COMUNA DE VALPARAISO EN RELACION A LA
EXPERIENCIA DE MEDIACION COMO MECANISMO DE RESOLUCION
ALTERNATIVA DE CONFLICTO.***

***Tesis para optar al grado de Magister en Intervención
Psicosocial con Mención en Resolución de Conflictos, año 2010.***

***Magistrando : Sra. Karla Arriagada Cartes
Profesora Guía: Sr. Mauricio Ureta Bernal***

VALPARAISO - CHILE 2010.-



REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNA DE MAGISTER
QUE SE INDICA

VALPARAÍSO, Septiembre de 2010

SEÑOR DECANO:

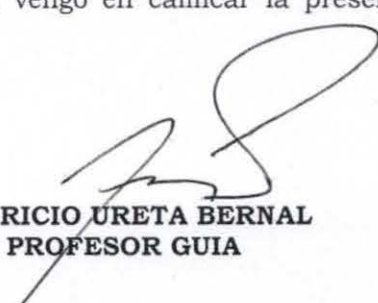
En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por las alumnas del Programa de Magíster "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Srta. **KARLA ARRIAGADA CARTES** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado **"Significaciones construidas por mujeres del Programa Jefas de Hogar de la Comuna de Valparaíso en Relación a la Experiencia de Mediación, como Mecanismo de Resolución Alternativa de Conflicto"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

En términos formales se aprecia un óptimo manejo de la estructura y construcción del documento, así como de la bibliografía, redacción y análisis reflexivo.

El desarrollo de la temática es pertinente a un campo no explorado, pero que en el mediano plazo será asumido en la mediación. Desde allí entonces que se aprecie su importancia y originalidad.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **6.0 (Seis coma cero)**


MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUIA



AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
MUB/rra.-





REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNA DE MAGISTER
QUE SE INDICA

VALPARAÍSO, Septiembre de 2010

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por las alumnas del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Srta. **KARLA ARRIAGADA CARTES** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado ***"Significaciones construidas por mujeres del Programa Jefas de Hogar de la Comuna de Valparaíso en Relación a la Experiencia de Mediación, como Mecanismo de Resolución Alternativa de Conflicto"***.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

En términos formales se aprecia un óptimo manejo de la estructura y construcción del documento, así como de la bibliografía, redacción y análisis reflexivo.

El desarrollo de la temática es pertinente a un campo no explorado, pero que en el mediano plazo será asumido en la mediación. Desde allí entonces que se aprecie su importancia y originalidad.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **6.0 (Seis coma cero)**


CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
CCR/rra.-





REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNA DE MAGISTER
QUE SE INDICA

VALPARAÍSO, Septiembre de 2010

SEÑOR DECANO:

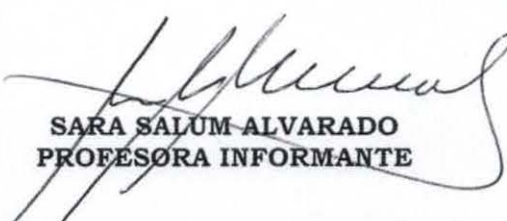
En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por las alumnas del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Srta. **KARLA ARRIAGADA CARTES** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado **"Significaciones construidas por mujeres del Programa Jefas de Hogar de la Comuna de Valparaíso en Relación a la Experiencia de Mediación, como Mecanismo de Resolución Alternativa de Conflicto"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

En términos formales se aprecia un óptimo manejo de la estructura y construcción del documento, así como de la bibliografía, redacción y análisis reflexivo.

El desarrollo de la temática es pertinente a un campo no explorado, pero que en el mediano plazo será asumido en la mediación. Desde allí entonces que se aprecie su importancia y originalidad.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **6.0 (Seis coma cero)**


SARA SALUM ALVARADO
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
SSA/rra.-



DEDICATORIAS

A algunas personas significativas que he encontrado en mi camino, en especial

Mis padres quienes han sido el pilar fundamental en la concreción de esta etapa tan importante en mi vida, gracias por su amor y constante apoyo.

A ti mi amor, por todo lo brindado, sobre todo en momentos difíciles, por tus consejos e incentivos y por no permitirme desfallecer.

A ti Evelyn, gracias por todo lo entregado, por escucharme y estar conmigo cuando más lo necesite, por darme ánimo y esperanza de días mejores....

En especial quiero hacer un reconocimiento al motor de mi vida, porque me dio las fuerzas, me instó desde lo más profundo a lograrlo, este logro es para ti, con todo mi amor, Renzo mío...

Karla Soledad Arriagada Cartes.

ÍNDICE.

INTRODUCCION	1
CAPITULO I. MARCO DE REFERENCIA	2
• Contextualización del Fenómeno	2
• Politicas publicas orientadas al género.....	4
-Programa Jefas de hogar	4
-Programa de habilitación laboral	5
• Aproximacion Juridica de la Mediaicon en Chile.....	7-9
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	10
• Conceptualización de familia	10-11
• Tipologia y Funciones de la familia	12
• Aproximación teórica de la Mediación familiar	14-
• Origenes y definición de la Mediación	15-18
• Modelos de Mediación	18
-Modelo de Harvard	19
-Modelo Transformativo	20
-Modelo Circular Narrativo.....	21
• Procesos y Etapas de la Mediación.....	21-24
• Aproximacion al concepto de Conflicto	25-27
• Componentes del Conflicto	27-28
• Ciclos del Conflicto	28
• Tipos de Conflictos	29-30
• Resolucion de Conflictos	30-31

CAPITULO III . MARCO METODOLOGICO	32
• Del Enfoque del Estudio	33-33
• Del tipo de Estudio	34
• Tecnicas de Produccion de Datos	34-35
• Participantes del Estudio.....	35
• Tecnica de Análisis de la Información	36-37
• Matriz de Ordenamiento y Analisis de la Información	38-39
CAPITULO IV.DISEÑO METODOLOGICO	40
- Pregunta de Investigacion	40
- Objetivos de la Investigacion	40
CAPITULO V . ANALISIS DE RESULTADOS	41-53
• Focus Group	54-67
CAPITULO VI . ANALISIS DE LA INFORMACION	68-78
CAPITULO VII. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES DE INVESTIGACION	79
- Desde los Hallazgos.....	79
- Desde lo Teóricos- Metodologicos.....	82
- Aportes desde el Trabajo Social. Una reflexión disciplinaria.....	83-84
BIBLIOGRAFIA.	

INTRODUCCION

El presente estudio se gesta a partir de la experiencia vivenciada por la profesional que investiga, en un proceso de intervención social con mujeres beneficiarias del Programa Jefas de hogar, ejecutado por la Municipalidad de Valparaíso en el marco de los programas del Servicio Nacional de la Mujer SERNAM.

Desde el discurso de las mujeres fue posible visualizar como elemento transversal la participación de ellas en la instancia de mediación como una nueva forma de resolver conflictos, sin embargo, esta participación es determinada por los tribunales de familia en los casos de derecho de alimentos y de relación directa y regular con los hijos.

En este sentido la profesional que investiga, lo que intenciona es la comprensión de los significados que los sujetos de estudio construyen a partir de su participación en el proceso de mediación como un mecanismo alternativo de resolución de conflicto. Es importante señalar que las significaciones buscan dar cuenta de aquellas vivencias que de manera simbólica han sido estructuradas por las mujeres y que dan cuenta de sus nociones, valores o conceptos elaborados a partir de esta experiencia.

De esta forma este estudio, busca contribuir al conocimiento, desde los sujetos de intervención, en relación al cambio sociocultural generado por este nuevo dispositivo de resolución de conflictos, ya que este cambio ha sido producto de estructuras macro sociales que han diseñado e implementado este sistema alternativo en un sentido más bien vertical y desde el prisma del experto.

A continuación se hará una descripción del contexto en el cual se inscribe el fenómeno de estudio, a su vez se configura un marco conceptual que sustenta teóricamente el estudio, lo que permitirá interpretar posteriormente los hallazgos, por último se considera el marco metodológico y el diseño del mismo, dando cuenta del camino y técnicas que se utiliza para generar dichos hallazgos.

I.- MARCO REFERENCIAL

• Contextualización del Fenómeno

Los efectos de las transformaciones globales que se han producido en las últimas décadas en las estructuras y los procesos económicos así como en el ámbitos social y cultural han sido extensamente analizados, en cambio, las transformaciones experimentadas por las familias y las formas en que las políticas públicas incorporan esos cambios son áreas menos estudiadas, en las que se indaga en cierto modo en este estudio.

En Latinoamérica y por cierto en nuestro país, se han evidenciado importantes cambios sociales, demográficos, económicos y políticos, lo que nos ubica ante nuevos contextos y formas de organización familiar, esto en alguna medida es atribuido al proceso de modernización, proceso que ha contribuido a generar profundos cambios en la estructura y en el funcionamiento familiar. En Chile por ejemplo, estos cambios se traducen en una fuerte tendencia a la nuclearización donde la familia nuclear, constituida por la pareja adulta con o sin hijos constituye el 80.7% de las familias del país, superando altamente a las familias extensas, que constituyen el 19.3%. (Casen 2006).

Otro aspecto ha sido la tendencia a la disminución del número de hijos, mientras que en los años setenta, la tasa global de fecundidad era de 5.3 %hijos, actualmente se ha reducido a 1.3%. (Casen 1998), esto trae como consecuencia la disminución de la fecundidad en las mujeres, lo que se traduce en la reducción el tamaño de las familias, situación que se observa en todas las regiones del país y en todos los sectores socioeconómicos.

Otra de las transformaciones a considerar es la participación laboral de las mujeres, la que ha ido creciendo lenta pero sostenidamente, a través del tiempo, siendo actualmente cercana al 40% de la población mayor de 15 años. (Casen 2006). Es importante señalar que los cambios ocurridos en las

familias chilenas han tenido un impacto en la mayor o menor disposición de la mujer a ingresar al mercado laboral:

En primer lugar es relevante señalar que el 61% de las familias de nuestro país se constituyen por ambos padres, mientras que las familias formadas por un solo progenitor o Monoparentales alcanza solo a un 26%, donde el 85% tiene a una mujer como jefa de hogar, es decir que 1.149.000 hogares con un solo progenitor tienen a una mujer como jefa de hogar y 210.600 hogares de este tipo tienen a un hombre como jefe de hogar, esto muestra que la jefatura de hogar femenina es una realidad que crece en el país a pasos agigantados; tanto así que, entre los años 1990 y 2006, el porcentaje de los hogares con jefatura femenina aumentó de un 20.3% a 31.5% por ciento respectivamente. Es decir, uno de cada tres hogares en Chile tiene jefatura femenina¹.

Los hogares a cargo de una mujer tienden a ser más vulnerables, a caer en situación de pobreza que aquellos con jefatura masculina, debido, en parte a que existen desigualdades en las oportunidades para acceder al trabajo remunerado, esto por las barreras que le imponen a la mujer sus tareas domésticas, en algunos casos su falta de preparación e información o simplemente por pautas culturales arraigadas, déficit de apoyo para el cuidado de los hijos en edad preescolar o escolar, situaciones que finalmente desincentivan el trabajo femenino.

Otro de los aspectos relacionados con lo anterior es la extensión de las jornadas de trabajo, que hace que quienes trabajan deban permanecer muchas horas fuera del hogar, en promedio la jornada laboral alcanza a 41 horas semanales, lo que equivale en la mayor parte de los casos a trabajos de jornada completa. Se estima que solo el 25% de las mujeres trabaja menos de 30 horas semanales, esto significa que existen pocas alternativas actuales de trabajo a tiempo parcial, que permita compatibilizar el trabajo y el rol de la mujer en el hogar.

¹ Casen 2006

Las cifras señalan que del total de las mujeres trabajadoras, el grupo que más ha incrementado su participación laboral son las jefas de hogar, situación que ha sido posible en cierta medida por que el 96% de las mujeres viven allegadas a otro hogar, frecuentemente al de sus padres, contando con redes familiares de apoyo que les hace más fácil salir del hogar a trabajar, esto incide en que la tasa de participación laboral de las mujeres a cargo de un hogar aumente desde un 58.2% en el año 1990 hasta alcanzar un 71.6% en la actualidad.

Políticas Públicas orientadas al Género

- **Programa Jefas de Hogar**

Las políticas públicas han intentado considerar las transformaciones a nivel de estructuras, procesos y dinámica familiar e intervenir en pos de estos cambios, lo que ha permitido un desarrollo del fenómeno de la jefatura de hogar femenina, por lo que, el Estado se ha preocupado, a través de los organismos pertinentes a apoyar a las mujeres, diseñando y ejecutando programas de capacitación, nivelación de estudios, de intervención y acogida a mujeres víctimas de violencia, programas de apoyo al emprendimiento, donde ha considerado protección social hacia los hijos, aumentando la cobertura preescolar y salas cuna, entre otros.

En lo relativo a la participación laboral femenina una de las tareas de gobierno a través del Servicio Nacional de la Mujer SERNAM, ha sido implementar en beneficio de este grupo etéreo, *El Programa Jefas de Hogar*, programa atingente a la realidad país, donde el porcentaje de mujeres jefas de hogar ha aumentado desde 20.2% en el año 1990 a 29.8% en el año 2006 (Casen 2006).

En la región de Valparaíso el porcentaje de hogares con jefatura femenina se ha incrementado según Casen 2006 desde 23.2% en año 1990 a 32.2%, por lo que, la intervención con este género ha sido considerada en los siguientes aspectos: el municipio crea en el año 1990 la Oficina de

Asuntos de la Mujer, inicialmente para desarrollar y fortalecer organizaciones femeninas de la comuna de tipo funcional, diseñando para ello programas educativos en los ámbitos de artesanía, liderazgo y asesoría técnica, con el propósito de incentivar la participación más igualitaria de las mujeres en los ámbitos políticos, económicos, sociales y culturales. Se interviene a través de coordinadoras territoriales, quienes ejecutan acciones tendientes a promover la participación con perspectiva de género dentro del municipio, en ámbitos laborales, culturales, territoriales y de capacitación.

Surge, a su vez, la elaboración de planes y programas de trabajo, que permitieron desarrollar una estrategia que apuntara a la igualdad de oportunidades, a través de compromisos y convenios interinstitucionales, poniendo énfasis en aquellas situaciones en las cuales las mujeres manifiestan mayor vulnerabilidad, como son la pobreza, la violencia doméstica y el emprendimiento, entre otras.

A partir del año 1994, en el marco de los convenios internacionales suscritos por Chile, para promover y desarrollar los derechos de las mujeres, se implementaron Programas de habilitación laboral para mujeres de escasos recursos, preferentemente Jefas de Hogar; Programas de atención integral en Violencia Intrafamiliar, con la creación del Centro de la Mujer Puerto Claro, en Convenio con el SERNAM

• Programa de Habilidad Laboral

Este programa se implementó por primera vez en la comuna de Valparaíso a través de la Oficina de Asuntos de la Mujer, dependiente del Departamento de Desarrollo de las Personas del municipio, iniciativa cofinanciada por el Servicio Nacional de la Mujer, Sernam la que desde el año 1996 funcionó como tal hasta el año 2002 en que termina su intervención por falta de recursos. Este programa pretendió ser integral e intersectorial ejecutado desde la perspectiva social y territorial, donde su objetivo principal fue generar las condiciones laborales y de capacitación

necesarias para que las participantes sobrepasaran los obstáculos que las discriminan en su acceso al mundo del empleo.

En el año 2007 el programa vuelve a ser ejecutado por el municipio tras varios años de receso, insertándose en esta ocasión en la Dirección de Desarrollo Comunitario, donde se propendió a una intervención focalizada en las mujeres Jefas de Hogar, cuyo objetivo fue fundamentalmente mejorar las condiciones laborales y de empleabilidad de las jefas de hogar, a través del desarrollo de competencias personales y la entrega de herramientas técnicas, que permitan aumentar los ingresos del grupo familiar.

El programa está destinado a jefas de hogar o núcleo, que tengan entre 18 y 65 años, con hijos a cargo, que sean económicamente activas, y que residan o trabajen en la comuna donde se desarrolla el programa.

Las líneas de intervención de este programa han sido capacitación laboral, habilitación laboral, alfabetización digital y capacitaciones en distintos oficios; a su vez apoyo al fomento productivo de emprendimientos, en lo relativo a habilitación de emprendimiento, apoyo en la comercialización de productos, asesoría en desarrollo de iniciativas productivas y de negocio; *apoyo en salud*, en lo relativo a atención médica, odontológica y oftalmológica, *nivelación de estudios básicos y medios*, *apoyo al cuidado infantil de hijos a cargo de jefas de hogar* y condiciones laborales de mujeres trabajadoras en lo relativo a derechos laborales.

La profesional que investiga, entre el año 2007 y 2008 se desempeñó como encargada laboral del programa jefas de hogar, y en este contexto diseñó y ejecutó talleres de habilitación social y laboral a las beneficiarias de esta iniciativa.

Es en esta instancia donde se visualiza una de las problemáticas más sentidas por los sujetos de investigación, “la dificultad para la satisfacción de las necesidades del grupo familiar, debido a la carencia de recursos económicos”, situación que se traduce en un proceso de demanda de pensión de alimentos con los progenitores de los niños o niñas, donde voluntariamente o no, acceden a la mediación, como sistema alternativo de

resolución del conflicto, que busca evitar el juicio de alimentos y/o relación directa y regular con los hijos, contribuyendo a generar nuevos espacios de dialogo que favorezcan la disminución en los tiempos de espera, así como también propiciar un cambio cultural en las formas de comprender y de solucionar los conflictos al interior de las familias.

- **Aproximación Jurídica de la Mediación Familiar en Chile**

Ahora como bien, se señaló en el párrafo anterior, el mayor obstáculo que encuentran las mujeres jefas de hogar en el ejercicio de su rol proveedor, es la dificultad para mantener ingresos que le permitan satisfacer adecuadamente las necesidades básicas de su grupo familiar. Y es en la concreción de este objetivo, que recurren los tribunales de familia para entablar demandas de alimentos.

Las demandas de alimento y de relación directa y regular con los hijos históricamente fueron abordadas por los Tribunales de Menores, sin embargo, en año 2004 se crean en nuestro país Los Tribunales de Familia, institución que tiene por finalidad generar eficacia en el tratamiento de las materias de familia, y en ese sentido se privilegian los “acercamientos rápidos y pacíficos con los involucrados, evitando trámites largos y engorrosos, en conflictos tan delicados y dolorosos a que se ven enfrentadas muchas familias”²

La ley 19.968 que crea los tribunales de familia determina que antes de interponer una demanda ya sea por alimentos o relación directa y regular con los hijos, las partes deberán someterse a un Proceso de Mediación, en donde según lo establecido en el Artículo 106.- “Las causas relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, aún cuando se deban tratar en el marco de una acción de divorcio o separación

² Aravena, 2005 pág. 2

judicial, deberán someterse a un procedimiento de mediación previo a la interposición de la demanda, el que se regirá por las normas de esta ley y su reglamento.

Es importante destacar que la ley 19.968 de los tribunales de familia que regula el procedimiento de la mediación, establece en términos generales, la designación del mediador, la sesión inicial y el desarrollo del proceso de mediación.

De la designación del mediador se puede señalar que se hará de entre los que estén en el registro de mediadores, y son las partes quien lo erigirán, sin embargo de no haber acuerdo, será el juez quien determine al mediador del caso.

De la sesión inicial, se señalan que es fijada por el mediador seleccionado. A esta deberán asistir las partes, sin perjuicio de la asistencia de sus abogados. A su vez “el mediador deberá informar a las partes de la naturaleza y objetivo de la mediación, sus principios el valor jurídico de los acuerdos que puedan alcanzar”.³

En cuanto al desarrollo del proceso de mediación, involucrara todas las etapas que las partes y el mediador consideren pertinentes, en las fechas que de común acuerdo determinen. El Proceso no podrá durar más de sesenta días, contados desde la sesión inicial, tiempo que podrá prorrogarse a petición de las partes. (Art. 108).

La mediación como instancia es visualizada, desde la profesional que investiga, como un elemento facilitador de resolución de la situación problema antes señalada, dado que en la medida en que se logre llegar acuerdo entre las partes involucradas permitiría que estas mujeres sean parte de un proceso más colaborativo, menos confrontacional, menos engorroso, mas rápido, etc., y a su vez supone un cambio socio-cultural en la práctica relacional del conflicto y su búsqueda de soluciones.

No obstante lo anterior, si bien el ideal de la mediación es que las partes construyan un acuerdo esto en la práctica no siempre sucede, en este

³ Ley ley 19.968 de los tribunales de familia, Art, 107. Chile. 2004

sentido es que la profesional que investiga y de acuerdo a lo observado desde experiencia con las mujeres jefas de hogar, se cuestiona respecto de cómo este proceso es vivenciada por dichas mujeres y si esta experiencia de mediación supone un cambio en la concepción del conflicto y una integración de la noción de mediación a nivel familiar.

II.- MARCO TEORICO- CONCEPTUAL

ANTECEDENTES QUE SUSTENTAN EL ESTUDIO

• Conceptualización de Familia

El realizar una reflexión sobre el concepto de familia, implica, necesariamente, hacer referencia a distintas sociedades y momentos históricos, ya que una familia es siempre “un segmento de un grupo más amplio y en un periodo histórico particular.”⁴

Lo anterior reafirma un concepto polisémico, que ha tenido diversas formas de ser abordado por las distintas disciplinas y en diferentes épocas.

En este sentido una de las disciplinas que lo aborda es el derecho chileno, en donde define la familia como “El conjunto de personas entre las que median relaciones de matrimonio, de parentesco, consanguinidad afinidad o adopción”⁵

A su vez la Comisión Nacional de la Familia (1994) propone una concepción de familia ampliamente utilizada en nuestro país, definiéndola como un grupo social unido entre sí por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) y de alianza, incluyendo las convivencias de hecho cuando son estables.⁶

Ampliando esta misma definición la Fundación Nacional de la Familia, considera familia “al espacio donde se estructuran las primeras relaciones intergeneracionales y de género, se desarrollan pautas morales y sociales de conducta, donde se vive la gratuidad, la solidaridad y la cooperación, en concordancia con el desarrollo individual y la realización persona”.⁷

⁴ Poyatos García Ana, “Mediación familiar y Social en diferentes contextos” PUV Publicaciones, España 2003 citando a Coontz:1992

⁵ Art. 815, Código Civil

⁶ Aylwin Nidia y Solar María “Trabajo Social Familiar” ediciones P.U.C, 2002

⁷ Opcit, citando a Pozo, 1997

Este mismo concepto desde la sociología se entiende como “un grupo de individuos vinculados por lazos de sangre, matrimonio o adopción, que forman una unidad económica cuyos miembros adultos son responsables de la crianza de los niños”⁸. (Anthony Giddens Sociología)

En la actualidad, la comprensión tradicional de familia ha ido evolucionando, haciendo referencias a “variadas realidades, puesto que además de las familias nucleares clásicas, hay otras con miembros adoptivos, con cohabitación irregular, hogares Unipersonales, familias Monoparentales y familias Reconstituidas”.⁹

Con respecto a esta heterogeneidad de realidades, quienes se dedican a su estudio, señalan que hay una serie de cambios sociales, económicos, culturales y tecnológicos que ha transformado no solo su forma, sino también han afectado la organización el funcionamiento de sus miembros.

Entonces a la luz de estas transformaciones se entenderá por familia:

*“La unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se quiere duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad reciprocidad y dependencia”*¹⁰. Esta definición brinda la suficiente amplitud para abarcar las diferentes estrategias de convivencias que hoy se constituyen como familias, y no considera como criterios únicos los vínculos legales o consanguíneos de otras definiciones.

⁸ Giddens Anthony, “Sociología” Editorial Mc Graw Gill, 2003

⁹ Valdés, X y Valdés, T “Familia y vida Privada ¿transformaciones, tensiones y nuevos sentidos” Chile: FLACSO CEDEM-UNFRA , 2005 PP.10

¹⁰ Rodrigo M. y Palacios J, “Familia y Desarrollo Humano”; Madrid , Alianza, 2003 pp33

- **Tipología y funciones de la familia**

Como se señaló anteriormente, hay una serie de modificaciones en las familias que están conformando un nuevo panorama social. “Académicos y diseñadores de políticas concuerdan en que las familias de la región se han visto enfrentadas a cambios muy importantes. Entre los más notables figuran transformaciones demográficas, el aumento de los hogares con jefatura femenina y la creciente participación de las mujeres en el mercado laboral. También ha habido modificaciones relacionadas con el ámbito simbólico, que se manifiesta en nuevos modelos de familia y estilos de relación familiar.”¹¹

Por lo tanto los tipos de familia en este nuevo contexto familiar son las siguientes:

- **Familia Nuclear:** “Conformada por dos generaciones, padres e hijos; unidos por lazos de consanguinidad, que conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos más profundos de afecto, intimidad e identificación”¹². Este tipo de familia es dinámica en su organización, va evolucionando con los movimientos de su ciclo vital y con los cambios socio-culturales que la determinan.
- **Familia Extensa o Conjunta:** Está integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes o descendientes y/o colaterales; recoge varias generaciones que comparten habitaciones y funciones. “Se denomina también familia tri-generacional, por cuanto son como mínimo tres generaciones que cohabitan e interaccionan permanentemente”¹³.

¹¹ Cepal 2002, “Panorama Social en América latina”, 2000-2001, Pág. 148

¹² Quintero Velásquez, Ana. “Trabajo Social y Procesos Familiares” Editorial, Lumen, Argentina 1997

¹³ Opcit

- **Familias Simultáneas antes denominadas Reconstituidas:** Está integrada por una pareja donde uno de ellos o ambos, vienen de tener otras parejas y de haber disuelto su vínculo marital. En la nueva familia es frecuente que los hijos sean de diferentes padres o madres; siendo mayor el número de hijos que en las formas nuclear o monoparental.
- **Familias con un solo Progenitor o Monoparentales:** Ocurre cuando por diversas razones uno de los padres se hace cargo de los hijos, estas razones pueden ser separación, abandono, muerte o ausencia por motivos forzosos, de uno de los padres.

La familia se puede caracterizar como “una suerte de aula primordial, en el sentido de un espacio en que se tejen lazos afectivos primarios, vivencias particulares del tiempo y el espacio, se definen modos de distancias corporales, lenguaje e historia de la familia, todos los cuales caracterizan el entorno de los niños y niñas insertos en un sistema familiar”.¹⁴

Lo anterior se asocia a que cada familia pasa a ser un modelo cultural en pequeño, a través del cual se elabora su propio cambio a través de mitos, ideología de grupo, valoraciones, representaciones y creencias, que proveen patrones conductuales, tradiciones y valores, así como los modos de hacer y aprender.

La familia tiene ciertas funciones atribuidas socialmente, que en términos generales se refieren a la reproducción de nuevas generaciones, la socialización de base de los niños y la transmisión de valores, ideales, pensamiento y conceptos de la comunidad a la que pertenecen.

También, la familia es el espacio social en el que se definen por primera vez los tipos de conductas y actitudes consideradas socialmente

¹⁴ Baeza, S, “Rol de la familia en la educación de los hijos”, Psicología y Psicopedagogía, 2000

aceptables y apropiadas según género. A partir de la cual se desarrolla la identidad sexual y de género.

Las funciones de la familia entendidas como un sistema, sirven a dos objetivos diferentes:

- La protección psicosocial de sus miembros: engendra nuevas personas y responde por el desarrollo integral de todos los miembros.
- La inserción del individuo en la cultura y su transmisión lo que se conoce como la socialización¹⁵.

II.1.3.-Aproximación teórica de la Mediación

La mediación es hoy una palabra que se utiliza en una diversidad de ámbitos y contextos, con un significado distinto y un modo de hacer específico, los que nos obliga a clarificar la perspectiva en que nos situamos y aproximamos al concepto desde nuestro quehacer social.

Para Ripol- Millet (2001) se trata de la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, plantea que es una práctica muy antigua y que está ampliamente extendida en el mundo.

En un sentido amplio, la mediación “es una Institución vigente desde siempre, en tanto, se refiere a la forma de encarar conflictos entre personas o grupos, y puede ser aplicable en cualquier ámbito y por todas aquellas personas que, en su quehacer cotidiano, trabajen en situaciones en las que se presentan o puedan presentarse problemas interpersonales.”¹⁶

¹⁵ Quintero, María Angélica, “Trabajo Social y Procesos Familiares, editorial Lumen, Buenos Aires, 2004

¹⁶ Poyatos García Ana, “Mediación familiar y Social en diferentes contextos” PUV Publicaciones, España 2003 citando a María Inés Suárez 1996.

Parafraseando a Neves Almeida (2001) este dispositivo se ha consolidado como un “modo alternativo de resolución de conflictos”, un “modo de regulación social” o “un método de desarrollo social y cultural”, que asume características diversas en función de la situación, del perfil del mediador y de la representación que este tiene en el proceso. Una característica fundamental de la mediación, señala, es no imponer ni hallar soluciones a los conflictos desde fuera de ellos, sino que debe devolver a las partes su protagonismo para que participen activamente la gestión de sus propios conflictos

Ripol-Millet (2001), considera que la mediación, ofrece la posibilidad de que ambas partes reciban su parte de satisfacción, pues se liman los procedimientos agresivos, pero la metodología continua basada en considerar los conflictos como problemas.

II.1.4.-Orígenes y conceptualización de la Mediación

Las diversas culturas y pueblos han desarrollado variadas formas de resolver los conflictos, de acuerdo a sus creencias y costumbres. Es posible visualizar los inicios de este mecanismo en antiguas tribus africanas, donde se solicitaba la presencia de un individuo que gozara del reconocimiento y respeto de la comunidad, con la finalidad de mediar en los conflictos ocurridos entre los miembros de la tribu.

De igual modo la cultura china desarrolló una vasta experiencia en la resolución de conflictos a través de logro de acuerdos entre los disputantes¹⁷.

Sin embargo ésta surge como institución dirigida a la resolución alternativa de de conflictos alrededor de los años setenta en Los Estados Unidos. Los buenos resultados obtenidos hicieron que creciera ampliamente

¹⁷ Folger J. “Mediación de Conflictos sin Litigios”, editorial Limusa, México 1992.

y se incorporara al sistema legal de algunos estados. A partir de esto Canadá y otros países europeos adoptan este modelo de resolución de conflicto.

España en el año 1988 bajo el departamento de Justicia Vasco presta servicios de mediación familiar mediante el proyecto servicio de mediación a la familia en conflicto, instancia que se replicó en el resto del país.

Argentina fue pionera en la región, el año 1992 institucionaliza este mecanismo, por decreto, delegando en los organismos pertinentes la elaboración del Programa Nacional de Mediación. Desde 1995 este país cuenta con una ley de Mediación.

La expansión de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos en los diferentes países donde se ha implementado y por supuesto en Chile, ha tenido mucho que ver con las ventajas que puede entregar la utilización de un sistema diferente al judicial para resolver conflictos. Ventajas que suponen una mayor rapidez, mayor duración de los acuerdos, ahorro de costos en el poder judicial.

Realizar una definición genérica de Mediación puede resultar difícil tanto por los numerosos contextos donde puede aplicarse, como por lo novedosa que es, como técnica en nuestro país. A grandes rasgos, se podría decir que "La Mediación es un proceso de resolución alternativa de conflicto, mediante el cual un profesional imparcial ayuda a las partes en disputa a llegar a un acuerdo para resolver voluntariamente un conflicto"¹⁸

Es importante señalar que la definición de este concepto puede depender, tanto del campo de aplicación, de la filosofía inspiradora como de la influencia de cada disciplina, por lo que se pueden encontrar varias definiciones.

¹⁸ Miguel Martí, Barcelona, 1997, citado por Poyatos Ana en "Mediación familiar y Social en diferentes contextos" PUV Publicaciones, España 2003

Para efecto de este estudio se considerará la Mediación aplicada en el ámbito familiar, es decir Mediación familiar. Este tipo de mediación ha tenido un gran impulso, porque es donde más pueden aparecer los resultados y los beneficios de este sistema de resolución de conflictos.

La mediación familiar como modalidad alternativa de resolución de conflictos es incorporada al derecho chileno en la ley 19.968 que crea los tribunales de familia. "La mediación para los efectos de esta ley, se entiende por aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por si mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos". ¹⁹(art. 103)

Marinés Suarez sostiene que "la mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas que incluye un tercero neutral, cuya función es ayudar a que las personas que están entrampadas en la disputa puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma"²⁰.

Este mecanismo tiene ciertos principios en los que se sustenta, por lo que, según se señala en el artículo 105 de la Ley de Tribunales de Familia, durante todo el proceso de mediación, el mediador deberá velar por que se cumplan los siguientes principios en los términos que a continuación se señalan:

- **Principio de Igualdad:** en virtud del cual el mediador se cerciorará de que los participantes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se

¹⁹ Definición tomada desde la Ley 19.968 de Tribunales de Familia, art. 103.

²⁰ Suárez Marín, "Mediando en Sistemas Familiares", Paidós, Buenos Aires 2005

obtenga ese equilibrio. De no ser ello posible, declarará terminada la mediación.

- **Principio de Voluntariedad:** Es decir, sostiene que este proceso es voluntario, por lo que los participantes podrán retirarse de la mediación en cualquier momento. Si en la primera sesión, o en cualquier otro momento durante el procedimiento, alguno de los participantes manifiesta su intención de no seguir adelante con la mediación, ésta se tendrá por terminada.
- **Principio de Confidencialidad:** por el cual el mediador y las partes deberán guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional. La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.
- **Principio de Imparcialidad:** lo que implica que los mediadores serán imparciales en relación con los participantes, debiendo abstenerse de promover actuaciones que comprometan dicha condición. Si tal imparcialidad se viere afectada por cualquier causa, deberán rechazar el caso, justificándose ante el juzgado que corresponda.

II.1.5.-Modelos de Mediación

La mediación se ha orientado básicamente desde diferentes modelos de mediación, entre los que se puede destacar el modelo tradicional – lineal (Harvard), el modelo transformativo de Bush y Folger y el modelo circular narrativo de Sara Cobb.

Es importante señalar que para efecto de este estudio pondremos énfasis en el Modelo de Harvard puesto que es el modelo referencial en los procesos de mediación en nuestro país.

II.1.5.1.-Modelo de Harvard

Se gesta en Estados Unidos alrededor de la década de los setenta como un proyecto de la Escuela de Administración de la Universidad de Harvard. Sus raíces surgen desde el ámbito comercial y judicial de resolución de conflicto, por lo que los autores que se adhieren a este modelo se refieren al concepto de "negociación" más que mediación. En este modelo, los participantes, con "la asistencia de una persona imparcial, el mediador, aíslan los temas en disputa con la finalidad de desarrollar opciones, contemplar alternativas y llegar a un acuerdo que sea mutuamente aceptable".²¹

En relación a la comunicación, este modelo la entiende en sentido lineal: uno se comunica y el otro escucha. La función del mediador es facilitar la comunicación para lograr un dialogo, no considerando el contexto ni el pasado del conflicto y no se prioriza el factor relacional.

Este modelo, se basa en la aireación del conflicto por las partes al comienzo de la sesión, como si fuera un efecto de catarsis. La neutralidad por parte del mediador se logra a través de la imparcialidad y la equidistancia (no realiza alianza con ninguna de las partes). Cuando las partes llegan a la mediación, existe el caos y el mediador tiene como función ayudar a restablecer el orden.

Entre sus objetivos se encuentran el que las partes trabajen colaborativamente en la resolución del conflicto, su meta es lograr el acuerdo. Si el conflicto surge porque hay diferencias entre las partes, hay que disminuir las diferencias y aumentar las semejanzas e intereses.

²¹ Alvarez, G. Citado por Gotthei, J. 1996 "Mediación: una transformación en la cultura". Editorial Paidós, Argentina Pag 49.

Una de las grandes críticas a este modelo, donde es posible citar a Marines Suárez, quien critica, en segundo lugar en función de los aportes teóricos metodológicos utilizados para el desarrollo del estudio y en tercer lugar desde los aportes disciplinarios del trabajo social.

II.1.5.2.-Modelo Transformativo:

Una de las características básicas de este modelo es centrarse en la relación de las partes, para lo que recoge los nuevos preceptos relacionales e incorpora la causalidad circular.

Este modelo trabaja fundamentalmente el "empowerment"²², entendiendo este concepto como potenciador del protagonismo, se buscan los recursos personales para que las personas en conflicto puedan responsabilizarse de sus acciones.

En este modelo se concibe el conflicto no como problema, sino como oportunidad de crecimiento, es decir ofrece a las partes la posibilidad de desarrollar e integrar sus capacidades, tanto para fortalecerse a si mismos, como para empatizar con los demás.

II.1.5.3.-Modelo Circular Narrativo

Este modelo se centra en las narraciones de las partes, tiene como objetivo llegar a un acuerdo, pero el énfasis esta puesto en las comunicaciones y en la interacción de las partes. También comparte los preceptos de la causalidad además de algunos aspectos de la Teoría de la comunicación de Watzlawich, con la Teoría Familiar sistémica y con el construccionismo social.

²² Opcit

A partir de esto la mediación en este modelo se constituirá en un proceso social estructurado, con una tecnología ocasionalmente original y frecuentemente prestada a disciplinas vecinas, focalizando en la transformación de historias o descripciones conflictivas con alta carga emocional, que cada una de las partes esta interesada en mantener.²³

El método utilizado por este modelo promueve aumentar las diferencias, al permitir que se manifiesten hasta un cierto punto. Al contrario del Modelo de Harvard, considera que la gente llega a la mediación con una situación de "Orden", con unas posiciones muy rígidas y la función del mediador es introducir caos, para flexibilizar las posiciones.

Se legitima a las personas, al construir un lugar para cada una de ellas dentro del contexto. Cada parte viene con su historia y el trabajo del mediador será construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo.

El objetivo de este modelo es cambiar la historia y conseguir un acuerdo en la medida de lo posible, pero no como una meta fundamental.²⁴

II.1.6.-Proceso y Etapas de la Mediación

Como ya se ha señalado la mediación es un proceso que tiene como finalidad identificar los puntos de conflictos, e intentar, a través de técnicas específicas, que las partes lleguen a un acuerdo. Este proceso se da mediante el seguimiento de algunas etapas que buscan conjuntamente

²³ Cobb, Sara y Sluzki, Carlos, citado por Díez, F "Herramientas para trabajar en Mediación" Editorial Paidós España, 1999.

²⁴ Poyatos García Ana, "Mediación familiar y Social en diferentes contextos" PUV Publicaciones, España 2003 citando a María Inés Suárez 1996.

generar un contexto para provocar el intercambio de información entre las partes.

Quien guía y organiza este proceso se denomina mediador, donde su objetivo es intervenir para alcanzar un ambiente de cooperación, donde se puedan buscar distintas alternativas de acuerdo. Este profesional vela porque se cumplan los objetivos previstos en relación a las reglas del procedimiento, reglas que las partes conocen y aceptan al inicio del proceso.

Es importante que el profesional establezca las reglas que determinan el proceso, siendo conveniente, en general darlas por escrito, ya que constituyen el acuerdo de mediación, acuerdo que firman todas las partes que intervienen en el proceso.

Adriana Schiffrin (2002) señala que el proceso de mediación se inicia con la reunión conjunta inicial, en esta etapa el mediador tiene la función de ordenar el espacio físico, la ubicación de los participantes no es casual: el mediador se ubica equidistante de las partes para evidenciar su imparcialidad, se repasan luego las reglas de procedimiento; este es el momento para todas las aclaraciones que sean necesarias. Pueden presentarse dudas acerca del desarrollo de la reunión, los alcances de confiabilidad, el manejo de las reuniones privadas confidenciales. En este momento conviene ser muy preciso de forma que todos los participantes comprendan los principios de la mediación.

Es importante señalar que si bien la mediación es un proceso que tiende a resolver los conflictos sin indagar en el pasado de las partes, más de lo necesario y con miras al futuro, no puede evitarse la carga emocional que traen las partes, y que sin duda es en parte generada por la existencia de problemas sin resolver.

Una vez que se ubiquen físicamente las partes, los abogados y toda otra persona que participe en el proceso, el mediador solicita la presentación de cada una de las partes y si es necesario que aclaren el motivo de su presencia en esa reunión. Es importante que el mediador también se presente, explicando su función de organizador y guía del proceso, a su vez es pertinente que le recuerde a las partes su falta de poder para imponer alguna solución al conflicto.

Logrado el consenso adecuado para seguir, este es el momento en que las partes explicitan sus posiciones y manifiestan su visión del conflicto, finalizado esto, el mediador, realiza lo que se denomina parafraseo, es decir repite lo que ha dicho una de las partes utilizando un lenguaje más neutral y desprovisto de carga emotiva.

Este parafraseo "tiene la función de ir detectando los puntos sobre los que luego se intentara construir el acuerdo y de alguna manera objetivar el discurso"²⁵

Luego de que el mediador conoce los planteamientos de todas las partes, comienza la tarea de acercar las posiciones y detectar intereses.

Es posible, que en alguna de las etapas el mediador necesite información de alguna de las partes, que podrá obtener en presencia de la otra o que se haya producido un impasse. En estos casos se es pertinente recurrir a las reuniones privadas confidenciales, ya que constituyen un recurso importante con que cuenta el mediador, en estas reuniones es "posible detectar intereses ocultos o pocos claros, y el mediador tiene la posibilidad de utilizar la técnica "el abogado del diablo" con preguntas más directas que las que puede hacer en las reuniones conjuntas"²⁶.

²⁵ Schiffrin Adriana "Mediación: una transformación en la cultura", editorial Paidós, 2002.

²⁶ Opcit.

Cabe destacar que todo lo que se dice en las reuniones privadas puede ser revelado por el mediador, siempre que la parte involucrada autorice expresamente.

De las reuniones conjuntas y privadas surgen las opciones que serán evaluadas con miras a un acuerdo. Es en este instante en que se ponderan diferentes opciones y es cuando se pone en juego la creatividad de las partes, porque de las propuestas más absurdas suelen surgir acuerdos eficaces.

Parece lógico pensar, que el éxito de la mediación se mida por los términos del acuerdo logrado, sin embargo, y con una más amplia, el éxito pueda medirse de formas diversas. En casos más complejos, la satisfacción surge de detectar con claridad los aspectos centrales de un conflicto que parecía incomprensible. Otras veces, a la inversa lo que parecía simple muestra otras aristas y se decide otra forma de resolver el problema. Puede ocurrir que las partes pongan término al proceso sin haber llegado a acuerdo, pero al tiempo después, se reúnan privadamente y decidan que ha llegado el momento de firmarlo²⁷.

Finalmente, cuando al terminar un proceso de mediación se logra el acuerdo, este es redactado y firmado por las partes, los abogados y el mediador. Ese acuerdo, tiene el valor de un contrato, es decir vale para las partes como la ley misma.

²⁷ Opcit.

II.1.7.-Aproximación al concepto de Conflicto

El conflicto se da en cada uno de los ámbitos de nuestra vida, desde el inicio de nuestra existencia hasta el fin de ella; el conflicto forma parte de nosotros. "Es un reconocimiento y una confrontación de nuestras diferencias, lo que nos amenaza, es lo que nos construye. Si no tuviéramos a los otros no sabríamos que somos. En este sentido el conflicto es una oportunidad fecunda y, por consiguiente, es una oportunidad de crecimiento si sabemos aprovecharla, o todo lo contrario, puede convertirse en una situación de caos que no favorece el desarrollo".²⁸

Se puede encontrar varias definiciones de conflicto, según el ámbito donde se genere, y desde la perspectiva que se visualice. Es así como, los autores enfatizan en distintos aspectos para definirlo, Pruitt y Rubin plantean que se trata de una "divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes, no puedan ser alcanzada simultáneamente".

Marínés Suárez, señala que desde la perspectiva de la mediación, se hace referencia a una lucha, tensión, pelea entre dos partes²⁹.

Otra definición es la que entrega Ana Poyatos García quien lo entiende por "la tensión que se genera entre personas que pretenden objetivos aparentemente contrarios; pueden ser ocasionados para propiciar cambios y, por tanto, necesarios para la evolución, por tanto, constituye una fuente de enriquecimiento mutuo, potencial es de las personas o sociedades"³⁰

²⁸ Lebel Pierre, "El Arte de la Negociación"

²⁹ Suares, Marínés "Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnica", Editorial Paidós, Argentina, 2000

³⁰ Poyatos, Ana: "Mediación Familiar y Social en diferentes Contextos Nau Llibres, España, 2003

El modelo de Harvard visualiza el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades. El problema aparece cuando las partes deben satisfacer simultáneamente intereses y necesidades que parecen incompatibles. La propuesta desde Harvard es que las partes trabajen colaborativamente para encontrar propuesta que satisfagan a todos (ganar/ganar).

Esta postura ha tenido una aceptación generalizada, dado que aparece como opuesta a la tradicional forma excesiva y costosa y destructiva de trabajar en conflictos, lo anterior porque en este enfoque, el ganador se apodera de todo y el que pierde no se lleva nada (gana/pierde).

Desde la Escuela de Negociación de Harvard, se propone una secuencia de etapas de trabajo para abordar el conflicto, totalmente adaptable a la Mediación.

1-. Separar a las personas del problema: Las partes en un conflicto son, ante todo personas. Toda persona que es parte en una negociación tiene dos tipos de intereses: el contenido de la disputa y la relación. Hay que separar la relación personal, al tema a negociar. Se puede ser duro con el problema y "blando" con la persona, manteniendo siempre una actitud positiva frente al otro, ofreciendo en todo momento propuestas que ayuden avanzar para llegar acuerdos, sin dejarse llevar por posibles reacciones no racionalizadas por la otra parte, para conseguir esto se debe trabajar utilizando técnicas que permitan ponerse en el lugar del otro no deducir las intenciones de los demás a partir de los propios miedos, no dar nada por supuesto.

2-. Insistir en la utilización de criterios objetivos: Los criterios objetivos son aquellos independientes de la voluntad de las partes, universalmente

aceptados. Se tienen como justos e imparciales, son prácticos y legítimos, estos criterios objetivos se han de elegir entre las partes y respetar.

II.1.7.1.-Componentes del conflicto

Parafraseando a Ana Poyatos, para entender el conflicto, se deben analizar diferentes aspectos, según:

1- Los motivos: Se puede estar de acuerdo con la existencia de un conflicto, pero cada parte manifiesta distintas explicaciones. Estas explicaciones están condicionadas por los sistemas de referencia de cada persona. Es importante saber identificar cuáles son los verdaderos motivos o asuntos que provocan el conflicto, ya que esto es una tarea realmente difícil, porque las partes pueden perderse en discusiones triviales y el tema central queda por descubrir.

2-. La percepción: Al analizar un conflicto es importante conocer desde que perspectiva está viviendo cada una de las partes la situación, ya que cada persona puede comprender la misma realidad de manera muy diferente. A su vez es necesario considerar elementos que pudieran modificar las actitudes iniciales e incluso la errónea percepción de los intereses del otro ya que todo esto genera que dentro del proceso de conflicto se perciba de manera equivocada el comportamiento e intenciones de una de las partes.

3-. La comunicación: Este elemento es importante al momento de comprender el conflicto en la medida que las personas se comuniquen, se podrá prever las posibilidades de un acercamiento, los métodos utilizados para comunicarse generan de algún modo el mantenimiento o incluso agravar el conflicto.

4-. La información: Es importante saber qué tipo de información pose cada una de las partes sobre la materia en conflicto, dado que el acuerdo al que se llegue podría ser muy diferente del que se podría conseguir.

La información veraz clara, directa y confrontada sin duda es un beneficio para todas las partes.

II.1.7.2.-Ciclos del Conflicto

La primera fase de construcción del conflicto está supeditada a la percepción que tiene una persona respecto a la satisfacción de sus necesidades ya que si estas no están siendo contempladas o cubiertas por la otra originan un sentimiento de frustración.

Parafraseando a Ana Poyatos, cuando el conflicto es latente las partes inician internamente un reconocimiento del enfrentamiento lo que les lleva a reafirmarse en posiciones contrapuestas es decir entran en competencias. En esta fase del conflicto las partes definen la naturaleza del conflicto es decir que los enfrenta, en esta fase es cuando generalmente se inicia la llamada escalada del conflicto, donde las partes utilizan los recursos que tienen para conseguir sus propósitos. Posteriormente, se evidencia el comportamiento ante el conflicto y se demuestra la voluntad, o no, de resolverlo.

Para poder trabajar el conflicto deben estar dadas algunas condiciones previas, como dejar de lado la conducta conflictiva y estar dispuesto a compartir un espacio de escucha mínimamente respetuosa donde se restablezca la comunicación, es en este momento donde se inicia la etapa llamada desescalada del conflicto.

II.1.7.3.-Tipos de Conflictos

Se pueden encontrar diversas calificaciones de conflictos, atendiendo a varios aspectos (ámbito al que afecta, comportamiento de las partes, causa que los generen). Una de la clasificación especialmente clarificadora y útil visualizada desde la mediación es la de C. More, quien "clasifica el conflicto, atendiendo a las causas que a generan"³¹. Así se diferencia conflictos causados por:

- Problemas de relaciones entre las persona. Contiene fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa comunicación y conducta repetitiva.

- Problemas de información, estos surgen cuando las personas les falta información para tomar una decisión correcta o constructiva, existen diferentes opciones acerca de que parte de la información es relevante, se interpreta de forma diferente la información disponible.

- Intereses incompatibles o percibidos como tales: cada parte cree que para satisfacer sus propias necesidades, hay que sacrificar las del otro, pueden ser intereses sustantivos (dineros, recursos, tiempo), o intereses de procedimiento (sobre los métodos para resolver conflictos).

- Fuerzas estructurales que estarían provocadas por: pautas destructivas del comportamiento o interacción, desigualdad de poder y autoridad, factores geográficos físicos o ambientales que estorban la cooperación.

Cabe señalar que en Mediación familiar los conflictos son generalmente de tipo interpersonal, donde "se involucran dos o más personas, que se encuentran en interacción a través de conversaciones,

³¹ Moore, C., *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Editorial Granica, Buenos Aires, 1995

sobre la base de una relación competitiva entre ellas, que con respecto a por lo menos un tema denominado problema, tienen puntos de vista diferentes, por lo que se generan diferencias”.³²

II.1.8.-Resolución de conflictos

Teniendo en consideración como es concebido el conflicto así como los elementos presentes en él, es necesario señalar ahora como desde el estudio se entenderá la resolución de los mismos en dos ámbitos: primero como estrategia previa a la instancia de mediación, es decir, como las partes sin un tercero buscan resolver las problemáticas que les afectan y por otro lado como se entiende las formas alternativas de resolución de conflicto que son propiciadas por el sistema judicial para que las partes pueden llegar a nuevos acuerdos.

En ese sentido, es posible comprender que la resolución de conflictos desde una mirada sistémica y de acuerdo a lo establecido por Marín Suárez (1996), puede ser entendido como una forma de conducir o enfrentar el conflicto, lo que varía de acuerdo al conflicto y a las partes involucradas. En relación a esto propone dos estilos de conducción del conflicto, el que puede ser por una parte destructiva y otra constructiva.

En cuanto al estilo de conducción destructiva, desde la autora se reconocen:

- La dominación: Una de las partes intenta imponer su voluntad sobre la otra parte por medios físicos o psicológicos
- Capitulación: una parte unilateralmente cede la victoria a la otra.

³² Suárez Marín, “Mediando en Sistemas Familiares, Paidós, Buenos Aires, 2005

- Inacción: una parte no hace nada o aparenta no hacer nada.
- Retirada: una parte decide no continuar participando en el conflicto.
- Competición: las dos partes quieren imponerse, aunque signifique la destrucción del otro³³.

Respecto del estilo de conducción constructiva, implica la búsqueda de relaciones colaborativas, que pueden sostener la relación entre las partes de forma positiva.

Ahora, en cuanto a la resolución alternativa de conflictos esta es definida por M. Gonzalo Quiroga como un método o una modalidad que hace referencia a aquellos "procedimientos extrajudiciales de resolución de controversias aplicados por un tercero/a de forma imparcial"³⁴, es aquí donde se identifican formas como el arbitraje, la conciliación y la mediación. Desde el mismo autor, estas dos últimas formas corresponden a aquellas que posibilitan a las partes "volver a entablar un diálogo para encontrar una solución a su conflicto, en vez de encerrarlos en una lógica de confrontación de la que normalmente surge un vencedor y un vencido.

De acuerdo a esto la resolución de conflictos puede analizarse desde dos niveles uno entendido como la confrontación del conflicto entre las partes como parte de las relaciones intersubjetivas y por otra como la búsqueda de acuerdos de conciliación y de superación del conflicto ayudados por un tercero.

³³ El conflicto desde la perspectiva Psicosocial Verónica Gubbins, 2003

³⁴ Gonzalo Quiroga Marta: "Métodos alternativos de Resolución de conflictos. Perspectiva Multidisciplinar", editorial DYKINSON, Madrid, 2006.

III.- MARCO METODOLOGICO

III.1.-Del Enfoque del Estudio:

El presente estudio se enmarca en una línea metodológica de carácter cualitativo-interpretativo lo que para el logro de los objetivos de ésta se posiciona desde la búsqueda de conocimiento desde la perspectiva de los propios sujetos que se busca investigar, es decir, la búsqueda de los significados socialmente contruidos por ellos, en el contexto o situación particular de su experiencia de vida.

En ese sentido la investigación cualitativa-interpretativa está enfocada a "ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc., desde la perspectiva de la gente que está siendo estudiada"³⁵ y no es el investigador quien a priori establece hipótesis o respuestas que buscan comprobar alguna dimensión o aspecto de una realidad particular, como en este caso lo sería respecto de la experiencia de mediación. Por tanto la línea interpretativa implica que la investigación posee una base subjetivista³⁶ es decir, que los sujetos dan cuenta de su acción desde su propia óptica, y no es el investigador, quien en forma externa explica la acción de los sujetos.

De esta manera, la interpretación refiere fundamentalmente a lograr un nivel de abstracción conceptual que se base en el análisis sistemático de los datos y que permita establecer y reconocer las relaciones complejas³⁷ derivadas del movimiento inductivo generado en la segunda etapa de este estudio.

³⁵ Mella Orlando, "Metodología Cualitativa en ciencias sociales y Educación", editorial Primus, Santiago de Chile, 2003, pág. 24.

³⁶ Op.cit

³⁷ Strauss, Anselm y Corbin, Juliet: "Bases de la Investigación Cualitativa, Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría Fundamentada", Editorial Universidad Antioquia, Colombia 2002.

La opción de esta estrategia metodológica, es coherente con la convicción del investigador respecto de que tanto los procesos relacionales del conflicto como los relativos a la mediación familiar son vivenciados no solo materialmente, sino que también son contruidos y experimentados de manera simbólica de acuerdo a los diversos significados que circulan desde las instituciones judiciales así como desde los sujetos que son parte y que participan de ella.

De acuerdo a lo anteriormente planteado se reconoce desde esta perspectiva que la realidad estudiada se construye en base a la construcción articulada de los distintos significados que los sujetos van otorgando a sus experiencias de vida permitiendo con esto la producción de ideas, nociones, valoraciones diversas que le permiten interpretar su propio mundo y por ende hacerlo comunicable a otro

En este sentido es que este enfoque se torna pertinente para este estudio ya que, bajo el supuesto de que la mediación intenciona una transformación socio-cultural que pasa por la experiencia individual de cada sujeto que participa de ella, solo es posible llegar a conocer como estos cambios van siendo vivenciados por dichos sujetos a través de las significaciones que estos han construido en la experiencia de mediación haya sido esta favorable o no en el logro de acuerdos.

De acuerdo a este enfoque de estudio, otro aspecto que es necesario señalar es la forma de análisis de la información. Esto se da en un movimiento inductivo-deductivo, que implica un constante ir y venir entre los referentes empíricos y los referentes teóricos lo que posibilita interpretar la situación problema desde lo que los sujetos expresan pero en relación a los conceptos trabajados en los párrafos anteriores. Por tanto se considera este estudio como un diseño flexible, por cuanto las categorías analíticas se construyen en conjunto con los conceptos derivados de la teoría así como por lo expresado por los sujetos.

III.2.-Del Tipo de Estudio:

El tipo de estudio que se desarrollará, o el alcance de este se refiere al "estudio de casos", en donde el objetivo es interpretar las significaciones respecto de la mediación en mujeres jefas de hogar pertenecientes o que hayan pertenecido al programa jefas de hogar de la Municipalidad de Valparaíso. En este sentido la intencionalidad de este tipo de estudio esta puesta en la descripción y análisis complejo de la realidad en donde se desarrolla la situación problema de las mujeres considerando los aspectos de contexto que lo están afectado de manera más o menos constante. Es por ello entonces que una de las características del estudio de caso *"se basa en la elección del caso como lo típico de una situación social"*.

De acuerdo a esto es que se toma el caso de las mujeres jefas de hogar ya que son ellas un caso típico y mayoritario en la experiencia del desarrollo del programa municipal de llegar a la instancia de mediación como mecanismo previo para la resolución de conflicto en cuanto a la pensión de alimentos y la relación directa y regular de los hijos.

III.3.-Técnicas de Producción de Datos

Para la producción de datos que permitan alcanzar los objetivos propuestos, se toma en consideración el grupo de discusión o grupo focal como técnica que permitirá acceder a los significados colectivamente contruidos respecto de la experiencia de la mediación y del conflicto. Esta técnica posibilita la producción "de grandes cantidades de datos concentrados y focalizados en temáticas determinadas en un periodo corto de tiempo"³⁸. Los grupos focales se tornan pertinentes ya que de acuerdo a la intencionalidad de la investigación, la información que se busca conocer e interpretar no está dirigida al mundo personal y particular de cada sujeto,

³⁸ Op.cit, pág. 180

sino que mas bien a como la experiencia de la mediación y del conflicto es vivenciada por las distintas mujeres pertenecientes al programa jefas de hogar, por tanto la producción de información es respecto de un tópico en particular y no sobre el contexto en que este se enmarca.

Otro criterio de selección que opera para la opción de esta técnica de producción de datos, es la cantidad de mujeres que se busca entrevistar. En un primer momento se piensa en veinte mujeres a lo menos que haya vivenciado la experiencia de Mediación, en este sentido esta entrevista colectiva permite poder acceder a ello en un periodo determinado de tiempo. Logrando a su vez el criterio de saturación de la información producida.

Como señala el mismo autor citado, el grupo focal es ante todo una técnica de investigación cualitativa ya que "se utiliza para generar entendimiento profundo de las experiencias y creencias de los participantes"³⁹

III.4.-Participantes del estudio

Este estudio contó con la participación de cinco mujeres jefas de hogar pertenecientes al programa de la comuna de Valparaíso. Las participantes conforman un grupo etáreo desde 30 a los 45 años, pertenecen al II y III quintil de ingresos, según CASEN.

Su nivel educacional fluctúa entre enseñanza media incompleta y enseñanza técnico superior incompleta. Finalmente dichas mujeres se encuentra en una situación laboral activa con trabajos formales e informales.

³⁹ Op.cit, pág. 182

III.5.-Técnicas de Análisis de Información:

Para el desarrollo de la investigación y como parte fundamental para alcanzar el logro de los objetivos, es necesario que la información producida -luego de llevar a cabo la técnica señalada en el apartado anterior- sea analizada en función de los textos construidos por los sujetos y los contextos en donde estos se construyeron. En ese sentido la técnica que se utilizará para producir nuevos conocimientos es el Análisis de contenido.

Esta técnica actúa como filtro que constriñe el conjunto de interpretaciones posibles a un determinado corpus textual, dentro de un cierto marco teórico. Luego de esto este se transforma en un Meta Texto, ya que se vuelve un producto del investigador en donde el análisis permite la desestabilización de la superficie del mismo, mostrando sus aspectos no intuitivos, pero presentes. No obstante lo anterior, es preciso tener en cuenta el Contexto del Texto para captar los sentidos presentes en él, ya que el contexto se releva como el contenedor en cuyo interior se da el proceso de comunicación entre sujetos.

Para efectos de la investigación se elaborará una matriz de forma artesanal, es decir, es construido por la propia investigadora de acuerdo a los tópicos que es posible visualizar desde lo dicho por las entrevistadas. En ese sentido la matriz cumple un doble objetivo, por una parte sirve como ordenamiento de la información expuesta por el sujeto y por otra parte busca el análisis de lo dicho de acuerdo al contexto en que fue dicho, la importancia del análisis en este punto es la posibilidad que entrega de esbozar y clarificar las interpretaciones de segundo orden que configuraran los hallazgos y conclusiones de la investigación.

Esta matriz esta ordenada en la primera fila por unidad temática en donde se sintetiza de forma conceptual los grandes tópicos señalados por las distintas sujetas, en segundo lugar se encuentran las unidades de

registro en donde cada unidad de temática se separa en variados sub-tópicos que dan cuenta de manera descriptiva los elementos que componen dicha unidad temática. Luego se encuentra el dato empírico en donde se ubican las citas de los sujetos que posibilitan dar cuenta de cómo es dicho o expresado los distintos sub-tópicos, y por último está el análisis inductivo que se realiza de aquello dicho por el sujeto a la luz de los distintos conceptos expuestos en el marco teórico.

Es necesario destacar que la matriz de ordenamiento y de análisis de la información se elabora desde el relato de las sujetas considerándolas a estas como un sujeto colectivo, por tanto no se hacen diferencias entre cada una de ellas, así como tampoco se realizaran una matriz por mujer que participo en el *focus group* ya que lo importante de relevar desde esta técnica de investigación es el discursos colectivo que se alcanza en este caso respecto de los significados de la mediación como resolución alternativa de conflictos.

A continuación se presenta la matriz con las distintas unidades temáticas y de registro con una breve explicación de cada una de ellas con el objetivo de dar cuenta al lector como esta se fue construyendo y comprenda el análisis de los hallazgos posterior.

III.6.- Matriz de Ordenamiento y Análisis de la Información

Unidad Temática	Categorías	Información del sujeto de estudio	Análisis de la información
Conocimiento de la instancia de Mediación	Medios de Comunicación		
	Red Social (familia extensa red vecinal)		
	Derivación vía judicial Previo al juicio		
Significación del Proceso de Mediación	Dimensión operativa		
	Dimensión afectiva		
	Valoración del sistema		
Conflicto	Relación de las partes		
	Relación parento-filial		
	Valoración del conflicto		
	Satisfacción de necesidades		
Resolución de conflicto	Historia personal		
	Institución judicial		
	Valoración de los acuerdos		
	Valoración de la resolución de conflicto		

Significación en calidad de Jefas de hogar	<i>Carencias económicas</i>		
	Diversidad de roles Madre Mujer Proveedora		
	Disposición a la resolución del conflicto		

IV.-DISEÑO METODOLOGICO

IV.1.-Pregunta de investigación:

¿Cuáles son las significaciones construidas por las mujeres Jefas de hogar, participantes del estudio, en relación a la experiencia de mediación vivida?

IV.2.-Objetivos de la Investigación:

IV.2.1.-Objetivo General:

1.-. Conocer desde la perspectiva de las mujeres participantes del Programa Jefas de Hogar de la comuna de Valparaíso, las significaciones construidas con respecto a la experiencia de mediación vivida.

IV.2.2.-Objetivo Específicos:

1.- Identificar y analizar las significaciones construidas por mujeres participantes de este estudio respecto de la experiencia de mediación como método alternativo de resolución de conflictos

2.- Identificar y analizar las significaciones construidas por mujeres participantes de este estudio respecto del conflicto que las lleva a la instancia de mediación

3.- Identificar y analizar las significaciones construidas por mujeres participantes de este estudio respecto de la resolución del conflicto en el contexto de mediación.

V.- ANALISIS DE RESULTADOS

V.1.-Matriz de Ordenamiento y Análisis de la Información

Unidad Temática	Categorías	Información del sujeto de estudio	Análisis de la información
Conocimiento de la instancia de Mediación	Medios de comunicación	"Por los medios de comunicación"	De acuerdo a los relatos obtenidos se puede distinguir que las mujeres conocen de la mediación como un proceso alternativo de resolución de conflictos por los medios de comunicación, por la socialización del tema con sus pares, pero principalmente en forma espontánea al llegar a tribunales de familia al momento del juicio de alimentos o relación directa y regular de los hijos.
	Red social (familia extensa red vecinal)	"Por conversaciones que uno va escuchando, de personas que han vivido este tipo de experiencias después de la separación"	
	Derivación vía judicial Previo al juicio	"A nosotros nos citaron el día, porque nosotros pensábamos que íbamos a juicio, entonces nos dicen ahí antes de hablar con la jueza ¿ Uds. tiene la intención de llegar a un acuerdo por la Mediación? Y ahí nos citaron para conversar"	
Significación del Proceso de Mediación	Dimensión operativa	"Yo quería que me diera lo mismo que antes mas el Internet para la niña, pero más allá no sabía cuanto podía pedir y dije 130.000 y la mediadora dijo esto se saca de acuerdo al sueldo de la	De esta unidad de registro se puede desprender que la internalización de la información se vivencia en forma espontánea, siendo esta de carácter superficial.

		persona" "Para mi no se, yo estaba todavía enamorada de mi marido entonces para mí la mediación fue como una entrada a reconsiderar la relación, pero no se dio la mediación" "Te va haciendo preguntas tanto a él como a mí, entonces tu solo vas respondiendo solamente eso, lo que te preguntan tu contestas, entonces eso uno se centra en eso" "Pero es que de eso se trata la mediación, a ti te ponen con tu pareja para llegar a un acuerdo(...) si no llegan a aun acuerdo ahí se pasan a tribunales cachay, pero la mediación es así se hace para que se puedan poner de acuerdo las personas"	En este sentido se puede deducir que la información obtenida por los distintos medios, respecto del proceso de mediación es insuficiente y poco clara, lo que generaría percepciones equivocadas en relación al motivo de ingreso a mediación.
			Otro aspecto visualizado es un desconocimiento desde las partes respecto de los derechos y beneficios relacionados a las materias de familia vinculadas a la mediación, esto incide en la claridad del monto de las pensiones de alimentos. Se puede visualizar que los sujetos manifiestan durante el proceso de mediación, resolución en diversos intereses que no siempre son afines con materias propias de la mediación. En este sentido, lo relacional no es considerado al momento de abordar los intereses en función del acuerdo de las partes. Según lo relatado, los sujetos visualizan el proceso de mediación, como una instancia donde las partes propenden a un acuerdo, en una dinámica donde el mediador es quien

		dirige el proceso en un rol más protagonista. Se reconoce la solicitud de juicio como la instancia que dirige respecto a los intereses de las partes, en cuanto el proceso de mediación no logre el objetivo; el acuerdo.
Dimensión afectiva	“no me di cuenta del gran cariño, después que me separe, después que él se fue me di cuenta que yo a mi marido lo amo mucho (...) y para mi todo este proceso ha sido doloroso mas encima estar ahí al enfrente con él es fuerte” “Lo único que te dicen en la Mediación ¿Cuánto puede dar Ud. caballero?, el mínimo y yo digo el mínimo, pero no pelean por la razón principal, la plata las cuentas, la casa y como queda uno después emocionalmente después como las bolas”	Esta unidad de registro hace alusión aquellas actitudes emocionales que afectan en alguna medida el resultado del proceso de mediación. En este sentido según lo relatado queda de manifiesto que las partes acuden a mediación con una carga afectiva que les dificulta ver opciones que les permitan llegar al acuerdo. De lo anterior se deduce un desgaste emocional de las partes, y un evidente daño a nivel emocional del cual según lo señalado el proceso de mediación no se hace cargo. En otro plano según lo declarado existe una sensación en las usuarias en relación a que el proceso de mediación como institución no considera a las personas con todas sus características

			y actitudes personales.
	Valoración del sistema	“ Como mujer es emigrante, molesta tener que pedirle casi limosnas al padre de tus hijos” “ Es humillante pa los dos lados, tu queday como el jamón del sándwich, porque pal sistema tu tenis que darte vueltas pa pedirle algo, vueltas para conseguir algo después de mucho de perder muchas cosas, y el tipo que fue el papa de tus hijos, resulta que también tenis que humillarte con el para que le de algo a tus hijos (...) estas entre dos paredes y ninguna te salva” “ Mas encima te mandan a un proceso donde tu tienes que gastar tiempo y plata de tu bolsillo y pasa el tiempo y nada, yo perdis hasta el trabajo por andar en las citaciones y todavía tengo problemas, mal muy mal” Es como una discriminación porque al hombre le dan el favor	Respecto a la valoración del sistema las mujeres señalan que el proceso de mediación en sí mismo y la dinámica que en él se genera menoscaba su condición de mujer por lo que la valoración que tienen del mismo es negativa. A su vez se puede deducir que el proceso les genera un desgaste a nivel emocional, económico y laboral, se sienten perjudicadas por el sistema. Lo anterior evidencia sentimiento de desesperanza, ya que por un parte el sistema no sienten que las beneficie y por otro lado están en constante lucha con el padre de sus hijos para que respeten lo acordado en la mediación.

	Relación de las partes	"Entonces yo ni lo miraba estaba triste y enrabada por todo lo que había pasado con el" "Para mi era como un amigo, al principio era duro verlo, pero después...para mi era como un relajó cuando aparecía, no había contacto sexual de ningún tipo, pero era como el tío bueno, como hermano que viene o sea así lo asimile después, porque no había otra forma de tocar el tema" "A uno le cuesta aprender a separar las cosas, el me decía ¿puedo ver a la niña? te reembolso el dinero que gasten en la locomoción para poder verla, si era con esa condición si bajaba y se la llevaba sin ningún problema, pero el dolor que yo sentía con el hecho de verlo no te lo explico y el me decía vamos a comer un helado y yo le decía no"	En esta unidad de registro, según el relato de las mujeres se puede inferir que en la relación de las partes existen tensiones que inciden en la disposición a enfrentar el proceso y por ende llegar a un acuerdo. En este mismo aspecto también se puede deducir que la relación entre las partes con el paso del tiempo va mejorando en parte, porque las diferencias o conflictos que pueden tener se van naturalizando, es decir, las situaciones que generan el conflicto entre las partes paulatinamente van disminuyendo la carga emocional de una primera instancia. Otro punto relevante de señalar, es que se infiere la capacidad de las partes con el paso del tiempo de connotar positivamente la situación conflictiva.
	Relación parento - filial	"...Era como un relajó cuando aparecía...pero era como el tío bueno como el hermano que viene, o sea a si lo asimile después, porque no había	En relación a este punto, se puede desprender del discurso de los sujetos que el vínculo parental se da en forma esporádica e irregular. Lo anterior

		otra forma de tocar el tema y pa' no hacerle daño a los cabros porque ellos también era el tío bueno que venía el papito..bueno" "porque el problema de estos hombres, ellos son como pajaritos, se desligan de todo, la mujer es la que se queda con los hijos y todo lo que conlleva con ellos" "El no quiere nada con mis hijas y eso es lo que más me duele porque ellas están sintiendo el desprecio y el odio"	ocurre en algún sentido porque es la mujer quien se queda con el cuidado personal de los niños, es decir, del discurso se puede desprender que los padres en cierta manera se desligan de esta responsabilidad.
	Valoración del conflicto	"Entonces siempre hay diferencias de opinión en las parejas estén viviendo juntas o no, entonces viven este proceso confrontándose y es fuerte" "le decía que por favor me pasara plata, así humilladoramente" "es humillante esto de tener que estar poco menos que arrodillándose para pedir un poco de dinero"	Esta unidad de registro hace alusión a que las mujeres visualizan el conflicto que las lleva a mediación como una confrontación entre las partes, esto se condice con lo planteado por Maria Inés Suarez, quien desarrolla el concepto de conflicto como una lucha, tensión, pelea entre dos partes, en este sentido se significan la confrontación como un menoscabo a su persona. Es importante señalar, que el modelo de medición que rige los tribunales de familia donde plantea el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades no es percibido

		"Pidiéndole plata por las niñas siendo que el era el que mantenía la casa porque en ese tiempo mis hijos estaban súper chicos y era difícil entrar a trabajar" "Lo que pasa es que yo he tenido muchos problemas en cuanto a vivir con él, por eso yo tuve que hacer todas estas cosas para pedir plata porque no me daba, viviendo conmigo y con las niñas él me mentía con el dinero, me daba un mínimo de plata que no me alcanzaba" "La pieza de las niñas, mejorar la infraestructura del lugar donde vivimos, aumento de pensión..."	de tal modo por los sujetos de estudio, lo anterior denota una contradicción en la concepción que lleva a las partes a mediación. En relación a la satisfacción de necesidades, según lo relatado se puede inferir, que quien cumple el rol de mantener económicamente el hogar es el hombre, desde esta perspectiva según lo visualizado por las mujeres el rol de estas hace alusión a la crianza de los hijos, por lo tanto esta tarea les obstaculiza la posibilidad de insertarse laboralmente. Se desprende del discurso de las mujeres que la relación con los padres de los niños es distante esporádica existiendo una especie de falta de conciencia de las necesidades básicas de sus hijos.
--	--	---	--

Significado de la Resolución de conflicto	Historia de la relación	"Yo desde que me pidió que lo demandara lo hicimos para que me pudiera dar el dinero, consciente de que embarazada nadie me iba aceptar en un trabajo. "A lo mejor tuviste una buena suerte de que te toco una pareja así, pero la mayoría de los hombres no son así" "si uno habla con él es el tipo más el descuere, claro en todos lados el es Juanito, para los amigos es excelente como persona (...)pero nadie te cree cuando uno habla y yo le decía, oye loco estos niños comen, tengo que pagar arriendo ya pucha donde está mándame una lucas y nada, pasaban los meses hasta que volvía con un regalito de navidad y asó por años" "el está todo el día preocupado, llama y	Respecto de la historia personal las mujeres señalan que el acuerdo que se alcance y el respeto de éste, está condicionado por las forma de actuar del hombre a lo largo de la relación con los miembros de la familia. Las mujeres relevan esta situación como una cuestión causalista, es decir, causa-efecto, sosteniendo que si el hombre no cumplía con sus obligaciones parentales antes del proceso de mediación es difícil que lo haga después.
---	-------------------------	--	---

		pregunta como están las niñas, si ahora esta desesperado porque no le he contestado, y el se fue hace un año ya, en septiembre me dijo que me fuera donde estaba el para que llevara las a las niñas, que él arrendaba algo para que nos quedáramos y yo le dije que necesitaba una reemplazante para mi trabajo y me dijo yo la pago, así que me fui a Antofagasta las dos semanas y el pago el arriendo diario por el solo hecho de ver a las niñas" "y bueno el antes era chofer de micro y ahora no esta acá en Chile esta en Suecia, pero cuando era chofer yo me subía a la micro con las niñas y le decía que por favor me pasara plata así humilladoramente, pidiéndole plata por las niñas, siendo que él era el que mantenía la casa porque en ese tiempo mis hijos estaban súper chicos y era difícil entrar a trabajar" "(...)yo tuve que hacer todas estas cosas para pedir plata porque no me daba, viviendo conmigo y con las niñas, el me mentía con el dinero, me daba un mínimo de plata que no me alcanzaba."	De lo anterior es posible señalar que la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos debiera considerar la historia personal y el componente valórico al momento guiar en la búsqueda de acuerdo, ya que esto sería fundamental para el respeto y mantención de los acuerdos
--	--	---	--

	Institución judicial	“ voy al juzgado que me tiran pa atrás porque me falta un papel, porque me falta esto que lo otro” “además el sistema no te acompaña, el sistema donde están establecidos todos estos temas, judiciales, para mí son un desastre, siento que los procesos judiciales no se condicen con la realidad” “...si que el pagara pero nunca a pagado, pero a las finales no le hacen nada”	Respecto a esta unidad de registro las mujeres significan la instancia donde resuelven los conflictos relativos a derecho de familia como un sistema engorroso y lento y que no es resolutivo, tiene una valoración negativa del sistema en el que se enmarca la mediación. De lo anterior es posible desprender que esta valoración esta condicionada porque no es atingente a la realidad de las mujeres.
	Valoración de los acuerdos	“Entonces se llega en la Mediación acuerdo, pero después no se cumple,	

		de hecho se demoro 8 meses en empezar a cumplir" "si favorable, porque llegamos a un acuerdo de 80.000 pesos para pagar luz, agua, televisión e Internet y además de eso si me podía cumplir con la feria" "a mi no me favoreció por lo que te estaba diciendo recién porque estoy en el mismo lugar donde empecé, no tengo nada de nada"	
	Valoración de la resolución de conflicto	"yo me sentí aliviada cuando llegue a mediación, porque yo dije aquí yo ya no voy a tener que hacer nada mas (...) y a lo que tengo hoy me ha resultado excelente, porque el ha ido cumpliendo cada una de las cosas que el prometió"	Esta unidad de registro hace alusión, a la valoración que las mujeres hacen respecto de los acuerdos obtenidos en el proceso de mediación. En este sentido las mujeres realizan una valoración un tanto negativa debido a que si bien las partes llegan a un acuerdo, estos no se cumplen. Lo anterior genera, en ellas, que signifiquen esta situación como desfavorable hacia sus intereses, y a su vez, manifiestan sentimientos de estancamiento en la resolución de sus conflictos y desesperanza frente al sistema.

Significación de la calidad de Jefas de hogar	Carencias económicas	"un hombre que gana tanto dinero no tiene una casa, me tiene viviendo prácticamente en una mediagua de dos piezas, con dos señoritas es incomodo" "Ud. podría vivir con 50 lucas que les esta dando a dos niñas que necesitan ropa interior, necesitan comer, sus cosas, higiene, ropa porque van creciendo" "si estando conmigo me daba como pareja, me daba 300 o 200 o lo que me diera, pero me los daba, porque ahora tengo que decir que me dé un poco menos, pero ¿Por qué, porque hora no come en la casa, porque no se ducha, y yo le dije, si la niña dependía de el yo dependía de él, porque hoy en día tengo de decir que me dé menos dinero"	En relaciona este punto se puede señalar que las mujeres significan el suplir las carencias económicas como responsabilidad del hombre, en su rol de proveedor, en este sentido la importante disminución de los ingresos tras la separación les afecta considerablemente dado la demanda de las necesidades del hogar, sin embargo ante esta situación buscan diversas estrategias para poder cubrir las necesidades de su familia, pese esto está instalado en su discurso culpabilizar al hombre por no cumplir el rol de proveedor a cabalidad. En su calidad de jefas de hogar las mujeres distinguen los distintos roles que ejecutan cotidianamente entre ellos señalan el rol de madre, mujer y dueña de casa. En este sentido se puede inferir desde el discurso de ellas que existe una incompatibilidad entre estos roles, relevan por sobre los demás el su rol de madre y lo que genera su desempeño, ya que deben relegar sus proyectos personales y laborales, por el cuidado
---	----------------------	--	---

			de los hijos. A su vez manifiestan sentimientos de menoscabo en su condición de mujer y reconocen una sanción social si priorizan sus proyectos personales. Finalmente reconocen una responsabilidad en las materias relacionadas a las actividades domesticas y la provisión de las necesidades de su grupo familiar. En relación a esta unidad de registro se puede señalar que hay diferentes posturas en relación a la disposición que se tiene para resolver el conflicto al momento de participar en el proceso de mediación. En este sentido es posible destacar que para llegar resolver el conflicto es necesario que ambas partes estén dispuestas a resolver la situación, no basta con la disposición de una de las partes.
--	--	--	--

V.2.- FOCUS GROUP

I : Investigador

S1: Sandra

S2 Paola

S3 Verónica

S4 Sandra G

1.-¿Cómo llegan Uds. a la instancia de Mediación, fueron voluntariamente, o derivadas?

S1: Por los medios de comunicación y por conversaciones que uno va escuchando de personas que han vivido este tipo de experiencias después de la separación eso, uno va escuchando, entonces al momento que a uno le pasa...

Con el papá de las niñas dijimos, siempre tuvimos el pensamiento de que a lo mejor podíamos llegar a un acuerdo antes de ir a un juicio, me parecía una mejor opción antes de un juicio, que es muy doloroso.

S2 Yo igual quise llegar a un buen término con él pero no resulto no más po....

S3 Cada caso depende de la persona

S2 El me dijo en un momento que si, vamos mediación, no te preocupi que esto que lo otro, que fuéramos aquí y allá y después no pagan y en eso llevo un buen rato y me debe harta plata.

S4 ¿Pero más de un año que no te paga?

S2 Más de un año que me debe, bu mucho más.

2.- ¿Podrían describir como fue esta experiencia?

S2 Para mí no sé, yo estaba todavía enamorada de mi marido, entonces para mi fue como una entrada a reconsiderar la relación, pero no se dio la mediación por que el fue con la intención fija de conseguir lo que quería, lo que tenia en mente y lo consiguió y hasta el día de hoy no paga, y todo esto

fue desagradable porque además, después tu vas a pedir ayuda al juzgado y no te dan la ayuda que necesitas.

S1 A nosotros nos citaron un día pero nosotros pensábamos que íbamos a juicio y como era la primera vez para ambos, entonces nos dicen ahí antes de hablar con la jueza ¿Uds. tiene la intención de llegar a un acuerdo por la mediación? y ahí nos citaron para conversar le preguntaron cuanto podía pagar, me preguntaron por cuanto iba yo a la demanda, yo quería que me diera lo mismo que antes mas el Internet para la niña, pero mas allá no sabia cuanto podía pedir y dije \$130.000 la mediadora dijo esto se saca de acuerdo al sueldo de la persona.

S3 Me acuerdo que la mediadora nos pregunto si queríamos llegar a un acuerdo y si necesitábamos una persona que nos orientar en como era este proceso y ambos sin ni siquiera mirarnos, o sea ya lo habíamos conversado que si podíamos llegar a algún acuerdo, o si había alguna cosa así y quedamos de esperar haber que nos decían. Nos preguntaron si estábamos dispuestos a hacerlo así que como él era el demandado le preguntaron si quería ir a un lugar donde una persona interviniera o sea fuera neutral y dijo si y yo también.

S4 Nosotros llegamos desfasados la primera vez, sí intenté solucionar mi problema por esta vía mas pacífica y tuvimos sesiones con una mediadora pero el tipo se fue todo el tiempo en clasificarme a mí, lo bueno, lo malo, lo feo y nunca quiso tocar el tema que nos llevaba allí, los niños. Cuando llevábamos como las $\frac{3}{4}$ partes del proceso yo me pare en una de la reunión y le dije a la Sra. sabe que yo hasta aquí no mas llego, lo siento, me pare, firmé y me fui después de eso empecé con un abogado por las mías con un proceso más normal, porque había un problema de relación.

S4 Cuando llegábamos a la sesión para mi normal porque yo cuando me centro en algo me centro, él llegó se sentó varias sillas mas allá y eso, después se hablo y eso incomodo, creo que él estaba más incomodo que yo, yo sabía a lo que iba, él no sé, el tipo se hacia el ofendido.

S2 Claro po ellos se hacen las victimas

S3 Eso es verdad

S4 En el fondo el único que hizo fue atacar pudo haber sido distinto. A todo esto me dejo con una cuenta bancaria porque habíamos pedido para arreglar la casa así que ahí estoy pagando y eso se lo dije en la mediación pero me desvió el tema.

S1 Nosotros nos citaron, pedimos la hora, nose si yo soy rara o que es que ambos estábamos en lo mismo pero queríamos llegar a un acuerdo, pero mi objetivo principal era el bebe que venía en camino y la niña y pensé en los estudios que siempre habían estudiado en colegios pagados y yo pensé tengo que sacar el mejor beneficio económico sin tratar de herir a la otra persona. También es importante que la acogida de la otra persona (mediadora) que estaba ahí fue sumamente buena.

S3 Buena también fue tenso para mí porque yo miraba a Pedro es que lo mío fue en otra situación antes que fuéramos a mediación paso algo que después les puedo contar, entonces yo ni lo miraba estaba triste y enrabia por todo lo que había pasado con él, yo iba por aumento de pensión aquí el problema era que como yo quería el 50 % es que no me alcanza. Pero la Srta. dijo Ud. gana \$600.000 mire la enfermedad de su hija que le cuesta darle la mitad, y el Pedro decía si es cierto es que mi hija es celiaca entonces se gasta mucho en la alimentación, y ahí el Pedro dijo que estaba de acuerdo en darme el 50%

S3 Lo que pasa aquí es que la Srta. Karen te va haciendo preguntas tanto a él como a mí, entonces tu solo vas respondiendo, solamente eso, lo que le preguntan tu contestas entonces eso cachay uno se centra en eso ella te dice a aquí se viene por un aumento de pensión ella dice Pedro Ud. está de acuerdo que el aumento sea de tanto dinero ese fue el tema principal, yo casi no lo miraba, el era quien me miraba, porque yo no lo quería ni ver, y después ella te pregunta el ¿por qué se separaron?, por ser yo le dije 20 años viviendo en una miseria , no debería haberlo permitido porque cuando yo vivía con mis padres lo tuve todo y me case y no tengo nada prácticamente, cachay, era una vergüenza prácticamente, un hombre que gana tanto dinero no tiene una casa y me tiene viviendo prácticamente en una mediagua de dos piezas , con dos señoritas cachay, es incómodo eso

le dije cómo es posible que en 20 años no tenga una casa a su mujer y a sus hijos.

3.- ¿Que significó para Uds. participar en un proceso de mediación? ,
¿Cómo lo vivenciaron?

S2 : Lo encontré emigrante y bajo

S1 : ¡Si yo igual!

S3 : ¡yo igual y molesta la cuestión!

S2 : Como mujer es emigrante , molesta tener que pedirle casi limosna al padre de tus hijos

S3 : Eso que terrible!

S2 : Para que te de plata y mas encima te mandan a un proceso donde tú tienes que gastar tiempo y plata de tu bolsillo y pasa el tiempo y pasa el tiempo y nada, Yo perdí hasta el trabajo por andar en las citaciones y todavía tengo problemas, mal mal .

S1 : Como primera cosa la mediación si tu estay de acuerdo bien, pero es doloroso para la persona que esta demandado sea hombre o mujer, en este caso yo mujer es muy incomodo estar frente a la persona y que a veces tu digas me gustaría que vieras a los niños todos los días y el te diga ¡ay! es que yo no puedo todos los días

S2 : es como una discriminación , por al hombre le dan todo el favor , tu como mujer teni que estar siempre con la niña total el hombre no tiene tiempo.

S1 : No se yo creo que la mediadora tiene consiente que yo soy la afectada en este momento, pero es incomodo tener que escuchar a la otra persona decirte solo puedo los lunes y los martes , pero no ,los otros días porque duermo siesta, no se por decir una cosa tonta, pero no creo que le den el favor al hombre

S3 : Empezando por mi parte yo me di cuenta tarde, desde los 20 años he sido una persona muy orgullosa , yo pensaba que yo lo tenía aquí (hace un gesto con el puño) a el asegurado a mí, siempre orgullosa y no me di cuenta del gran cariño , después que me separe después que él se fue me di cuenta

que yo a mi marido lo amo mucho y no hay con que (se quiebra) porque yo intento hacer cosas, pero es imposible, me va a costar salir de esto. Y para mi todo este proceso ha sido doloroso mas encima estar ahí al frente con él, peor.

S2 : Viéndolo como enemigo.

S3 : Exacto

S1 : Y aunque no estés de acuerdo porque amamos a los niños independiente de la relación nuestra , el estar ahí es como que te vas a confrontar con él , por tu te dices es que yo tengo que salir con esta cantidad de dinero y con estas visitas porque es lo que me corresponde . Entonces siempre hay diferencias de opinión en las parejas, estén viviendo juntas o no estén viviendo juntas, entonces viven este proceso confrontándose y es fuerte.

S2 : Es que tu ahí dejas de ser mujer, eres madre.

S3 : Eso queda de lado pero igual siempre está ahí y hay que aceptarlo , el otro está ahí y no te puede ver débil.

S3: Hay que pasar por esto es así no más

S4 : Los procesos emocionales siempre cumplen un rol, pero en este momento uno está en el rol de madre, más que en el de mujer , pero da rabia impotencia y además porque el sistema no te acompaña , el sistema donde está establecido todos estos temas judiciales , para mí son un desastre , siento que los procesos judiciales no condicen con la realidad.

S2 : Si es cierto

S4 : Elevas el nivel de la mujer, de la madre, y la cacha la espada, pero si tu vas a ellos, sientes que le están dando el favor a ellos y tienden aunque no lo digan de alguna forma a disculparle toda esta violencia a los hombres. Y tú dices oye pero hay que pagar esto hay que hacer esto, y él no porque esto y lo otro. Lo único que te dicen en la mediación ¿Cuánto puede dar usted caballero? , el mínimo y yo digo el mínimo, pero no pelean por la razón principal, la plata. Las cuentas la casa, y como queda uno emocionalmente después ¡como las bolas!. Entonces evalúan no se qué o no sé cómo, no entiendo cómo está estipulado el sistema judicial, si es que en algún

momento piensan en la situación de las personas, en los hijos y en el tema en sí.

S2: Algunas veces no se dan cuenta que somos las madres que nos quedamos solas con los hijos y ellos los hombres se van y no tienen esa responsabilidad por los hijos

S3 : No tienen conciencia

S4 : Se les justifica todo

4.-¿Cuál es el conflicto o el motivo por el que ustedes van a la mediación? .

S1: yo llegué porque él me demandó a mí, porque él quería dar la cantidad de plata que él quería y yo cuando me separé, nosotros nos separamos en buena no más, pero cuando yo iba a cobrarle la plata, me decía que 120 era mucho y me lo dejaba en 80 y yo acepté, y claro el primer día que no cumplió, me lo dejó en cincuenta más una deuda anterior y hace como siete u ocho años atrás me está dando cincuenta lucas y nunca más subió la pensión

I: Por eso fue que tú llegaste, ¿y ustedes chiquillas?

S2: Yo llegué porque él me pidió que lo demandara

I: A ver cuéntame eso cómo es?

S2: Porque la situación era que él tenía...su relación anterior no la había finiquitado y después de diez años nos vinimos a enterar las dos que no había terminado con ninguna de las dos, conmigo nunca terminó siempre empezó, pero con la otra nunca terminó, entonces para poder...la otra persona le decía que no diera nada, que yo era una persona con educación y podía trabajar para darme, claro pero en ese momento estaba dependiendo totalmente de él , entonces me dice necesito que me demandes para poder darte el dinero como corresponde tranquilamente sin tener que cuestionar y que me pudiera dar la cantidad de dinero más o menos justa

I: Y tu Verónica

S3: Yo lo mío fue una extensión de alimento, por lo mismo por la enfermedad de mi hija y yo tuve que pedir aumento porque cada vez está más cara y él estaba dando dos cientos mil pesos, para mí en este momento dos cientos mil pesos no es nada, y como alguien decía por aquí, nosotras somos dueñas de casa yo tengo que ver con luz, con agua, con un sin fin de cosas, todo, todo yo y yo no trabajo, vivo a expensas de él prácticamente, entonces tenía que subirme la pensión

S4: O sea tuviste la suerte esa, yo no tuve esa suerte

S3: Pero es que de eso se trata la mediación. A ti te ponen con tu pareja para llegar a un acuerdo, ahora si tú en esa mediación, tú no llegas a un acuerdo porque tú no estás de acuerdo, si no llegan a un acuerdo ahí se pasan a tribunales, cachay, pero la mediación es así, se hace para que se puedan poner de acuerdo las personas y si no a tribunales se pasa

S4: En mi caso llevábamos muchos años separados y nunca me dio nada tampoco, no vivía aquí, pero si aparecía como el tío de repente a exigir verlos, nunca le dije que no podía a pesar de la situación, me costaba asimilar el tema, pero ahora se radicó en Valparaíso hace unos cuatro años y ahora que los cabros están grandes, el mayor salió de cuart ,que me ayude a pagarle el instituto por lo menos, y pa comer si nunca ha dado nada toda la crianza de los cabros la he pasado yo y todo lo que eso significa, casa, comida, ropa...

I: ¿y cuál fue el conflicto por el que llegaste? :

S4: Porque sí por rebelde porque nunca ha querido por la buena, se corrió olímpicamente y ahora es más, el es pastor, trabaja para la iglesia, bueno de alguna manera presionar aquí para que el tipo tome conciencia, porque el problema de estos hombres ellos son como pajaritos, ellos se desligan de todo, la mujer es la que se queda con los hijos y todo lo que conlleva con ellos, entonces bueno si anda pastoreando por ahí, con los rebaños de humanos como le digo yo... incluso llegué una vez donde un pastor, porque me mandó a llamar el tipo, que es como el jefe mayor, el tipo me trato de loca, que yo era la loca la enferma por haberle exigido a él la pensión.

Porque yo le dije a él con qué cara va por el mundo pidiendo equilibrio, valores si ni siquiera los tienen para los que está al lado suyo

5.- Ahora yo quería preguntarles antes de ir a mediación ¿como ustedes resolvían este tipo de conflicto?

S1: Lo mío era conversando, y bueno él antes era chofer de micro y ahora no está acá en Chile está en Suecia, pero cuando era chofer de micro yo me subía a las micros con las niñas y le decía que por favor me pasara plata, así humilladoramente, pidiéndole plata por las niñas siendo que él era el que mantenía la casa porque en ese tiempo mis hijos estaban súper chicos y era difícil entrar a trabajar, yo tuve que sacrificar a mi familia que eran mis hijos en ese tiempo a ponerlos en jardines, a trabajar en algo que no me gustaba, tú te sacai la cresta por ellos y ellos...tení que andar mendigando la plata más que nada

S2: No yo desde que me pidió que lo demandara lo hicimos para que me pudiera dar el dinero consciente de que embarazada nadie me iba a aceptar en un trabajo.... Yo también pensaba en la misma situación que él provocó por supuesto, que la parte emocional estaba, pero en ese momento era yo la más fuerte, también de lo que podía y no podía exigir, porque más que el sentimiento velar porque la niña que tenía nueve años toda su vida había vivido bien.

S3: Y no viste en ese momento otra forma de resolver el problema

S2: No porque la otra persona no dejaba que viniera a trabajar en Valparaíso, no la otra parte quería que fuera demandado como para hacerlo pagar por lo que había hecho

I: ¿Y tu Verónica como intentaste resolver el conflicto el dinero?

S3: No lo que pasa es que yo he tenido muchos problemas en cuanto a vivir con él, por eso yo tuve que hacer todas estas cosas para pedir plata porque no me daba, viviendo conmigo y con las niñas, él me mentía con el dinero, me daba un mínimo de plata que no me alcanzaba.



I ¿Tú hiciste algo antes para solucionar este problema?

S2: Yo hablaba con él, conversaba, conversaba y no había caso y mucha mentira de parte de él, ¿entonces qué pasó? Tuve que recurrir a estas cuestiones de pensión, obligadamente tuve que hacerlo, porque yo todavía estaba viviendo con él. Era mi esposo y yo tener que llagar a demandarlo, porque para mí eso es terrible, pero tuve que hacerlo, por qué por mis hijas.

I: ¿y tu Sandra?

S4: Porque no aparecía, aparecía cada dos o tres años, claro traía un poco de plata, como el tío, dos semanas se quedaba con los cabros, les compraba unas zapatillitas o toma ahí teni unas luquitas, pongámosle veinte lucas de ahora. Bueno, pero qué pasa con los cabros el mayor sobre todo para él era una historia, yo hasta me cuestionaba hasta que punto era positivo que los viera, pero ahí uno tiene que separar las cosas y bueno ahí queda un hoyo, el tipo se iba dejaba una miseria, y ahí superar todos los problemas psicológicos de los cabros

S3: Y tu ¿en algún momento hablaste con él?

S4: Sí, uno habla con él y es el tipo más el descueve, claro en todos lados él es Juanito, es la persona más el descueve que puede haber, para los amigos es excelente como persona, Juanito, no es Juan en ninguna parte, entonces yo alegaba, y no "tú estay loca tu soy la neurótica", si po si los he criado sola y el tipo no aparece, pero nadie te cree cuando uno habla, bueno y de hablar, oye loco estos niños comen, tengo que pagar arriendo, ya pucha donde esti mándate unas lucas y nada, nada, pasaban los meses y nada hasta que volvía con uno regalitos de navidad y así por años

6.- Y ahora ese conflicto que tenían ustedes, ¿cómo lo valoran ustedes, como se sentían?

S4 Bueno, desde que empezó a poner la plata, la porquería de plata, se demoro como ocho meses, empezó a poner de 20.000, después que se yo 15.000, como para torearne entonces yo llamaba por teléfono y yo le decía, loco, si es una porquería de plata porque no ponis todo al tiro. Entonces se llega en la mediación al acuerdo pero después no se cumple, de hecho se

demoro ocho meses en empezar a cumplir y de ahí se contabilizaron como 6 meses en la libreta, te digo me debe como 2.000.000 pesos, me ha puesto te digo, este año me apuesto más seguido, pero del año anterior de todo lo que se ha demorado en empezar a poner y sigue debiendo de antes entonces yo por eso fui o se ponía al día o aumentaba el tema actual.

S1 Sabe yo por eso le digo que todavía estoy donde estoy, porque yo le puse una pura vez la orden de arresto y en vez de subirle la pensión le baje la pensión y aun así no paga yo no sé que mas hacer La mediadora van en un principio a justificar, el actuar o el accionar de ellos y uno le dice si estando conmigo como pareja me daba 300, o 200 o 100 , lo que me diera, pero me los daba, porque ahora tengo que decir ya que me un poco menos, pero porque ahora no come no se ducha porque yo le dije si yo dependía de él si la niña dependía de el porqué hoy en día tengo que decir que me dé menos dinero , de donde voy a sacar , incluso aunque nosotros estábamos de acuerdo ella (mediadora) noto que me molestaba yo le dije que más o menos yo tendría que salir a prestar el trasero le dije yo para poder compensar, lo que Ud. me esta diciendo es que yo tengo que ver como me las arreglo porque la mediadora media para decir no solamente eso le tiene que dar...

S4 Eso es lo que hablamos.

S2 Pero piensa una cosa la ley te está dando el 50 % pero resulta que la ley no está en el pellejo de nosotras o entonces que el hombre se quede con el niño, porque a mí me paso con mi pareja que él se quedo con el niño y paso el tiempo y ahora ella tiene al niño y no esta demandando, , pero nosotros no la pudimos demandar a ella entonces la ley para que.

S3 Bien, pero el 50% de la realidad porque hoy en día quien vive con 50 lucas.

S2 Yo le pondría a la mediadora que ella viva con 50 lucas y teniendo varios críos

S4 La mediadora me miraba y to enoja porque yo decía que me esta viendo la cara y yo le dije a ella Ud. podría vivir con 50 lucas, que el papá le está dando a dos niñas que necesitan ropa interior necesitan comer sus cosas

higiene su ropa, porque van creciendo el puro arriendo no mas cuanto te sale un arriendo mensual, eso no lo ven, o una pieza no menos de 40 lucas el arriendo

S2: Yo estaba pidiendo el 50% porque tenía el 40 % tal como ella está diciendo yo vivía a expensas de él con todo el sueldo si él se fue y me deja menos de la mitad y yo vivía con todo el sueldo de él y ahora tengo que vivir con menos de la mitad

S3: Bueno para mí es importante el dinero porque si yo a él mismo se lo dije, si yo hubiera sido una persona que estuviese trabajando, yo no me importa lo mando a la misma.... Porque es humillante, es humillante esto de tener que estar poco menos que arrodillándote para pedir un poco de dinero y diciéndole oye todos los días tú comes, tus hijas también tienen que comer, es terrible

S4: En mi caso ponte tu, yo con mi mamá me llevo re mal toda la vida me he llevado re mal, entonces que pasa yo toda la vida he vivido sola con los cabros, entonces apareció este tipo con estas condiciones, pero para mí era como un amigo, al principio era duro verlo, pero después...para mí era como un relajó cuando aparecía, no había contacto sexual de ningún tipo, pero era como el tío bueno, como el hermano que viene, o sea así lo asimile después porque no había otra forma de tocar el tema y pa no hacerle daño a los cabros porque ellos también era el tío bueno que venía el papito, entonces para nosotros por el tipo de vida y por el poco contacto familiar que hay con la familia, el era como una luz, algo positivo que pasaba por un rato. Yo separe las cosas, opte por relajarme y que los cabros disfrutaran las pocas horas que él venía a verlos y ya ahí se acababa el tema, salíamos a dar una vuelta a tomar un helado igual que amigos, asumí de esa manera el tema, me dolió al principio, no podía separar las cosas, pero tuve que separar las cosas

S2: A uno le cuesta aprender a separar las cosas, pero a mi pasó algo similar a mi me decía, "puedo ver a la niña hoy día"... "no tengo dinero"... "te puedes conseguir y te reembolso el dinero que gastes en la locomoción para poder verla", si era con esa condición si, bajaba y se la llevaba sin ningún

problema, pero el dolor que yo sentía el hecho de verlo y él me decía vamos a comer un helado y yo le decía no.

S3: En mi caso, el es que no quiere nada con nosotras, ni con mis hijas entonces eso es lo que más me duele, porque ellas están sintiendo el desprecio, el odio, porque el odio se supone que me tiene a mi él

7.- ¿Pero qué importancia le asignan al conflicto que las llevo a mediación?

S3: Es doloroso, es doloroso

S4: Es humillante

S3: Es humillante exactamente

S4: Es humillante pa los dos lado, tu quedai como jamón de sándwich, porque pal sistema tu teni que darte vueltas pa pedirle algo, vueltas pa conseguir algo después de mucho de perder muchas cosas, y al tipo que fue el papá de tus hijos, resulta que también teni que humillarte con el pa que le de algo a tus hijos, entonces tu eres el jamón del sándwich, estás entre dos paredes y ninguna te salva de mi punto de vista

S1: Yo pienso lo mismo, o sea te humillai y no conseguí nada real, te dai cuenta que a la finales han buscado tanta manera de buscar el advenimiento de las personas, del tiempo atrás que ha habido leyes hasta el día de hoy te dai cuenta que no sirven los advenimientos porque no se respetan

I: Por lo que escucho me parece que plantean que sería distinto el conflicto cuando llegan a mediación que sería humillante, ¿pero qué pasa antes con el conflicto como el caso suyo que tenía que ir hasta la micro?, ¿ como ven el conflicto en ese tiempo?.

S1: yo me siento igual, totalmente igual porque no me han solucionado nada prácticamente, estoy donde mismo tengo que estar no más, porque fíjese que sigo teniendo una cantidad enorme de cuentas y sigo siendo yo la que mantiene a mi familia que son mis hijas y él que está en otro país, no tengo nada y eso que lo tengo con orden de arraigo, incluso el viene una vez al año acá...

S4: Pero que pasa si una deja los hijos botados, la sociedad te condena que eres una mala madre o si quieres profesionalizarte qué pasaría si uno le dejara los hijos s ellos, o con la madre, el tío, el abuelo, te matan la sociedad te mata, de hecho la misma visitadora te critica, por eso el tema no es solo la pensión, las visitas, tu quedai presa como mujer, mientras tus hijos no crezcan y no logri estabilizarlos en el medio no te podi desarrollar tampoco o podi de a poquito una hora o cuando podi estay chata, cansada de todo

S2: Yo me sentí aliviada cuando llegué a la mediación, porque yo dije ya aquí yo no voy a tener que hacer nada más, por lo menos va a tener el descanso él de poder darnos el dinero y va poder venir a trabajar tranquilo porque ya hay un papel que lo respalda a él para decir, no yo tengo que dar esto porque era lo que le daba antes independiente de que yo no coma, entonces para mí fue un alivio la mediación, y a lo que tengo hoy me ha resultado excelente, porque el ha ido cumpliendo cada una de las cosas que él prometió y que siempre pensaron en hacerse, la pieza de las niñas, mejorar la infraestructura del lugar donde vivimos, aumento de pensión, llegado su momento el dijo yo en cuanto tenga un mejor trabajo yo voy a aumentar la pensión de mis niñas, independiente si ella tiene o no tiene pareja independiente si ella trabaje o no trabaje, lo que gane va ser para ella, pero yo tengo que mantener a mis hijas y darles sus comodidades

S3: A lo mejor tuviste una buena suerte de que te tocó una pareja así, pero la mayoría de los hombres no es así

8: En relación a lo que están hablando ¿qué resultados tuvo la mediación, para usted al parecer fue favorable pero para las demás?

S2: Si favorable, porque llegamos a un acuerdo de ochenta mil pesos para pagar luz agua, televisión y Internet y además de eso si me podía cumplir con la feria, pero solo verduras no carne y dijo sí que él semanalmente me podía cumplir con la feria. El tema de que viera a la niña yo no tenía ni un problema siempre que el embarazo anduviera bien y me cumpliera con la plata de la locomoción

S1: A mí no me favoreció, por lo que te estaba diciendo recién, porque estoy en el mismo lugar en donde empecé, no tengo nada de nada.

I: Pero ustedes ¿llegaron a algún acuerdo?

S1: Si que él pagara pero nunca ha pagado, pero a la finales no le hacen nada, siendo que le he puesto orden de arresto, siendo que le he puesto orden de arraigo, siendo que me debe un millón y tanto de plata, que voy al juzgado que me tiran pa atrás porque me falta un papel porque me falta esto otro, prácticamente perdí mi trabajo y hace siete u ocho años me está dando cincuenta miserables lucas...

VI.-ANALISIS DE LA INFORMACION

La pregunta que guía el proceso de investigación se va a ir respondiendo según las distintas categorías analíticas que se señalan en el marco teórico, estas a su vez se complejizan y densifican con los tópicos señalados por las mujeres participantes en el estudio.

A continuación se presentan las distintas unidades temáticas que dan cuenta de la significación que construyen las mujeres respecto a la experiencia vivida en el proceso de Mediación.

1.- Una primera unidad temática refiere el cómo *conocen y acceden a la instancia de mediación* las mujeres del programa Jefas de hogar.

De acuerdo a esto se distinguen tres vías de conocimiento del proceso de mediación, las que dicen relación con:

a) La información proporcionada por *los medios de comunicación*, vía significada de manera superficial, no se profundiza de que medios específicamente entregarían la información, ni que información específica se tiene respecto de la mediación como sistema alternativo de conflictos. Para mayor ilustración de esto, extractos de lo dicho por las mujeres. *"Por los medios de comunicación"*

b).- *Conversaciones informales* que posicionan la mediación desde un nivel experiencial y se va socializando a través de la interacción cara a cara con los vecinos, amigos que han vivido este proceso.

Lo anterior se evidencia en extractos del discurso de los sujetos de estudio, quienes refieren *"Por conversaciones que uno va escuchando, de personas que han vivido este tipo de experiencias después de la separación"*

c).- Y una tercera vía relevada, por las mujeres tiene que ver con el *conocimiento entregado de manera espontánea* de la existencia de este mecanismo previo a la instancia de juicio. De lo anterior podemos destacar que esta vía es la que más refieren las mujeres, lo que permite sostener que

la información que circula de este conocimiento es superficial, mayor ilustración, lo referido por las mujeres:

“A nosotros nos citaron un día pero nosotros pensábamos que íbamos a juicio y como era la primera vez para ambos, entonces nos dicen ahí antes de hablar con la jueza ¿Uds. tiene la intención de llegar a un acuerdo por la mediación? y ahí nos citaron para conversar...”

Debido a las distintas vías por las que se conoce de la mediación y el reducido manejo de la información que tiene frente a este proceso podría incidir como se demostrara más adelante en la concepción, interés, expectativas y valoración que se tiene de la mediación.

2.-Una segunda unidad temática contempla el significado que las mujeres construyen respecto al proceso de mediación y en éste visualizan tres dimensiones:

a).- La primera dimensión identificada es la dimensión operativa, aquí se significan todos aquellos elementos relacionados con la forma en que se lleva a cabo la mediación y como las mujeres piensan que debiese ser el proceso. En este sentido las mujeres señalan desconocer los beneficios a los que pudieran optar, por lo que al momento de acordar el monto de pensión no saben lo que legalmente pueden solicitar, esto dificulta el acercar las posiciones de las partes para llegar a acuerdos satisfactorios, mejor ilustración de esto según lo señalado por los sujetos de estudio: *“Yo quería que me diera lo mismo que antes mas el Internet para la niña, pero más allá no sabía cuánto podía pedir y dije ciento treinta y la mediadora dijo esto se saca de acuerdo al sueldo de la persona”*

Otro aspecto ligado a esta dimensión es el “des-conocimiento” que se tiene de los objetivos, procedimiento y alcances de esta nueva forma de resolver conflictos, lo que pueden llevar a expectativas al momento de buscar un acuerdo, sobredimensionadas o minimizadas, preferentemente respecto de los montos pecuniarios del derecho de alimentos, y a diversas expectativas

e intereses dirigidos principalmente a la resolución de conflictos entre la pareja.

Lo anterior se refleja en el discurso de las mujeres quienes señalan: *"Para mí no sé, yo estaba todavía enamorada de mi marido, entonces para mí fue como una entrada a reconsiderar la relación, pero no se dio la mediación por que el fue con la intención fija de conseguir lo que quería, lo que tenía en mente y lo consiguió y hasta el día de hoy no paga"*

No obstante lo anterior, los sujetos de estudios reconocen de la experiencia de mediación, su objetivo por propender al alcance de acuerdos entre las partes. Desde ahí se destaca el hecho de que las mujeres posicionen el rol del mediador como protagonista de este proceso, atribuyéndole la responsabilidad de conductor para el logro de los acuerdos. Desde esta situación es posible inferir que el mínimo conocimiento del proceso posiciona a las mujeres como oyentes más que actores del proceso de la mediación, esto se refleja en lo relatado por los sujetos: *"Te van haciendo preguntas, tanto a él como a mí, entonces tu solo vas respondiendo, solamente eso, lo que le preguntan tu contestas entonces eso cachay uno se centra en eso ella te dice a aquí se viene por un aumento de pensión ella dice Pedro Ud. está de acuerdo que el aumento sea de tanto dinero ese fue el tema principal, yo casi no lo miraba, el era quien me miraba, porque yo no lo quería ni ver..."*

Por otra parte, desde las mujeres se significa la instancia de juicio como la alternativa final para lograr sus propios objetivos, en caso de que estos no fueran cumplidos a través de la mediación. Por tanto, la mediación se visualiza y significa como una institución de tránsito para la resolución de los conflictos, y no como una instancia en si misma que resuelva las problemáticas por las que llegan a ella, mayor ilustración de esto desde el discurso de las mujeres: *"Nosotros llegamos desfasados la primera vez, sí intenté solucionar mi problema por esta vía más pacífica y tuvimos sesiones con una mediadora pero el tipo se fue todo el tiempo en clasificarme a mí, lo bueno, lo malo, lo feo y nunca quiso tocar el tema que nos llevaba allí, los*

niños. Cuando llevábamos como las terceras cuartas partes del proceso yo me pare en una de la reunión y le dije a la Sra. sabe que yo hasta aquí no mas llego, lo siento, me pare, firmé y me fui después de eso empecé con un abogado por las mías con un proceso más normal, porque había un problema de relación.”

b).-Una segunda dimensión relevada por las mujeres respecto del proceso de mediación refiere la *dimensión afectiva*, en donde es posible visualizar todas aquellas actitudes emocionales que están presentes en el proceso al momento de buscar acuerdos. Si bien desde los objetivos que posee la mediación y de acuerdo al modelo utilizado en nuestro país, el factor relacional- emocional no es considerado en el proceso para lograr los objetivos, sin embargo, desde lo relatado por las mujeres, la dimensión afectiva está presente de forma transversal en el desarrollo de la Mediación, convirtiéndose un obtaculizador del logro de acuerdos. En este sentido, es posible visualizar que los límites entre un acuerdo y el conflicto son difusos ya que la búsqueda de acuerdos no es separada del conflicto originado por la relación de pareja así como de la historia de ésta.

Esta dimensión afectiva presente al momento de la mediación, se significa desde el daño que provocaría a las mujeres el tener que enfrentarse con sus antiguas parejas, generándose un desgaste emocional con el proceso. Sin embargo reconocen que durante el proceso “nadie” se hace cargo de este desgaste, lo que afecta la valoración del sistema y la forma en cómo se buscan los acuerdos.

En este mismo sentido, las mujeres sostienen que el proceso de mediación no se haría cargo de toda la persona, sino que las personas estarían en un segundo lugar por debajo de la materialidad del acuerdo. Lo anterior se vincula con las expectativas acerca del proceso, así como de los intereses que poseen, ya que desde lo relatado es posible visualizar que las mujeres y sus sentimientos respecto del conflicto y de la historia de este, son preponderantes, por sobre los acuerdos. Por tanto, al no ser satisfechas en

sus intereses aluden a sentimientos de menosprecio y de menoscabo desde el sistema hacia ellas.

Mayor ilustración de lo anterior se desprende del discurso de las mujeres, que señalan: *"Como mujer es emigrante , molesta tener que pedirle casi limosna al padre de tus hijos"; "Empezando por mi parte yo me di cuenta tarde, desde los veinte años he sido una persona muy orgullosa , yo pensaba que yo lo tenía aquí (hace un gesto con el puño) a él asegurado a mí, siempre orgullosa y no me di cuenta del gran cariño ,después que me separe después que él se fue me di cuenta que yo a mi marido lo amo mucho y no hay con que(se quiebra) porque yo intento hacer cosas, pero es imposible, me va a costar salir de esto. Y para mi todo este proceso ha sido doloroso mas encima estar ahí al frente con él, peor"; "...pero es doloroso para la persona que está demandando sea hombre o mujer, en este caso yo mujer es muy incomodo estar en frente a la persona"; "Cuando llegamos a la sesión para mi normal porque yo cuando me centro en algo , me centró, el llegó se sentó una silla mas allá y eso , después se hablo y eso incomodo, creo que él estaba más incomodo que yo"*

c).- Finalmente la última dimensión de esta unidad temática, dice relación tiene con la valoración que las mujeres construyen del proceso y en este sentido se puede señalar que en forma articulada, el desconocimiento respecto de la forma de operar que tiene la mediación, así como los intereses y expectativas, en contradicción con los planteamientos de la mediación como sistema, hacen que las mujeres construyan una valoración negativa de este mecanismo de resolución de conflictos, visualizando la mediación, como una instancia en que la búsqueda de acuerdos seria una solicitud de ayuda en ambas direcciones, primero hacia el padre de sus hijos y por otra parte hacia el sistema en si mismo. Esto es evidenciado según lo señalado por los sujetos: *"Lo encontré emigrante y bajo", "..Porque es humillante, es humillante , esto de tener que estar poco menos que arrodillándote para pedir un poco de dinero y diciéndole oye todos los días tú comes, tus hijas también tienen que comer, es terrible..". "Es humillante pa los dos lado, tu quedai como jamón de sándwich, porque pal sistema tu teni*

que darte vueltas pa pedirle algo, vueltas pa conseguir algo después de mucho de perder muchas cosas, y al tipo que fue el papá de tus hijos, resulta que también teni que humillarte con el pa que le de algo a tus hijos, entonces tu eres el jamón del sándwich, estás entre dos paredes y ninguna te salva de mi punto de vista.”

...”Los procesos emocionales siempre cumplen un rol, pero en este momento uno está en el rol de madre, más que en el de mujer, pero da rabia impotencia y además porque el sistema no te acompaña, el sistema donde está establecido todos estos temas judiciales, para mí son un desastre, siento que los procesos judiciales no condicen con la realidad.”

En ese sentido, la acción de participar en la mediación se significa como un “actor de humillación”, el que no respeta sus derechos y donde ellas deben gastar de su tiempo, su dinero, no considerando el desgaste emocional para lograr acuerdos con lo que algunas no están satisfechas o acuerdos que posteriormente no son cumplidos por las partes. Lo anterior se ilustra desde el discurso relatado:

“Yo pienso lo mismo, o sea te humullai y no conseguí nada real, te dai cuenta que a la finales han buscado tanta manera de buscar el advenimiento de las personas, del tiempo atrás que ha habido leyes hasta el día de hoy te dai cuenta que no sirven los advenimientos porque no se respetan..”

3.-Una tercera unidad temática que posibilita pensar la mediación desde las mujeres refiere al *conflicto en si mismo*, es decir, lo que da origen al proceso de la mediación. Éste, es significado por las mujeres desde un entramado de relaciones que da cuenta de la relación parento-filial por un lado y por otra la relación de pareja.

El conflicto y este entramado relacional, se posicionan desde la insuficiencia de satisfacer necesidades básicas de los hijos, lo que otorga la materialidad al conflicto, desde donde se construyen distintas valoraciones, que son asignadas a esta situación.

a) En cuanto a la relación de la partes, se puede distinguir que el conflicto por el que se llega a mediación está influido por elementos tensores, es decir, situaciones no resueltas, historia de la relación, cargas emocionales, comunicación no efectiva entre otros, agentes que obstaculizan la resolución del conflicto en base a la toma de acuerdos, y que las partes traen consigo al proceso, tendiendo a replicarlo durante las sesiones de mediación, mayor ilustración de esto, es lo dicho por las mujeres *"...pero el tipo se fue todo el tiempo en clasificarme a mí, lo bueno, lo malo, lo feo y nunca quiso tocar el tema que nos llevaba aquí"*

"bueno, también, porque yo miraba a Pedro es que lo mío fue en otra situación antes que fuéramos a mediación paso algo que después les puedo contar, entonces yo no lo miraba, estaba triste y enrabiada por todo lo que había pasado con él"

Otro hallazgo relevante que se puede desprender de los sujetos de estudio, es que el modelo de mediación imperante en nuestro país tendería a invisibilizar la historia del conflicto, el contexto y el componente relacional, lo que podría incidir en los acuerdos adoptados, principalmente en lo que refiere a su sostenencia en el tiempo, debido a que el conflicto sigue operando luego de terminado el proceso de mediación.

A raíz de lo anterior se puede inferir del relato de las mujeres que el conflicto con el paso del tiempo se va naturalizando como propio de la dinámica de las partes, esta situación implicaría una transformación de la carga emotiva asignada al conflicto vivenciándolo desde la resignación, incluso connotándolo positivamente.

b.) En cuanto a la relación parento filial el conflicto se significa desde las mujeres como la irresponsabilidad de los padres frente a satisfacción de necesidades, así como de relación directa y regular con los hijos. Para una mejor ilustración de esto se señala lo declarado por las mujeres del estudio: *"porque el problema de estos hombres, ellos son como pajaritos, se desligan de todo, la mujer es la que se queda con los hijos y todo lo que"*

conlleva con ellos”, ...“El no quiere nada con mis hijas y eso es lo que más me duele porque ellas están sintiendo el desprecio y el odio”

Es importante señalar, que desde la perspectiva de las mujeres la mediación no consideraría las implicancias que tiene este tipo de conflictos al establecer acuerdos.

La articulación de estos dos niveles en los que las mujeres posicionan el conflicto deviene en una valoración negativa visualizándose como una confrontación entre las partes, previo a la instancia de mediación, durante el desarrollo de esta, esto se condice con lo planteado por María Inés Suárez, quien desarrolla el concepto de conflicto como una lucha, tensión, pelea entre dos partes. Esta confrontación es vivenciada por las mujeres como forma de menoscabo a su persona. Para mayor ilustración desde lo dicho por las mujeres se desprende;

“Entonces siempre hay diferencias de opinión en las parejas estén viviendo juntas o no, entonces viven este proceso confrontándose y es fuerte”; “le decía que por favor me pasara plata, así humilladoramente; “es humillante esto de tener que estar poco menos que arrodillándose para pedir un poco de dinero”

En relación a la institución judicial las mujeres distinguen el sistema judicial en el cual esta inserta la mediación, en primer lugar como un mecanismo cuyo diseño y procedimientos no se condicen con la realidad de las familias de nuestro país, lo anterior, es señalado debido a que las mujeres consideran que el ingreso obtenido en virtud de la pensiones de alimento establecido por la ley según cada caso, no permiten la satisfacción adecuada de las necesidades básicas, a su vez los acuerdos a los que llegan las partes en el proceso de mediación de acuerdo lo señalado por algunas mujeres no son respetados ni mantenidos en el tiempo, lo que implicaría que las mujeres y sus familias experimenten una disminución en su calidad de vida.

“ voy al juzgado que me tiran pa atrás porque me falta un papel, porque me falta esto que lo otro”

“además el sistema no te acompaña, el sistema donde están establecidos todos estos temas, judiciales, para mí son un desastre, siento que los procesos judiciales no se condicen con la realidad”

“...sí que el pagara pero nunca a pagado, pero a las finales no le hacen nada”

En ese sentido la mediación es vista como un procedimiento en vano, que supone evitar el juicio, sin embargo finalmente la mayoría de las mujeres terminan demandando ante el tribunal competente debido al no cumplimiento de los acuerdos establecidos en mediación.

En relaciona lo anterior se puede señalar que al momento de recurrir a tribunales de familia para regularizar la situación antes señalada, las mujeres, sostienen que se encuentran ante un sistema engorroso, lento, poco efectivo y burocrático.

Por todo lo antes mencionado es que existe de parte de las mujeres una valoración negativa del sistema Judicial, en tanto de la mediación, es significada como un proceso que no considera y no da respuesta a los intereses y demandas que las mujeres esperan resolver.

La posición asumida por las mujeres respecto de la mediación no se condice con los lineamientos del modelo de mediación aplicado por los tribunales de familia puesto que este último se basa en la búsqueda de acuerdos sustentados en la negociación de las partes, no considerando la dimensión contextual ni relacional que da origen al conflicto, elementos que son relevados ampliamente por las mujeres.

c.- Otro aspecto abordado en esta Unidad Temática, tiene relación con la valoración que las mujeres hacen respecto de los acuerdos convenidos en el proceso de mediación. En base a lo anterior se puede señalar que las

mujeres significan negativamente el acuerdo, ya que si bien, en el proceso de mediación, en teoría, convienen positivamente, en la praxis esto no se refleja, primero porque los acuerdos establecidos en mediación no se respetan, es decir, si se establece un monto de pensión de alimentos, este, no es depositado en su totalidad, ni en la fecha acordada, segundo, estos acuerdos no son mantenidos en el tiempo, lo cual genera que las mujeres entablen demandas judiciales para resolver ante un tribunal el derecho de alimentos.

“Entonces se llega en la Mediación al acuerdo, pero después no se cumple de hecho se demora 8 meses en empezar a cumplir”

“si favorable, porque llegamos a un acuerdo de 80.000 pesos para pagar luz, agua, televisión e Internet y además de eso si me podía cumplir con la feria”

“a mi no me favoreció por lo que te estaba diciendo recién porque estoy en el mismo lugar donde empecé, no tengo nada de nada”

A raíz de lo antes descrito las mujeres visualizan esta situación como desfavorables hacia sus necesidades, señalando un detrimento, en su calidad de vida, al no poder por falta de ingresos satisfacer las necesidades de sus familias. Por otro lado realzan sentimientos de desesperanza en relación al sistema en el que está inserta la mediación, como también un estancamiento en el conflicto que las lleva a mediación.

Otra unidad temática posible de analizar en este estudio, es la significación que construyen las mujeres en relación a su rol como jefa de hogar, en este sentido es posible distinguir tres elementos fundamentales que se conjugan transversalmente; el primero dice relación con las carencias económicas a las que se ven enfrentadas cotidianamente las mujeres y sus hijos. En este sentido se puede señalar que en su discurso reflejan una notable disminución en sus ingresos lo que incide en su calidad de vida, responsabilizando al hombre de sus carencias económicas, es decir significan al hombre con el rol de proveedor de sus necesidades, valorando en forma pesimista el ejercicio de este rol, sin embargo en su calidad de

jefas de hogar generan diversas estrategias para velar por la satisfacción de las necesidades de sus grupos familiares.

Considerando lo antes expuesto es posible sostener que las mujeres participantes de este estudio cuenta con herramientas personales y laborales logradas por medio de capacitaciones realizadas en programa Jefas de hogar que les permite acceder a un trabajo remunerado logrando así cumplir con el rol de proveedora. Son estos elementos lo que se valoran positivamente por sobre los acuerdos que pudiesen obtener luego de la mediación.

El segundo elemento hace mención a la diversidad de roles que desempeña la mujer en su condición de jefa de hogar, al respecto podemos distinguir el rol de madre, dueña de casa y el de mujer.

En este contexto el rol que más relevan las mujeres es el rol de madre, sin embargo pese a ser considerado fundamental en él su experiencias de vida es posible distinguir una dualidad que le atribuyen al ser madre ya que también lo perciben como una discriminación hacia su persona, en el sentido de que al ejercerlo se postergan como mujeres en su desarrollo personal y laboral.

En este sentido los sentimientos de discriminación son asociados a una sanción en tanto que decidieran realizarse profesional o laboralmente por sobre el ser madre, esta sanción social es visualizada en distintos niveles ya sea en un contexto familiar, comunitario o institucional.

A su vez otro aspecto que se deduce de lo anterior es la incompatibilidad en los roles que desempeña la mujer, ya que el asumir uno no permite desarrollar los otros adecuadamente, esto debido a que como jefas de hogar tiene múltiples funciones que desarrollar y no cuentan con el apoyo del los padres de los hijos en lo relativo a la satisfacción de necesidades básicas, menos en lo relativo a la crianza y actividades cotidianas de los hijos.

VII.- HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

VII.1.-Desde los hallazgos de la Investigación

Es posible relevar de acuerdo a lo expresado por las mujeres participantes del estudio, que el “*des-conocimiento*” que se tiene de este proceso, contribuye a generar en los sujetos de estudio, diversas expectativas que no necesariamente tienen relación con el objetivo y alcance de la mediación, situación que según se señala, provoca sentimientos de insatisfacción en las mujeres respecto de la instancia y del sistema que la ampara. De lo anterior se puede señalar que existen diversas vías por las que se conoce superficialmente de la mediación, a esto, sumado el reducido manejo de información que se tiene de este proceso, permite concluir que este influiría en la concepción, en los intereses, en las expectativas y valoración que se tiene de la misma.

Estrechamente asociado al hallazgo anterior, según lo desprendido del discurso de los sujetos de estudio, se puede deducir que la mediación es concebida como una instancia que otorgaría la oportunidad de generar un encuentro entre las partes, que permitiría resolver los conflictos a nivel de pareja y en este sentido operaría una lógica de carácter emocional o afectiva, por sobre una lógica racional.

A su vez es importante resaltar desde lo dicho por las mujeres, el daño y desgaste emocional que provocaría en ellas este proceso, reconociendo que el sistema no se haría cargo de la persona, sino que las personas estarían en segundo lugar por debajo de la materialidad del acuerdo, relevando sentimientos respecto del conflicto y de la historia de este, que serían preponderante por sobre los acuerdos.

Lo anterior nos permite concluir que el modelo de mediación utilizado en nuestro país, que pone énfasis en acercar las posiciones de las partes, generando alternativas para la concreción del acuerdo, tendería a no considerar el contexto ni el pasado del conflicto, no priorizando el factor relacional de las partes, lo que tensionaría la resolución del conflicto, esto da luces de que considerar el conflicto como parte importante del proceso, utilizando elementos del modelo transformativo, donde el conflicto es visualizado no como problema, sino como oportunidad de crecimiento, podría ofrecer a las partes la posibilidad de desarrollar e integrar sus capacidades, tanto para fortalecerse a sí mismos, como para empatizar con los demás. Lo anterior podría contribuir a generar acuerdos viables y perdurables en tiempo, donde la relación de la partes no sea tan conflictiva.

Otro hallazgo que las mujeres realzan, tiene relación con la insatisfacción de las necesidades básicas de sus grupos familiares y que le otorgarían la materialidad al conflicto, significándolo como la irresponsabilidad de los padres frente a la satisfacción de necesidades, donde no se consideraría la implicancia que esto tiene en el establecimiento del acuerdo, especialmente en lo relacionado al sistema judicial, en el cual se inserta este proceso, ya que, este sería percibido como un mecanismo cuyo diseño y procedimiento no se condice con la realidad de las familias de nuestro país, debido en parte a que los sujetos de estudio consideran que los ingresos obtenidos en virtud de las pensiones de alimentos establecidas por la ley, no permiten la satisfacción adecuada de las necesidades básicas, sumado al incumplimiento de los acuerdos establecidos implicando una disminución en la calidad de vida de estas familias.

Por otro lado, en relación a la resolución del conflicto, los sujetos de estudio perciben la mediación como un procedimiento en vano, percibida como una institución de transito para la resolución de conflictos y no como una instancia en sí misma, en que se resolverían las problemáticas por las que se llega a ella. La mediación supone una alternativa al juicio, sin embargo,

según lo relevado por los sujetos de estudio, debido al incumplimiento de los acuerdos establecidos, se termina de igual forma en demandas ante el tribunal competente, significando el sistema como lento, engorroso, burocrático y poco efectivo. Lo que nos permite concluir, que existe una valoración negativa del sistema judicial, en tanto de la mediación es significada como un proceso que no considera y no da respuestas a los intereses y demandas que las mujeres esperan resolver.

En otro sentido, es importante realzar que se identifica desde el discurso de los sujetos de estudio una disposición a la resolución del conflicto, ya que la mayoría de los casos buscaría resolverlo, para lo que se intenciona el acercamiento de las posiciones en relación al interés superior de sus hijos con la finalidad de lograr el acuerdo, sin embargo no se debe desestimar que existen situaciones en donde la cooperación se ve obstaculizada por conflictos relacionales, situación que conlleva a que una de las partes deje el proceso inconcluso, intentando resolverlo por vía judicial. De lo anterior es posible concluir, que la valoración del proceso sería diferente si los acuerdos convenidos en la mediación fueran respetados por las partes tras el proceso, evitando así la congestión por las demandas llevadas en los tribunales competentes

A modo de conclusión y como una forma de responder la pregunta que guía este estudio, se puede concluir que las mujeres significan la mediación como una instancia donde es posible establecer acuerdos, sin embargo, esta no consideraría los aspectos relacionales, contextuales y emocionales que dan origen al conflicto, así como tampoco los elementos socioculturales presentes en las configuraciones familiares participantes en mediación, lo que implicaría el no respeto, incumplimiento e irregularidad en los acuerdos establecidos en el proceso, situación que lleva a valorar negativamente la mediación como dispositivo alternativo a la resolución de conflicto.

Finalmente este estudio permite señalar que es propicio generar aportes que contribuyan al funcionamiento de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, de manera que el desconocimiento que pudiera existir en las personas respecto de los objetivos y alcances de la mediación, podrían ser contrarrestados por campañas de difusión masivas eficaces, de manera que los sujetos que concurren a esta instancia estén informados pudiendo acceder a ella con expectativas reales y acorde al modelo de mediación instaurado en nuestro país.

VII.2.-Desde lo teórico metodológico

En primer lugar es necesario concluir respecto de la forma en que fue abordado este estudio en relación a la temática escogida, siendo el acercamiento cualitativo un aporte significativo en los hallazgos encontrados y relevados para el quehacer disciplinario. Lo anterior, puesto que el plantearse en la búsqueda de los significados de las mujeres nos permite capturar una dimensión muchas veces invisibilizada por las políticas públicas o los cambios estructurados de manera vertical.

En ese sentido el aproximarnos al objeto de estudio desde este prisma metodológico posibilitó la comprensión de los diversos sentidos de las mujeres jefas de hogar, sentidos que exceden muchas veces a lo impuesto desde un modelo único y que al relevarlo permite nutrir a los profesionales de aquello que ocurre con las personas toda vez que se instauran nuevas formas de hacer, en este caso incluyendo la mediación como nueva forma de resolución de conflictos.

Por otra parte al mirar y acercarnos al objeto de estudio bajo la forma de acceder a mundo de significados posibilita flexibilizar los conceptos ya estructurados, medidos y en funcionamiento con la intencionalidad de entregar una segunda lectura, mirando desde quienes son parte fundamental de este proceso, buscando generar un conocimiento desde el fondo del proceso y nos de las formas es como este se ejecuta.

No obstante lo anterior, se reconoce que el alcance de este estudio no permite realizar grandes generalizaciones que hagan sentido para todas las mujeres y más aun para la otra parte involucrada que serían los hombres que pueden contribuir con otro prisma u otras lógicas al análisis del proceso. Por ende se reconoce que este estudio realiza una pequeña contribución al acumulado teórico, así como a las formas de hacer de este nuevo proceso, pero que a la vez abre una gran puerta para seguir investigando que piensan, sienten y como se visualiza este mecanismo por todos aquellos que lo utilizan y que le otorgan vida.

Por otra parte es necesario señalar que la opción de un modelo teórico que toma las distintas dimensiones implicadas en la mediación, es decir, como es pensado el modelo así como la consideración del conflicto como parte inherente del proceso, además de las distintas configuraciones de la familia, permitió visualizar y analizar el relato de las mujeres en sus diversas experiencias de vida en relación a la mediación.

VII.3.-Desde los aportes disciplinarios del trabajo social. Una reflexión disciplinaria

Desde sus inicios el Trabajo Social, ha intencionado su quehacer y preocupación en los sujetos y sus contextos. Es por ello que el interés investigativo de la disciplina se posiciona, por lo general, en conocer la realidad de los sujetos, lo que permite entender los elementos materiales y simbólicos de su entorno. El conocer científico es fundamental, entonces, para la intervención profesional, puesto que la información que se releva permite pensar intervenciones más coherentemente con la realidad particular de los sujetos.

En relación a lo anterior entonces, se entiende el porqué desde el Trabajo Social es relevante realizar investigaciones desde un enfoque micro-social, donde la búsqueda de conocimiento sea desde la perspectiva de los propios sujetos, en el contexto o situación particular de su experiencia de. En este sentido el uso de esta perspectiva permite dar cuenta desde la propia

óptica del sujeto de estudio, y no del el investigador respecto de la acción de los sujetos.

Otro elemento que se vincula de manera relevante con la disciplina, refiere a la comprensión del factor relacional como significativa para los sujetos, entendiendo ello desde aspectos socioculturales en la forma de resolución de conflictos. En ese sentido el interés de conocer esta dimensión, está enfocado a relevar las significaciones que son consideradas como legítimas y válidas por los sujetos. Levantar la concepción del proceso de mediación permite interpelar las formas de resolución de conflicto y el sistema en el que se inserta este dispositivo. Es por ello que se cree que desde esta investigación es posible realizar un levantamiento respecto de las percepciones de los sujetos que vivencian el fenómeno, lo que apunta a una interpelación en términos institucionales. De este modo, se pone en discusión respecto de que se está haciendo para mejorar los mecanismos resolutivos de conflictos.

En ese sentido, creemos que nuestro quehacer debe considerar y ocuparse de potenciar en las personas su propia capacidad de resolver los problemas inherentes de la vida en familia, evitando llegar a la resolución judicial, especialmente en lo que concierne a conflictos al interior de la familia, donde se aproveche este dispositivo de resolución de conflictos.

BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ, Mediación: una transformación en la cultura. Editorial Paidós, Argentina. 1996
- AYLWIN Nidia y Solar María Trabajo Social Familiar ediciones P.U.C, 2002
- BAEZA, S, Rol de la familia en la educación de los hijos, Psicología y Psicopedagogía, 2000
- CEPAL, Panorama Social en América latina, 2002
- COBB, SARA Y SLUZKI, Carlos, Herramientas para trabajar en Mediación Editorial Paidós España, 1999.
- CODIGO CIVIL, Art. 815, Chile
- FOLGERG J. Mediación de Conflictos sin Litigios, editorial Limusa, México 1992.
- GIDDENS ANTHONY, Sociología Editorial Mc Graw Gill, 2003
- GONZALO QUIROGA MARTA: Métodos alternativos de Resolución de conflictos. Perspectiva Multidisciplinar, editorial DYKINSON, Madrid, 2006.
- LEBEL PIERRE, El Arte de la Negociación España 1990
- LEY 19968 Tribunales de Familia art 107 Chile 2004
- MELLA ORLANDO, Metodología Cualitativa en ciencias sociales y Educación, editorial Primus, Chile, 2003.
- MIDEPLAN Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN 2006
- MOORE, CARLOS., El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos, Editorial Granica, Buenos Aires, 1995.
- POYATOS GARCIA ANA MEDIACIÓN FAMILIAR Y SOCIAL EN DIFERENTES Contextos España , puv publicaciones 2003.
- QUINTERO VELÁSQUEZ, ANA. Trabajo Social y Procesos Familiares Editorial, Lumen , Argentina 1997
- QUINTERO, MARÍA ANGÉLICA, Trabajo Social y Procesos Familiares, editorial Lumen, Buenos Aires.

- -RODRIGO M. Y PALACIOS J, Familia y Desarrollo Humano; Madrid , Alianza, 2003
- SCHIFFRIN ADRIANA Mediación: una transformación en la cultura, editorial Paidos, 2002.
- STRAUSS, ANSELM Y CORBIN, JULIET: Bases de la Investigación Cualitativa, Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría Fundamentada, Editorial Universidad Antioquia, Colombia 2002.
- SUAREZ, MARINES Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnica, Editorial Paidòs, Argentina, 2000
- SUÁREZ MARINES, Mediando en Sistemas Familiares, Paidos, Buenos Aires 2005
- VALDÉS, X Y VALDÉS, T Familia y vida privada transformaciones, tensiones y nuevos sentidos Chile: FLACSO CEDEM-UNFRA , 2005
- VERÓNICA GUBBINS, El conflicto desde una perspectiva psicosocial 2003, Chile