

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

El Papel de la Confianza Humana en el Proceso de Mediación Familiar

**Tesis para optar al Grado de Magíster en Intervención Psicosocial,
Mención Mediación de Conflictos**

Julie Labbé Letelier
Yovanna Rivera Zepeda

Profesor Guía: Sr. Mauricio Ureta Bernal

**Valparaíso, Chile
2009**

Agradecimientos a:

*Mi esposo y compañero, Jonathan por su paciencia infinita y la confianza en mis logros.
Mis hijos Francisco y Josefa, por el tiempo prestado para el desarrollo de este estudio.
Mi compañera de tesis, por su amista y confianza.*

Al Centro de Mediación Familiar de CAJ Bórbio, por el apoyo y disposición para facilitar la investigación.

A las usuarias y usuarios que compartieron con nosotras su historia y su percepción de este método de resolución de conflictos.

Y a la cultura de mediación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
PLANTAMIENTO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	5
I.1. Identificación del problema a estudiar	5
I.2. Fundamentación del Tema	6
CAPITULO II	
PROPÓSITO Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	8
II.1. Objetivo General 1	8
II.2. Objetivo General 2	9
CAPÍTULO III	
MARCO REFERENCIAL	10
III.1. De la Situación de las Familias en Chile	10
III.1.1. Transformaciones familiares del siglo XX	10
III.1.2. Evolución del matrimonio en materia de indisolubilidad del vínculo	10
III.1.3. Las razones del divorcio	13
III.1.4. Etapas del divorcio	13
III.1.5. Sistemas actuales de divorcio en occidente	14
III.1.6. El divorcio en Chile	15
III.1.7. Estadísticas de Divorcio	15
III.1.8. Situación de la Mediación familiar en Chile	18
III.2. De la Mediación de Conflictos	21
III.2.1. Reseña histórica de la mediación	21
III.2.2. Conceptualización de Mediación	26
III.2.3. Modelos de Mediación	30
III.2.4. Proceso de Mediación	34
III.2.4. Proceso de Mediación	38
III.3. De la Confianza Humana	40
III.3.1. Conceptualización de confianza humana	40

III.3.2. La confianza de Luhman	41
III.3.3. Tipos de confianza	51
III.3.4. Francisco Diez y Gachi Tapia	52
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	60
IV.1. Diseño de Investigación	64
IV.1.1. Criterios de selección de Contexto, casos e informantes	64
IV.1.2. Técnica de recolección de información	71
IV.1.3. Pauta de la entrevista semi- estructurada	72
CAPÍTULO V	
ANÁLISIS DE DATOS	75
CAPÍTULO VI	
ANÁLISIS DE DATOS	93
VI.1. Conclusiones	93
VI.2. Sugerencias	100
BIBLIOGRAFÍA	102

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro 1: Muestra poblacional por temáticas mediadas	65
Cuadro 2: Lista de casos analizados para seleccionar a los informantes	66
Cuadro 3: Pauta de entrevista aplicada a muestra poblacional	72
Cuadro 4: Informantes por orden de realización de la entrevista	73
Cuadro 5: Desarrollo de entrevistas muestra poblacional	76
Cuadro 6: Diagrama de contenidos análisis de datos	89
Cuadro 7: Diagrama de contenidos análisis de datos	90
Cuadro 8: Diagrama de contenidos análisis de datos	91
Gráfico 1: Matrimonio celebrados entre los años 2005 y 2009	16
Gráfico 2: Regimenes de Patrimonio Matrimonial entre los años 2005 y 2009	17
Gráfico 3: Nulidades de Matrimonio entre los años 2005 y 2009	17
Gráfico 4: Divorcios de Matrimonio entre los años 2005 y 2009	18

En el encuentro de dos pucaras, sociedad y familia, apreciamos sus debilidades. Sin embargo en el afán de lograr armonía en su relación, todos, sus miembros damos cuenta de la fuerza y grandeza de una y otra, de nosotros mismos. La mediación surge como alternativa y apoyo en el escenario actual.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene por finalidad describir el papel que juega la confianza en el proceso de Mediación Familiar, específicamente la confianza entre las partes al inicio y término del proceso de mediación, entre las partes y el mediador y en el procedimiento de la Mediación Familiar.

Lo anterior se llevará a cabo mediante una acabada recopilación y análisis de información existente relacionada con el tema y el análisis de entrevistas a personas que han participado en procesos de mediación familiar.

El documento esta estructurado en seis capítulos, los dos primeros fundamentan y detallan las principales motivaciones para estudiar los temas en cuestión y describen lo que se pretende lograr al finalizar el estudio.

El capítulo III entrega una descripción teórica que sustenta la factibilidad de la investigación y facilita una acabada conocimiento y comprensión de los temáticas involucradas, es así como se presenta la situación actual de la familia en Chile: la irrupción de divorcio en la legislación y la validación de la mediación familiar como alternativa de resolución de conflictos a temáticas ligadas al divorcio y la relación empírica con la confianza humana, con la revisión de autores estudiosos del tema.

Los capítulos IV y V permiten al/la lector/a adentrarse empíricamente a los temas estudiados, y conocer la confianza en el proceso de mediación familiar, mediante el contacto con personas que han participado de este proceso. Cabe señalar que esta investigación es de tipo Descriptiva y metodología de tipo cualitativa.

Finalmente, el capítulo VI describe los resultados de esta investigación en base a los objetivos planteados inicialmente y da cuenta del grado de cumplimiento de estos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO Y FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA

En este apartado, se presenta las temáticas que aborda el estudio y las principales razones de la importancia de de poner énfasis en esta investigación.

I.1. Identificación del problema a estudiar

La mediación en nuestro país inició su popularidad con la aprobación del divorcio conyugal, donde era necesario implementar alternativas de resolución de conflictos en todos los temas que se asocian al divorcio como son los que conciernen a los cónyuges (temas económicos y de organización familiar) y a la relación de éstos con sus hijos (temas económicos y de interés superior del niño/a).

Se elige la Mediación Familiar y no otra forma de intervenir los conflictos derivados de los positivos resultados de esta alternativa de resolución de conflictos obtenidos en países de similar cultura a la chilena.

Si bien, la mediación se utiliza popularmente en países como España y Argentina, en Chile se ha visto el desuso de este procedimiento en el ámbito judicial, gatillando con ello demoras innecesarias en las causas de Tribunales de Familia.

El motivo de porqué las personas no concurren a mediación familiar y optan por judicializar los problemas familiares, involucra múltiples factores, dentro de estos factores se considera relevante la confianza en una alternativa de resolución a los conflictos judiciales en las temáticas familiares, como pueden ser el arbitraje, conciliación o mediación. No obstante, considerando el

proceso de mediación familiar, como aquel en que las partes en conflicto, con la ayuda de un mediador, buscan la mejor solución, que satisfaga sus necesidades, es acá donde se visualiza la necesidad imperativa de confiar en el otro con quién se va a colaborar para resolver el conflicto.

Al partir de esa premisa, se considera que el bajo interés actual de las personas en participar en mediación familiar, puede colapsar el sistema judicial y no asumir mayor protagonismo en la resolución de los conflictos íntimos y privados como son los del ámbito familiar, manteniendo así, una solución desde la autoridad.

Por lo anterior, se ve la necesidad de modificar la Ley de tribunales de familia e incorporar la mediación como obligatoria, que entra en vigencia el 15 de junio del 2009.

I.2. Fundamentación del Tema

El tema de la investigación surgió a raíz de una inquietud personal y profesional del equipo investigador, ya que aborda dos temáticas de interés de éste, como son la Mediación Familiar y la Confianza Humana.

El objetivo central es describir el papel que juega la confianza en el proceso de Mediación Familiar, ya que en nuestro país existen escasos estudios en torno al tema de la Mediación de Conflictos específicamente Mediación Familiar y la Confianza en el procedimiento.

Cabe destacar, que la Mediación Familiar es un tema relativamente nuevo en nuestro país; no obstante, se ha incrementado la utilización de este procedimiento debido a los favorables resultados obtenidos en la resolución de conflictos. Es así como en el año 2004 se crea la Ley que regula los Tribunales de Familia **LEY N° 19.968**, en la cual se da un papel relevante a la Mediación Familiar, situación que se reitera en la Nueva Ley de Matrimonio Civil, **Ley N°**

19.947, lo que ratifica lo emergente y la importancia de estudiar respecto del tema.

A la fecha, la Mediación en nuestro país ha constituido principalmente un trabajo de campo, con pocos estudios en esta temática, lo que se ha visto potenciado por la baja implementación de programas académicos que faciliten la investigación en la temática y no solo se centren en la práctica de la mediación como oficio o especialidad. Situación que variara en el futuro y permitirá el perfeccionamiento teórico de los profesionales del área, basándose en la realidad nacional.

A juicio del equipo investigador la Mediación Familiar constituye un cambio relevante en la cultura nacional, ya que implica necesariamente asumir la responsabilidad de contribuir directamente a la solución de los problemas y desarrollar la capacidad humana de confiar en los otros. Por ende, se considera fundamental estudiar de qué manera se da la confianza en el procedimiento de Mediación Familiar; entre las personas o partes involucradas en el conflicto y entre las partes y el mediador, con el objetivo de contribuir al perfeccionamiento de la aplicación y manejo del proceso de la Mediación Familiar.

CAPITULO II

PROPÓSITO Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Los objetivos de investigación se estructuran básicamente en dos énfasis, el primero objetivo general pone su acento en la descripción teórica de las temáticas de investigación y el segundo investiga empíricamente respondiendo a la pregunta de investigación: ¿Qué significancia tiene la confianza humana en el proceso de mediación familiar?.

Este capítulo, es un mapa de lo que pretende conseguir el presente estudio.

Objetivo General 1

Conocer que es la Mediación de Conflictos en el ámbito familiar, mediante una contextualización política cultural y la revisión bibliográfica del tema en estudio.

Objetivo Específicos

Identificar y describir los modelos de mediación y sus sustentos teóricos.

Describir el proceso de mediación, definiendo la estructura, las etapas y la finalidad que tiene su aplicación.

Caracterizar la Mediación Familiar, como uno de los ámbitos en que se aplica la Mediación de Conflictos.

Objetivo General 2

Conocer la significancia de la confianza en el proceso de mediación familiar.

Objetivos Específicos

Indagar la percepción del proceso de mediación, que tiene la persona que solicita la mediación familiar.

Identificar la percepción que los sujetos tienen de los mediadores familiares.

Indagar la percepción de los resultados obtenidos en el proceso de mediación familiar

Identificar los factores asociados al desarrollo de la confianza en el proceso de Mediación Familiar

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

Para este estudio es necesario incorporar como marco referencial una mirada histórica de la situación de las familias en Chile, de la evolución del matrimonio y las rupturas, los conflictos asociados, las formas de resolverlos y la incorporación paulatina de la discusión del tema del divorcio y filiación en lo cotidiano hasta su tramitación legislativa y las implicancias que conlleva aquello. La aprobación de la Ley de divorcio y la nueva Ley de filiación, incorpora nuevas formas de resolver conflictos familiares y aparece la mediación familiar como una alternativa viable y con éxito comprobable en otros países. Pero de donde aparece esta forma de resolver conflictos?, como se implementa en otros países?, que señalan los principales representantes de ésta? Y principalmente como se implementa en nuestro país, cuales son los principales factores que facilitan el éxito de esta técnica, por lo que se hace imprescindible profundizar teóricamente en este tema.

III.1. DE LA SITUACIÓN DE LAS FAMILIAS EN CHILE

III.1.1. Transformaciones familiares del siglo XX

La familia es una Institución social, la más antigua y definida de todas, como tal una estructura de normas donde se fija y mantiene un juego de roles sociales, es posible verlas como un tipo de equilibrio social entre poder y beneficios.

A lo largo de la historia la familia ha presentado transformaciones, respecto de las relaciones de poder en ésta, los cambios se concentran en tres

periodos de concatenación internacional social y política: la primera en las décadas de 1910 y 1920, la Unión Soviética lanzó un ataque revolucionario en contra del patriarcado, al declararlo fuera de la Ley, sin embargo, no se logró la igualdad cívica entre hombres y mujeres. El segundo periodo, llamado momento constitucional, que sobrevino después de la segunda guerra mundial, tuvo su centro en Asia Oriental donde las tradiciones confucianas fueron atacadas por reformistas japoneses, donde la Constitución Japonesa de 1947 incluyó la igualdad entre hombres y mujeres, excluyendo el patriarcado, a ello se unió China y luego esta exclusión del patriarcado se extendió por Europa oriental. El tercer periodo se concentra en el año 1968 y mediados de los años setenta, es así como el año 1975 fue declarado el año internacional de la Mujer por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En Europa occidental se establecen las nuevas reformas post patriarcales, con modificaciones en la Ley de matrimonio y la preocupación por la desigualdad de género, esto se extendió a algunos países de Latinoamérica a partir del año 1980.

Los cambios que experimenta el matrimonio durante el siglo XX, representa una curva invertida donde disminuyen los matrimonios, aumentan los hijos e hijas nacidos fuera de esta unión y desciende la tasa de fecundidad. La situación en Latinoamérica no deja de ser distinta, aunque la principal característica es que por ser conquistada por Portugal y España que introducen el catolicismo y el Derecho Romano, así la concepción de la familia hereda un esquema patriarcal, donde el jefe de familia es quién decide y la mujer requiere de tutela y dependencia. Además el matrimonio se concibe como un vínculo indisoluble.

La influencia de la iglesia católica en relación con las normas familiares ha sido muy significativa en la región, entre estos la legislación sobre

separaciones y el divorcio, la igualdad civil entre hombres y mujeres casado, los derechos reproductivos, educación sexual en escuelas, sistemas de anticoncepción en sistema de salud públicos, siguen siendo temas de debate público. Esto ha generado una marcada discrepancia entre los patrones sociales de conducta aceptable y el marco legal vigente, ello por que el poder de la iglesia católica y de las ideologías más conservadoras ha pesado en el ámbito del debate jurídico y entre las elites jurídicas. Así, el casamiento civil fue introducido a fines del siglo XIX, pero el reconocimiento legal del divorcio tendría que esperar casi 100 años como en Argentina 1987 y Chile 2004: caso emblemático.

III.1.2. Evolución del matrimonio en materia de indisolubilidad del vínculo¹.

Para referirse a esta materia es procedente realizar una breve evolución histórica sobre la indisolubilidad del matrimonio dividiéndola en los siguientes períodos:

1º Divorcio por repudio unilateral. En la mayoría de las culturas antiguas, como la hebrea, egipcia, griega, persa e india no existía una igualdad entre el hombre y la mujer. Dicha desigualdad llevaba a que el marido pudiese repudiar a su mujer y sólo excepcionalmente se le concedía igual derecho a ésta.

2º Divorcio entendido como separación de cuerpos. Desde un comienzo la posición de la Iglesia Católica fue a favor de la indisolubilidad del vínculo matrimonial, en el siglo XVI se reconoce la indisolubilidad del vínculo en los países católicos.

3º Divorcio desvincular en los países católicos. La mayoría de los países católicos en la actualidad, salvo Chile y Malta, vuelven al concepto originario de

¹ Rodrigo Barcia Lehmann: Divorcio en Chile: De la Hipocresía al Cinismo.

divorcio. Así prácticamente la totalidad de los países Occidentales adoptan el divorcio desvincular.

Esta última concepción del divorcio se desarrolla en los años setenta en Europa. De esta forma, en los países en que se respetan los derechos del individuo sólo en casos graves se acepta la posibilidad que el Estado entre a determinar que cónyuge es el culpable de la ruptura matrimonial, facultándose por regla general a éstos a simplemente reconocer el quiebre del matrimonio y regular adecuadamente los efectos de la ruptura. Así se ha impuesto el divorcio remedio en los países escandinavos, Alemania, Italia, Francia y otros. A su vez, en dichos países se presta una adecuada asesoría a las parejas para que puedan solucionar sus problemas sin necesidad de recurrir a la justicia, a través de psicólogos, asistentes sociales, ayudas familiares, etc.

III.1.3. Las razones del divorcio

Algunas razones que modernamente se dan para justificar el divorcio es una importante razón histórica: La incorporación de la mujer a la fuerza de trabajo y la pérdida del poder del marido sobre ésta, sirven para explicar la situación de hoy. Otros tipos de razones son las llamadas psicológicas: La principal de ellas son las expectativas diferentes en torno al matrimonio, por ejemplo las expectativas con relación a la pareja eran otras, con relación a los hijos.

Un estudio de Hamel, Patricia y otros, distingue entre familias con separación destructiva y no destructiva, dicha clasificación consiste en que en éstas últimas a lo menos uno de los cónyuges tenía expectativas realistas con respecto a la división entre la vida en pareja y la vida con la familia completa. Finalmente, la falta de información: los matrimonios apresurados suelen llevar a familias con separaciones destructivas. Y causas externas de diversa índole,

como causas económicas, cambio de trabajo, pérdida del trabajo, etc.

III.1.4. Etapas del divorcio

Se debe atender la evolución del proceso de la ruptura matrimonial y las situaciones que lo rodean: la etapa previa: en momentos que las parejas requieren de asesoría, casadas o no, antes de producirse un quiebre, sobretodo cuando hay hijos. Esta etapa previa ha dado muy buenos resultados en otros países como los escandinavos, pero no es una etapa judicial, sino administrativa, es más en los casos en que sea exitosa jamás llegará a ser judicial.

La segunda etapa es denominada separación y el divorcio, donde la forma en que la familia desarrolla el proceso de separación que se presenta como un proceso que puede terminar o no en divorcio, tiene una repercusión fundamental en las relaciones de sus miembros después del quiebre definitivo. Por ejemplo, la judicialización del conflicto que suele ser muy negativa, sobretodo respecto de los hijos.

Y por último la etapa que viene después del divorcio: en las familias con separación destructiva se presenta la siguiente estrategia: los padres ejercen presión económica y las madres obstaculizan las visitas. En cambio la estrategia de las familias con separación no traumática es a no involucrar a los hijos, lo que lleva a dos importantes consecuencias: suelen llegar a acuerdo, tanto en materia de alimentos, como de visitas y un padre no enerva las visitas del otro, sino todo lo contrario.

III.1.6. Sistemas actuales de divorcio en occidente

En la actualidad en la mayoría de los países de nuestro entorno se acepta el divorcio. Sin embargo existen diferencias en su regulación. En todo caso en Europa en la actualidad se acoge unánimemente el divorcio unilateral. En Suecia, desde el año 1977 se acepta el divorcio unilateral. En Francia, desde la reforma de 1975 se acoge el divorcio unilateral como ruptura de la vida en común que sólo exige seis años de separación. Con anterioridad sólo se aceptaba el divorcio sanción por causales como adulterio, condena privativa de libertad, sevicia e injurias graves.

III.1.7. El divorcio en Chile

Si bien en Chile, hasta antes del año 2005 no existía Ley de Divorcio, la separación de facto o de cuerpos se viene practicando desde el año 1925, con la nulidad de matrimonio por incompetencia del Oficial del Registro Civil, que no es más que un divorcio bilateral no regulado. Pero esto en la actualidad ha gatillado una serie de desventajas por una parte coloca a la parte que desea rehacer su vida en una situación negociadora muy desmejorada. Así, la parte que no tiene ningún interés en disolver el vínculo exigirá una compensación superior a lo que le correspondería recibir por sus probables derechos hereditarios.

Por otra parte, el divorcio o nulidad de matrimonio por incompetencia del Oficial del Registro Civil genera importantes costos para las personas de escasos recursos, ya que es de costo particular. Además, aunque alguno de los aspectos a que da lugar esta singular figura la nulidad por Incompetencia del Oficial del Registro Civil- se regulan a través del matrimonio putativo, la solución a que se llega por el abuso de una posición dominante de una de las partes,

que puede negarse a cooperar del todo, lo que haría imposible el divorcio, genera inseguridad y obliga a las personas a tomar soluciones incluso fuera de la ley, como todo tipo de acuerdos simulados. Pero la objeción más grave a la solución que adoptaba este ordenamiento jurídico, es que se ignoran una serie de situaciones que se encuentran reguladas hace años en el Derecho comparado, como las compensaciones que se deben los cónyuges después de la ruptura, la situación en torno a los hijos, etc.

III.1.8. Estadísticas de Divorcio²

Las estadísticas que a continuación se presentan, fueron elaboradas por el Servicio de Registro Civil en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión Equidad de Género, como una forma de contribuir al análisis de la situación de la mujer y de la familia, ello para contar con un instrumento que sirva de base para analizar y proyectar el comportamiento social en esta materia.

² Fuente: Servicio de Registro Civil, abril de 2009.

Gráfico N°1
Matrimonio celebrados
Entre los años 2005 y 2009

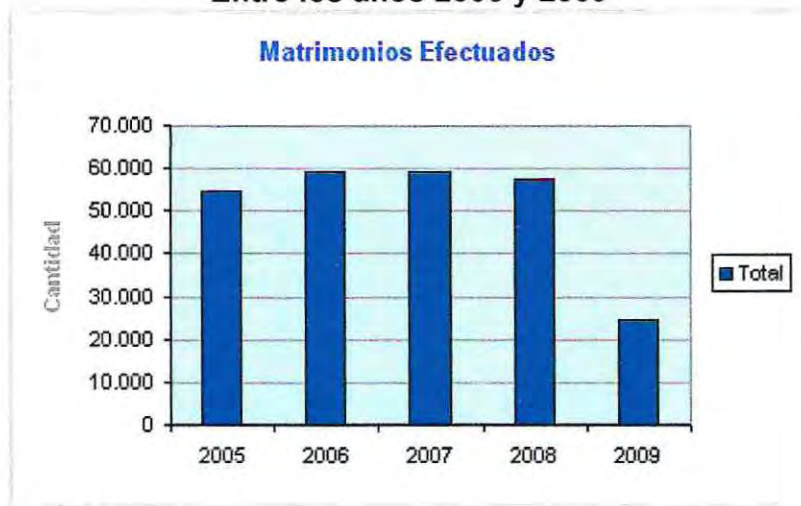


Gráfico N°2
Regimenes de Patrimonio Matrimonial
Entre los años 2005 y 2009

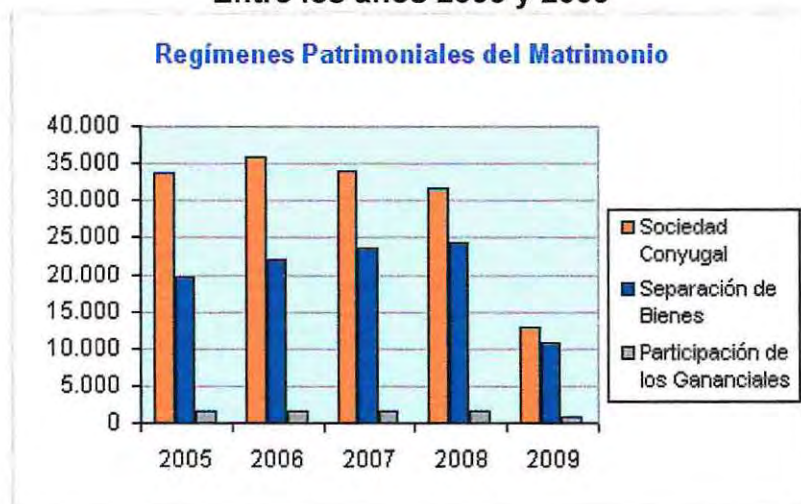


Gráfico N°3
Nulidades de Matrimonio
Entre los años 2005 y 2009

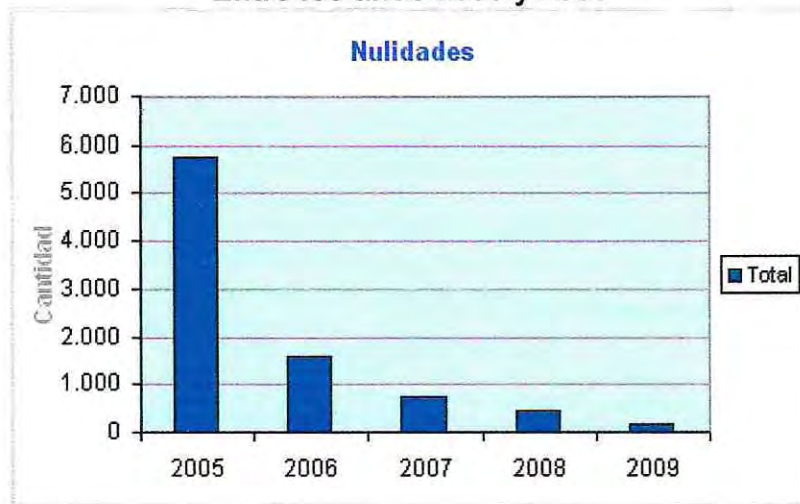
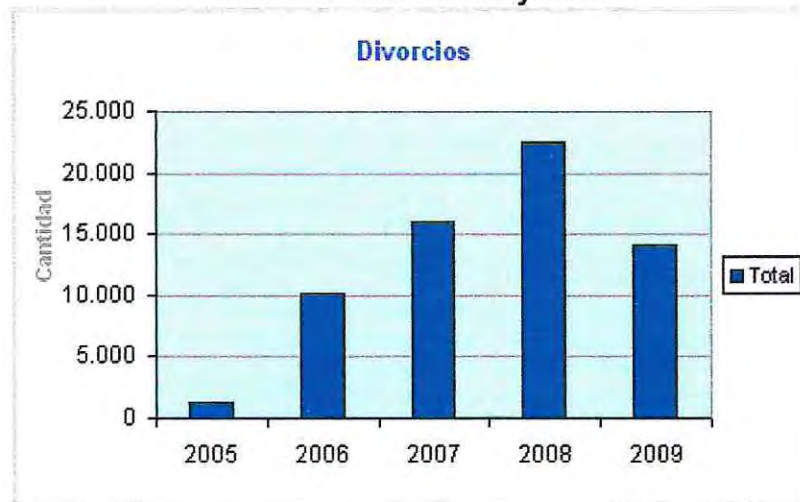


Gráfico N°4
Divorcios de Matrimonio
Entre los años 2005 y 2009



Si analizamos los datos expresados en los gráficos, desde una perspectiva temporal, podemos extraer que desde la aprobación de la Ley de Tribunales de Familia y el Divorcio vincular las nulidades disminuyeron drásticamente, principalmente durante el año 2006, en por de el aumento de los divorcios. Que ha ido in creciendo este fenómeno año tras año, con ello se puede concluir que la mediación familiar utilizada para la mayoría de los divorcios, también fue en aumento, sería interesante conocer los resultados de estudios similares posterior a la aprobación de la mediación familiar obligatoria.

III.1.9. Situación de la Mediación familiar en Chile

Un Informe desarrollado por Comunidad mujer en el año 2006, muestra la evaluación y percepción que tienen los mediadores del funcionamiento de los Tribunales de Familia y de la Mediación familiar.³

Este estudio fue elaborado a partir de la aplicación de una encuesta en el mes de septiembre del año 2006 a 83 mediadores de todo Chile, que pertenecen al Sistema Nacional de Mediación y a aquellos que ejercen de forma particular.

Para la presente investigación, se destacan los siguientes temas abordados en este estudio de percepción:

- Incorporación de la mediación –resolución conflictos familiares: Respecto de la incorporación de la mediación como mecanismo participativo en la resolución de conflictos familiares, se puede observar que la mayoría de los mediadores encuestados (82,3%) considera que si que la mediación ha sido uno de los mayores aportes de la Ley de Tribunales de Familia.
- Sugerencias para incentivar el uso de la mediación familiar: En esta sección se analizan las sugerencias propuestas por los mediadores

³ Percepción y Evaluación de los Tribunales de Familia en Chile: comunidadmujer año 2006.

- encuestados para incentivar el uso de la mediación familiar, el 49,3% de los mediadores encuestados sugiere que para incentivar el uso de la mediación familiar, se debiera realizar una mayor difusión e información a nivel nacional respecto de lo que es la mediación, la forma en que opera y los beneficios que se obtienen con ella. Esto, debido a que la mayoría de los encuestados considera que la población no saben lo que es la mediación familiar, o que existe o bien tienen muy poco conocimiento de ella. La segunda forma propuesta para incentivar el uso de la mediación familiar es instaurarla como instancia prejudicial y obligatoria, sugerencia mencionada por el 28,4% de los mediadores encuestados.

- Opinión acerca de la mediación familiar obligatoria: En esta sección se analizó la opinión de los mediadores respecto de que sea obligatoria para los asuntos de alimentos, régimen comunicacional, cuidado y crianza personal, así como las razones por las cuales opinan de dicha manera, la opinión general respecto a que la mediación sea obligatoria en los aspectos antes señalados es buena: el 78,5% de los encuestados señala que está bien que la mediación sea obligatoria, mientras que sólo el 12,7% y el 8,9% opinan “regular” y “mal”, respectivamente.

- Principales beneficios del sistema de mediación familiar: los principales beneficios que los mediadores consideran que el sistema de mediación ofrece a los ciudadanos para la resolución de conflictos familiares. El principal beneficio que otorga la mediación familiar corresponde a la mayor participación de las partes en la solución de los conflictos (mencionado por el 35,8% de los encuestados). En segundo lugar se ubica la mayor rapidez en la solución de los conflictos (señalado por el 28,4% de los mediadores) y, en tercer lugar, la obtención de mejores y más humanos acuerdos (25,4% de los encuestados). En menor medida los encuestados señalaron como beneficios de la mediación

familiar el menor costo económico que implica, la mejor asesoría judicial que reciben los padres y la mayor validez legal de estos acuerdos.

- Principales problemas de la mediación: El 43,9% de ellos señala que el principal problema para el desarrollo adecuado de la mediación es la falta de conocimiento e información que existe acerca de la mediación, tanto a nivel de la población como dentro del mismo poder judicial. El segundo problema mencionado por los mediadores dice relación con las formas de derivación (mencionado por el 30,3% de los encuestados). Bajo este punto, los mediadores señalan que hay una escasa derivación de casos a mediadores no licitados, como también que las derivaciones son muy lentas, y a veces, incluso erradas. El tercer problema señalado refiere a la burocracia del proceso de mediación y a la oposición que los jueces tienen hacia la mediación, problema señalado por el 16,7% de los mediadores.

- Formación como mediador familiar: Se puede señalar, que la gran mayoría de los encuestados (69,2%) considera que la formación recibida para desempeñarse como mediadores familiares fue buena. Mientras que el 29,9% evalúa su formación como regular y, sólo el 3,8% considera que su formación fue mala. Los mediadores que consideran que su formación como tales fue regular o mala, el 47,8% de ellos dice que el área donde más le faltó formación es el área práctica, es decir, mayores casos y horas de trabajo como mediadores.

III.2. DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

III.2.1. Reseña histórica de la mediación⁴

⁴ Ripol- Millet, Aleix: "Familias, trabajo social y mediación". Ed. Piados Ibérica S.A. Barcelona, 2001.

La mediación entendida como “la participación de un tercero neutral en una disputa o negociación entre dos partes”, es muy antigua y ampliamente extendida en el mundo.

Algunos ejemplos de que tan antigua es esta forma de resolución pacífica de conflictos: entre las Tribus del bajo Zaire, los conflictos son vividos como una crisis de grupo y no como algo individual, los conflictos debilitan la solidaridad y solidez de las comunidades, por esto la tribu participa en la resolución de los conflictos mediante asambleas en las que todos pueden expresar sus puntos de vista. El jefe de la tribu acostumbra a actuar de acuerdo con el criterio común, el acuerdo final consensuado es ritualizado a través de acciones visibles, como fiestas o comidas.

Así mismo, en el pueblo de Arusha en Tanzania, se utiliza una institución jurídica- política llamada “Moot”, este es la asamblea comunitaria en la que se escuchan y resuelven los conflictos de los miembros de la tribu, esta institución escucha en primer lugar a los miembros del grupo familiar en litigio y luego a toda la comunidad, no acepta iniciativas particulares para la resolución y menos la violencia. El Moot, institución político jurídica, tiene las siguientes características:

- . Sigue pautas de negociación y no de adjudicación.
- . Excluye de sus procedimientos la violencia y la coerción.
- . (la persona violenta es obligada a abandonar la tribu).
- . Se rige por normas aceptadas por la justicia comunitaria.
- . Tiende a lograr compromisos entre los demandantes de justicia.

El pueblo de Gitskan, en la Columbia Británica, considera el conflicto como un tema importante que debe ser resuelto con prontitud, el jefe de la tribu trae el tema a la mesa de negociaciones con la frase “esto es lo que hay”. Los implicados en la disputa, los principales de la comunidad y finalmente toda la

comunidad se acerca a la mesa y aportan opiniones y propuestas, finalmente llegan a un consenso que permite la convivencia, aunque no sea del agrado de todos, inclusive en los casos de asesinato, se impone la negociación a través del “moot”. Generalmente la familia del fallecido recibe tierras como compensación y el causante de la muerte puede ser requerido a perder su nombre durante un tiempo como muestra de respeto por la vida que ha quitado.

En la comunidad tradicional Hawaiana existe la institución “ho’ oponopono”, que significa enderezar, restaurar y mantener buenas relaciones dentro de la familia y entre esta y los poderes sobrenaturales, este proceso de negociación consta de nueve fases:

- . Aceptación de la familia a reunirse para el ho’ oponopono.
- . Plegaria inicial para que la divinidad conceda veracidad y sinceridad.
- . Identificación del problema, que incluye el compromiso de todos para buscar el conflicto específico y los conflictos y rencores que ha precipitado el conflicto inicial.
- . Confesión, perdón, restitución, abandono del conflicto por medio de un acuerdo mutuo.
- . Acuerdo de que el conflicto, ya resuelto, deja de existir definitivamente.
- . Reafirmación de los vínculos familiares y su permanencia futura.
- . Plegaria final.
- . Comida tradicional compartida.
- . Se reanudan las actividades tradicionales de la familia.

En las diversas comunidades africanas incluso las enfermedades mentales son entendidas como resultados de los conflictos sociales. En ocasiones la propia reunión habitual de la comunidad es utilizada de forma terapéutica para diagnosticar y tratar algunas disfuncionalidades psíquicas de sus miembros. El terapeuta sirve como mediador para restaurar las buenas

relaciones entre el paciente y su clan, su función consiste en sugerir, conectar, ofrecer aceptación y favorecer un clima positivo de reconciliación.

Augsburger resume lo que podemos aprender de los procesos de resolución de conflictos de las comunidades primitivas, en lo siguiente:

- . El proceso es iniciado por una parte tercera neutral o imparcial. El mediador no se inclina a favor de una parte sobre la otra y es elegido por su evidente neutralidad.
- . El mediador es aceptado inicialmente por todas las partes en litigio, aún cuando el grado de aceptación pueda variar a lo largo del proceso.
- . El mediador no tiene poder de aplicar sanciones, ni ninguna otra coacción a las partes para que acepten un camino u otro.
- . Los acuerdos no son vinculantes, en el sentido en que el mediador no puede aplicar sanciones en el caso de que las partes no lleguen a acuerdo o que una de estas incumpla lo acordado. La comunidad puede considerar que los acuerdos son vinculantes y aplicar sanciones a las partes frente aun incumplimiento.
- . El proceso para llegar a un acuerdo no es prescriptivo, el mediador asiste para que llegue a un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- . El mediador no es amenazador ya que es elegido por las partes.
- . El proceso es conclusivo, facilita la decisión final, distribución de tareas y la clausura final del conflicto.

En Estados Unidos, siempre se ha utilizado el “arreglo amistoso”, acá la mediación a fines del siglo XIX era utilizada para evitar huelgas laborales. En este país, cuna de la mediación moderna, los inmigrantes judíos fundaron en 1920 la Junta Judía de Conciliación como tribunal para las disputas.

El arte mediar, de interceder, de abogar en situaciones de conflictos están viejo como la propia humanidad. Sin embargo, en su versión moderna, la

mediación como tal surge hace unos cincuenta años como un proceso de convergencia entre técnicas y oficios parecidos, a partir de la experiencia de países como Estados Unidos, donde el divorcio forma parte de la cultura civil, las dificultades que éste reporta, tanto en su vertiente jurídica, como en los aspectos emocionales, que debían atender abogados y psiquiatras respectivamente, hicieron que surgieran técnicas como las dinámicas de grupos, en counseling, diversas terapias psicológicas y la misma mediación.

En el ámbito educativo, los primeros cursos sobre resolución de conflictos que introdujeron la mediación tuvieron lugar en Nueva York, en 1972, a través de "The Children's project for friends", un programa cuáquero que ha formado miles de maestros y profesores y ha contribuido a implantar y desarrollar concepciones pragmáticas sobre la paz y la transformación de los conflictos. Normalmente, su labor discreta y carente de protagonismo suele ser ignorada o subvalorada por quienes han acabado por adaptar la filosofía y los métodos de solución no violenta de conflictos y han desarrollado programas, iniciativas y teorías. Sin embargo, sus aportaciones son seguramente las que poseen mayor profundidad y originalidad. La importante relación entre la no violencia, la paz, la actitud conciliadora, las bases inspirativas de la mediación y de la conflictología, así como la cosmovisión y práctica de los cuáqueros es fundamental.

La mediación recibe importantes influencias de los estudios y la acción por la paz, la llamada dinámica de grupo y la educación en valores, aportaciones muy diversas desde la antropología, la psicología, en especial la humanística, y la pedagogía. Hoy en día, sin embargo, la mediación ha sido superada por los que entendemos como resolución de conflictos y se conserva dinámica y actualizada como una técnica eficaz, utilizada, junto con otros métodos, por los conflictólogos. Actualmente, la mediación cuenta con cinco

tendencias básicas en función de su utilidad, sus objetivos y de las actitudes que generen entre aquellas que se manifiestan partidarios de una u otra. Veamos cuales son:

- . La mediación como sistema de reducción de los costos de la práctica judicial, saturada por intentos cantidades de normativas legales, procedimientos y litigios.
- . La mediación como mejor sistema de procurar satisfacción a las partes en conflicto. Reduce los costes emocionales y económicos de las prácticas judiciales y facilita los acuerdos directamente.
- . La mediación como sistema reivindicación de cotas más altas de justicia social.
- . La mediación proceso trasformativo de las personas, como superación de sus actitudes y comportamientos violentos.
- . La mediación, desde la conflictología, como síntesis de todas las tendencias anteriores.

En países como Estados Unidos, se conoce un desarrollo extraordinario tanto teórico como aplicativo y profesional, que se halla perfectamente introducido en los ámbitos educacionales, de conflictos laborales, familiares, comunitarios y vecinales.

Argentina también conoció un desarrollo importante dentro del campo de la mediación familiar y de las prácticas judiciales. En Francia, la mediación se introdujo a través de las obras y de los esfuerzos de J. F. Six.

En España, se percibieron las influencias de Francia, Argentina y Estados Unidos y en el resto de los países europeos, la influencia de Estados Unidos y Canadá.

De todas maneras, la mediación encuentra un desarrollo muy importante de la mano de la resolución de conflicto que contribuye a ampliar y profundizar en su significación y a dotar, en a aquellos que trabajan en la ayuda de personas y sociedades en conflictos, de nuevas y renovadas habilidades, técnicas y procedimientos.

En Chile, la mediación se ve fuertemente influenciada por Argentina y el creciente desarrollo de este método en ese país, es así que comienzan a capacitarse una serie de profesionales ligados a las Corporaciones de Asistencia Judicial, aplicando la técnica como una forma alternativa de resolución de conflictos que presentaban los usuarios y usuarias, difundiéndose desde el año 1991 a la fecha, en el ámbito de la familia y posteriormente en educación, salud, empresa, etc.

III.2.2. Conceptualización de Mediación

La mediación es considerada como una técnica, como un método, como una forma de intervención, como una cultura de vida. Aún no hay acuerdo respecto de la interrogante ¿que es la mediación?.

Intentando aclarar este término, es que se hace imperativo, revisar algunas propuestas de autores que se han aproximado a definir “mediación”:

“La mediación es una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de counseling, negociación y arbitraje. Es el proceso mediante el cual los participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La forma más útil de observar la mediación es considerarla como una intervención de solución de problemas dirigida a una meta. Tiene el propósito de resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la

toma de decisiones. Tanto la resolución de desavenencias como el manejo de conflictos son metas complementarias y realistas de la mediación.”⁵

“La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación triangular; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de los protagonistas o antagonistas. La mediación es un no poder. El mediador debe suscitar la libertad”.⁶

“La mediación familiar es una forma de poner fin al matrimonio sin convertir a los miembros de la pareja en adversarios. Este marco de trabajo ofrece la oportunidad de negociar su propio acuerdo de separación o de divorcio, presuponiendo que la decisión de separarse o divorciarse ya ha sido tomada”.⁷

“La mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable”.⁸

“Mediación es la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes a manejar o resolver su disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quién utiliza diversas técnicas para ayudar a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver su conflicto. Este acuerdo es con frecuencia un contrato mutuamente negociado, de obligatoriedad jurídica entre los contendientes. La palabra “ayuda” es importante en este contexto. Se supone que los mediadores no fuerzan ni imponen la resolución. En lugar de ello, un mediador capacita a los contendientes para llegar a su propio acuerdo sobre el modo de resolución del conflicto, propiciando la discusión cara a cara, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas”.⁹

⁵ Jay Folberg Y Alison Taylor, Mediación: resolución de conflictos sin litigios

⁶ Jean- Francois Six, Les Temple des Médiateurs

⁷ John M. Haynes, Fundamentos de la Mediación Familiar

⁸ Christopher Moore, El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.

⁹ Karen Grover, James W. Grosch y Paul V. Olczak. La Mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción profesionales e investigadores.

"La mediación es, ciertamente, un proceso – considerado transformativo- que ordena el fluir dentro de los conflictos, colocando las personas en su centro. No prescribe que hacer o que no hacer en un caso u otro. No existe preconcepción y los conflictos se interpretan bajo parámetro de originalidad, individualmente, y de irrepetibilidad. La lógica de la mediación es ternaria y, consecuentemente, abierta, motivo por el cual permite la circulación de variables múltiples. La ausencia de procedimientos sofisticados y aparatos infalibles capaces de analizar causas y efectos y de establecer un dictamen preciso tiene lugar en un escenario que no es unidimensional, ni bidimensional, sino tridimensional, voluminoso, con multiplicidad de caras, ángulos, superficies y texturas siempre variables bajo la mirada de cada uno de los participantes, sensible al paso del tiempo, el conflicto se interpreta desde el cambio, desde la vida, y la vida es, como cada proceso de mediación, polifacética y fugaz".¹⁰

"Mediación es un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con la ayuda y guía de un mediador neutral con el objeto de finalizar su conflicto. El mediador no asume capacidad de decisión alguna, simplemente orienta a las partes para que éstas lleguen a un acuerdo conjunto".¹¹

"Mediadora o mediador es una persona capacitada profesionalmente para ayudar a las partes en conflictos a encontrar una solución. El mediador o mediadora es un experto en el arte de devolver a las partes su capacidad negociadora, de permitirles que recuperen su capacidad de gestionar la vida familiar ellos mismos acordando soluciones inteligentes y beneficiosas".¹²

"Aunque el crecimiento de la mediación durante las dos últimas décadas es notable, es incluso más sorprendente la extraordinaria divergencia de opiniones acerca del modo de comprender este crecimiento y caracterizar el propio movimiento mediador. Se pierde de vista la meta de la transformación: el eje está en la satisfacción y el arreglo".¹³

"La mediación es una forma alternativa de resolver algunos conflictos derivados de una ruptura familiar, conflictos tales como la custodia y residencia de los hijos y la pensión compensatoria para él o la cónyuge".¹⁴

¹⁰ *Carne Boqué, Guía de Mediación escolar*

¹¹ *J. W. Zig Zeigler, Jr. The Mediation Kit: Tools to Solve Disputes*

¹² *Eduardo José Cárdenas. La mediación en conflictos familiares*

¹³ *R. A. Baruch y J. P. Folger, La promesa de la mediación*

¹⁴ *Péronet, M. L' avocat et la médiation familiale*

"Describe la mediación en materia de divorcio como "un proceso interprofesional dentro del cual las partes implicadas en un divorcio solicitan voluntariamente la ayuda confidencial de una tercera persona, neutral y cualificada, para resolver sus conflictos de una forma recíprocamente aceptable".¹⁵

"La mediación es una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol que consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente en la resolución de conflictos, ayudando a los que disputan a llevar a su propia negociación a buen término".¹⁶

"Una intervención en un conflicto o una negociación por parte de una tercera persona aceptable por las partes, imparcial y neutra, sin ningún poder de decisión y que pretenden ayudar a que ellas mismas desarrollen un acuerdo (una "entende") viable, satisfactoria y capaz de responder a las necesidades de toda una familia, en particular las de los hijos e hijas".¹⁷
Intuitivamente se considera a la mediación como una fórmula amistosa y razonable que permite desarrollar las situaciones de conflictos apoyándose en la buena fe de las personas.¹⁸

Para efectos de la presente investigación, se considerará la definición de mediación establecida en la Ley 19.968, que señala se entenderá por mediación como "aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. (Título V, Art. 103, Ley 19.968). Este concepto permite asociar los resultados prácticos de la investigación.

III.2.3. Modelos de Mediación

Al definir la mediación, los autores mencionados, concuerdan en una serie de elementos, como la presencia de un conflicto, de personas en este

¹⁵ Elkin, M. Divorce mediation: An alternative process for helping families to close the book gently.

¹⁶ Milne, A. Divorce mediation: A process of self- definition and self- determination

¹⁷ Tribunal de Montreal, define la Mediación familiar como:

¹⁸ Boqué , María Carme, Cultura de Mediación y Cambio Social.

conflicto, en un tercero como facilitador, sin embargo, se aprecia también divergencias entre un concepto y otro, diferencia dada por el modelo de mediación en el que se basó para fundamentar lo que entendería por mediación. De allí la importancia de mencionar los modelos más representativos:

- . **Modelo Harvard:** Sus principales exponentes son Robert Fisher y William Ury. Definido como un modelo alternativo de resolución de conflictos, denominado directivo, se asocia principalmente a la Escuela de Negociación de Harvard. El mediador neutral e imparcial dirige a las partes en la negociación de un acuerdo, mutuamente aceptable.

Bases de las que parte: inspirada en la negociación bilateral. Causalidad, es decir, la causa del conflicto es lineal, es el desacuerdo, por tanto el contexto no determina el conflicto. La persona es considerada como un cúmulo de necesidades e intereses, sin considerar la relación entre estas.

La comunicación es también entendida en el sentido lineal, por tanto el mediador es un facilitador de la comunicación entre las partes, centrándose principalmente en la comunicación verbal.

Este modelo es a -histórico, eliminando las percepciones de errores del pasado, que impidan la adecuada comprensión del presente y el acuerdo futuro.

Método: ordena el proceso conflictual, procede a establecer las causas.

Se considera muy importante que las partes puedan expresar sus emociones, esto al inicio del proceso. El proceso va del caos al orden, al inicio de la mediación la situación de las partes es caótica, la función del mediador es establecer orden.

Objetivo: reducir las causas del desacuerdo, aproximando los objetivos de las diferentes partes y determinar así, un acuerdo.

- **Modelo Circular Narrativo:** Su principal exponente es Sara Cobb.

Aportes teóricos de la Terapia Familiar Sistémica.

Bases de las que parte: Fundamentada en la comunicación, las causas se retroalimentan creando un efecto circular de causa y efecto constantemente. En este modelo la comunicación es entendida como un todo en cual están dos o más personas y el mensaje que se trasmite, incluyendo los elementos verbales y para verbales, comunicación digital y analógica.

Método: Creación de contextos favorables para facilitar las soluciones asumidas por las partes. El método consiste en aumentar las diferencias y no disminuirlas, parte de la base que las partes traen a mediación un orden con posiciones y el mediador introduce el caos, flexibilizando el sistema para explorar alternativas no vistas en el "orden que traen a mediación las partes". Se procura también legitimar a las personas, construyendo para cada una de ellas un lugar legítimo dentro de la situación, cambiar el significado, mediante la creación de una historia alternativa. Considerando constantemente el contexto que rodea la situación, en los distintos ámbitos.

Objetivo: promover la reflexión de las partes con la finalidad de modificar un proceso negativo en positivo, transformando la historia que traen las personas a mediación.

Como característica esencia, los acuerdos son tácticos. Lo importante es la mejora en las relaciones, los acuerdos son únicamente circunstanciales.

- **Modelo Transformador:** Sus principales exponentes son R.A.B. Bus y J.P. Folger. Definido como un modelo transformador, denominado no directivo, creado en 1964 por el Departamento de Justicia, para intervenir en conflictos relativos a la discriminación.

Bases de las que parte: el centro de interés son los aspectos relacionales del conflicto, en este modelo la causalidad también es circular, causa y efecto se suceden sin cesar.

Este modelo parte de los nuevos enfoques en comunicación humana, prestando mucha atención al aspecto relacional.

Método: procuran que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de la transformación de sus conflictos. Se trabaja para lograr el "empowerment", es decir, el aumento del poder como campo creado, por lo que las persona potencian esos recursos que les permiten ser agentes de sus propios cambios, responsables de sus acciones. Utilizando durante el proceso preguntas circulares que permiten que la otra parte sea co-protagonistas del otro.

Objetivo: se trata de que las partes encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto. Modificar la relación entre las partes, no importando si llegan o no a acuerdo.

Como característica principal este modelo considera que los acuerdos carecen de importancia; la adquisición de capacidades de gestión y la transformación de los conflictos es lo que importa desarrollar. Se centran en la transformación de las relaciones, no en la resolución del conflicto.

- **Modelo Analítico:** Su principal exponente es Howard Raiffa. Este estilo de mediación se basa en un modelo matemático de negociación y

mediación racional con fundamentos en teorías económicas y teorías de juegos.

El modelo es descriptivo en el sentido que especifica los parámetros dentro de los cuales los negociadores y mediadores operan o la dinámica de la conducta negociadora o prescriptiva en el sentido de recomendar políticas racionales para el proceso.

Bases de las que parte: Postula que la mediación es una variación de la negociación en la cual una o más terceras partes, asisten a las partes en discusión. Por esto, parte del trabajo del mediador es hacer que la negociación sea más viable, para reducir que las partes traten de luchar o llegar al arbitraje.

Método: Pruitt (1989), ha desarrollado un modelo descriptivo de tres etapas de mediación, Etapa 1: "Establecer el escenario", lo cual incluye clarificar las reglas de un principio y proporcionar la información en conjunto. Etapa 2: "Solución del problema", lo que incluye poseer temas y generar alternativas. Etapa 3: "Lograr un acuerdo trabajable", que presupone presionar a las partes a lograr un acuerdo.

El mediador no solo escucha sino que analiza las respuestas del interlocutor en busca de comprensión más profunda.

Tres estrategias principales son la atracción de este modelo: lograr una Concesión, llamada ceder que involucra reducir las exigencias de uno o las aspiraciones para acomodar a la otra parte, Contención, tratar de persuadir que la otra parte ceda. Tácticas específicas que implementa esta estrategia que involucran amenazas y comprometerse a no conceder y Soluciones de Problemas tratando de localizar opciones que satisfacen las metas de ambas partes. Esta estrategia incluye escucha activa, proveer información acerca de las prioridades de uno mismo o

una lluvia de ideas en búsqueda de soluciones e ir al desarrollo de una solución “ganar- ganar”.

Objetivo: Los resultados posibles en la negociación pueden ser entendidos en términos de espacio útil conjunto, donde los modelos matemáticos de negociación identifican los espacios ocupados como opciones accesibles para llegar a terminar un tema y en los espacios vacíos se puede utilizar la creatividad.

Los cuatro modelos presentados, consideran la comunicación de las personas, la relación entre estas y el acuerdo al que pueden llegar, los énfasis y las prioridades y con ello las técnicas a utilizar, diferencia un modelo de otro.

Para efectos de este estudio, se considerará como referente el modelo de Harvard, par realizar el análisis con el modelo utilizado en la práctica por el Centro de mediación que facilitará la muestra poblacional.

III.2.4. Proceso de Mediación

Los cuatro modelos de mediación expuestos: Modelo de Harvard, Transformador, Circular- narrativo y Analítico, proponen una estructura de fases que difiere entre sí, dependiendo de su sustento teórico. Por ello, se selecciona en este estudio la estructura propuesta por el modelo de Harvard, donde se describirá el detalle de las etapas a describir detalladamente, con su orden y estrategia, como también los pasos previos para pasar de una etapa a la otra, lo que facilitará la comprensión adecuada de cómo procede la mediación familiar, en la teoría.

La mediación en un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se

expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada, de ser necesario, las continuidades de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.¹⁹

Entendida así, la mediación, su proceso es la conducción de las negociaciones de otras personas y el mediador es el director, el que organiza la discusión de los puntos a resolver.

El proceso genérico de la mediación, entendiéndolo por ello, no la consecución de una fase tras la otra en el proceso mismo, sino más bien la organización de la mediación desde la derivación al acuerdo, teniendo éste como objetivo final del proceso. Este proceso genérico consta de nueve fases, (Haynes, 1993):

1. Identificación del problema, la mediación puede tener lugar cuando las partes han reconocido el problema y están dispuestas a participar activamente en su resolución.
2. Análisis y elección del ámbito de resolución, cuando las partes han reconocido que existe un problema y que lo quieren resolver, eligen el método con el cual resolverán el conflicto, es acá donde aparece la alternativa de la mediación y sus múltiples ventajas, que además son parte de sus características descritas anteriormente, entre las que se destacan ser un método no adversarial, ser rápida y económica y respetar la privacidad.
3. Elección del mediador, la elección del mediador puede darse por la reputación en el medio del profesional, o bien, por los vínculos establecidos en la red social, que le facilita que otros profesionales le deriven casos a mediar.

En nuestro país la Ley²⁰ señala expresamente, que el mediador será

¹⁹ Haynes, John: Fundamentos de la mediación familiar, 1993.

²⁰ Ley que regula los Tribunales de Familia LEY N° 19.968, año 2004.

aquel que este registrado en el registro de mediadores familiares creado para tales efectos y que cumplan con lo establecido en la legislación para su ejercicio, que puede ser elegido al azar o sugerido por las partes involucradas en el conflicto.

4. Recopilación de la información, el mediador recopila los antecedentes de la disputa, para enmarcarla en un ámbito de la mediación, en este caso mediación familiar, y además toda aquella información que sea relevante para la resolución del conflicto, es necesario destacar acá que la información es compartida sólo con las partes, según señala en uno de los principios básicos de la mediación, como es el de Confidencialidad.
5. Definición del problema, utilizando la información respecto del problema, el mediador ayuda a las partes a definir el conflicto, involucrando los aspectos relacionados en éste, esta definición del problema no debe ser unilateral, sino compartida por todas las partes involucradas.
6. Búsqueda de opciones, cuando las partes están de acuerdo en la definición del problema, el mediador les ayuda a generar opciones, estas deben ser mutuas, ya que el problema ahora es compartido. Para esto, el mediador generalmente utiliza una técnica llamada “Brainstorming” o “Lluvia de ideas”, que consiste en que las partes con la dirección del mediador, aportan cualquier idea que se les ocurra, la que serán añadidas a una lista, luego se examinan cada una de las ideas aportadas por las partes y ellas mismas clasifican las ideas desde las menos factibles de realizar a las más realistas o altamente factibles, en seguida se trabaja sobre aquellas que son factibles analizando las consecuencias y costes que se tendrían al llevarlas a cabo.
7. Redefinición de las posturas, iniciada la mediación cada parte llega con una posición, que le da una visión particular del problema a abordar, que

suelen estar cargadas de emocionalidad, por ende, no es factible trabajar desde ellas. El mediador, indaga los intereses que existen detrás de esas posiciones, los que generalmente son necesidades para cada parte, centrando la estrategia en las opciones que satisfagan esos intereses comunes. Con ello se redefinen las posiciones.

8. Negociación, el mediador ayuda a negociar sobre las elección de soluciones que sean mutuamente aceptables, de manera que el acuerdo satisfaga las necesidades de las partes involucradas.
9. Redacción del acuerdo, el mediador redacta el acuerdo con los aspectos generales y todos los aspecto particulares de en función del contexto, acuerdo que es redactado en lenguaje simple, y que incluye, datos de fondo, definición del problema, opciones elegidas y el objeto del acuerdo. Luego da una copia para cada parte.

Si bien, en el apartado anterior se describe en general el proceso genérico de la mediación, este involucra una serie de fases, estrategias, que de acuerdo al modelo harvariano, es imprescindible abordar cada etapa en su cabalidad para asegurar el éxito del proceso, que cabe recordar el responsabilidad del mediador. Por ello, se hace inminente, describir detalladamente, de cuerdo a este modelo, como se llevan a cabo cada una de las etapas de la mediación, con un orden jerárquico y pre definido.

III.2.5. Etapas de la mediación

1. Organización de la mediación: que tiene como objetivo generar y preparar el proceso y predisponer a las partes a la mediación. En esta fase se encuentran los siguientes pasos:

- Organización del espacio físico: Como primer paso encontramos la organización del espacio físico, que propende al acomodamiento del espacio físico: infraestructura física, comodidad (luz, temperatura, etc.), buen contacto visual y auditivo, equidistancia, así como también el desarrollo de un clima favorable para la interacción, donde es imprescindible la actitud y control del mediador.
 - Discurso Inicial que contiene las presentaciones (el mediador y las partes), características de la mediación (voluntariedad, confidencialidad), procedimiento (sesiones), normas de conducta, asesoría externa (según requerimiento), características del acuerdo, confirmación de la participación y aceptación del procedimiento general y la firma del compromiso.
2. Comprensión de la perspectiva de las partes: el objetivo de esta etapa se centra en la Búsqueda de información del conflicto y el Desarrollo y análisis del conflicto. Características de esta etapa son:
- Solicitar y escuchar atentamente el relato de las partes, lo que se logra cediendo la palabra a las partes ordenadamente, tomando notas personales, alentando a que las partes tomen notas, preguntando sobre detalles importantes del relato y manteniendo el contacto visual.
 - El rol y función del mediador, es ser un entrevistador, es responsable de obtener la información necesaria, materializar el conflicto (entender el conflicto) y favorecer la expresión de sentimientos.
 - Las técnicas que se utilizan en esta y todas las etapas del proceso son Parfraseo: que es la síntesis de lo relatado por las partes en forma objetiva, permite reconocer y eliminar la carga negativa y objetivizar el problema, y la Escucha Activa que permite detectar en el relato de las partes el conflicto central.

Es importante destacar que en esta etapa generalmente se genera la llamada colonización del relato, es decir cuando una de las partes que relato primero su visión de los hechos, marca el precedente del relato de la otra parte.

3. Clarificación de los intereses, tiene como objetivo identificar posiciones intereses y necesidades y pasar de las posiciones a los intereses. Para ello, el mediador utiliza una serie de preguntas abiertas que permiten explorar las posiciones iniciales con que llegan las personas a mediación e identificar los intereses que existen en cada parte para estar en mediación y las necesidades que satisfacerán de cumplirse estos intereses, además debe identificar y devolver aquellos intereses comunes o compatibles que serán factibles de negociar.
4. Replanteo y generación de opciones, el objetivo es generar ideas y búsqueda de opciones resolutiveas y que las partes se replantean en función de lo que quiere el otro.
En esta etapa se utilizan la pregunta de replanteo que permite reencuadrar el conflicto, pregunta sobre la base de las necesidades y apunta a satisfacerlos integralmente los intereses, preguntas abiertas y lluvia de ideas.
5. El acuerdo, que puede ser verbal, escrito y homologable. Un buen acuerdo posee ciertas características entre estas que debe ser voluntario, informado, sustentable y con visión de futuro.

III.3. DE LA CONFIANZA HUMANA

A continuación se aborda el otro concepto prioritario en el estudio que se expone, su conceptualización, el planteamiento de autores sobre el mismo y su descripción en el proceso de mediación.

III.3.1. Conceptualización de confianza humana

El termino confianza se utiliza de diferentes formas y con diferentes significados en casi todos los idiomas. Científicos e investigadores concluyen que no hay una definición totalmente valida para definir este fenómeno, debido a que casi todas las ciencias sociales tienen sus propias definiciones sobre confianza.

Confianza puede ser definida como un sentimiento, un comportamiento, una reacción o una función. Algunos científicos son de la opinión que sin confianza la vida no podría existir ya que el hombre no sería capaz de entablar ninguna relación interpersonal. Generalmente serán identificados dos tipos de confianza: confianza en personas (confianza interpersonal) y confianza en sistemas. Sin embargo algunos científicos comienzas a estudiar un tercer concepto: confianza en máquinas.

A pesar de estas complicaciones con la definición de este término, hay consenso que una definición de confianza interpersonal debe contener los siguientes elementos:

- Interdependencia entre la persona que otorga confianza y la que la recibe
- Riesgo la persona que otorga confianza puede ser decepcionada si el comportamiento de la otra persona es contrario a lo que esta suponía.
- Esperanza o creencia que la confianza depositada no será aprovechada por el que la recibe
- Reducción de la complejidad, La vida tiene tantas alternativas que sin la confianza sería imposible valorar todas estas, en cada momento se tendría que tomar decisiones racionales sobre cada aspecto de la vida, así que confiando se reduce la complejidad de la vida misma.

Las Teorías más importantes en el estudio de la confianza interpersonal son: Teoría de Erickson, Teoría de Deutsch, Teoría de Rotter ,Teoría de Luhmann , Teoría de Zand.

Para los efectos de esta investigación consideraremos el análisis que realiza Niklas Luhmann de la Confianza Humana y Francisco Diez y Gachi Tapia sobre la generación de confianza en mediación.

3.3.2. La confianza de Lhuman

La inseguridad surge y se define en la actualidad como un problema social, que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión. En ese sentido, no existe una taxonomía general que permita identificar rasgos uniformes vinculados a las características que asume la inseguridad o distinguir tipos de sociedades que presenten el problema en forma exclusiva, siendo en definitiva una condición que comparten cada vez más un gran número de países en todo el mundo.

La sociedad sigue incrementando su nivel interno de complejidad, mediante el desarrollo de la autonomía funcional de los diversos sistemas parciales que la constituyen, al mismo tiempo que se multiplican y diversifican las demandas sociales, haciendo necesario superar las tradicionales formas de coordinación social, pues no existiría ya ninguna estructura o dispositivo, que en forma centralizada, pueda elaborar respuestas con sentido único y generalizables en todo el sistema social, y menos aún proveer soluciones integrales concebidas, planificadas, implementadas y controladas por un sólo agente, institución o grupo social. Todo parece indicar que la sociedad contemporánea ha alcanzado un estado donde más que nunca la construcción

social de la realidad y la acción colectiva poseen una creciente multiplicidad de puntos de emergencia y estructuración.

Desde la perspectiva de la teoría de sistemas, la obra del sociólogo alemán Niklas Luhmann viene considerándose, durante los últimos años, como uno de los intentos más sistemáticos y originales para abordar la observación y operatoria de la dinámica inherente a las sociedades contemporáneas, las cuales ya no se encuentran organizadas en torno a un sólo centro sino que, por el contrario, opera de manera multicéntrica, mediante redes de relaciones crecientemente diferenciadas, aunque interconectadas, obligando a configurar formas no jerárquicas de coordinación colectiva.

Al tenor de Luhmann la sociedad constituye un sistema auto referente y autopoietico, que a partir de la comunicación como elemento constitutivo, genera una red de relaciones que una vez clausurada sobre sí misma tiende a mantenerse, aumentando la complejidad en una deriva evolutiva no teleológica marcada por la observación y reducción de complejidad del entorno del sistema (Luhmann, 1991). Desde la teoría luhmanniana, la sociedad moderna puede ser descrita como un gran sistema social estructurado sobre la base de una diferenciación funcional. Este autor asume que tras un largo período de estabilidad de la sociedad liberal, se ha producido un incremento en la aceleración de la evolución industrial y tecnológica, así como un crecimiento considerable de los organismos orientados hacia la administración social, la gestión económica, política y cultural de alcance global.

Este acelerado proceso de transformación ha conllevado la creación de una sociedad compleja, caracterizada por una diferenciación funcional, una creciente autonomía de los sistemas parciales, una radical división del trabajo mediante la especialización del conocimiento, junto con la emergencia de nuevas formas de institucionalización que tienden a la reducción de la complejidad del ambiente.

La formación de sistemas parciales en la sociedad moderna implica procesos de diferenciación interna mediante la especialización de funciones, códigos binarios de comunicación y programas. Con vistas a llevar a cabo sus funciones, los sistemas parciales han desarrollado evolutivamente códigos mediante los cuales reconocen y dan sentido a las operaciones que les son propias, respecto de las que corresponden a otros ámbitos de operación sistémica (Luhmann, 1998).

En el contexto descrito cabe preguntarse las posibilidades de la mediación y particularmente de la mediación familiar, su implementación, su impacto, etc. Resulta evidente a priori la necesidad de que prevalezcan altos niveles de participación y compromiso entre todos los actores sociales involucrados en el abordaje del conflicto. Desde el paradigma de los sistemas autorreferentes dicha condición de operatividad en los sistemas sociales, particularmente en la configuración por medio de redes, puede ser abordada mediante un requisito de eficiencia en los sistemas que operan con el sentido y la comunicación el cual alude siempre a la confianza. La confianza en el más amplio sentido, constituye un hecho básico de la vida social, puesto de no existir impediría la articulación de acciones e interacciones sobre la base de la fe en las expectativas propias y recíprocas de los actores sociales. (Luhmann, 1996).

Sobre la base de relaciones de confianza los actores sociales que entran en una interacción restringen sus posibilidades conductuales a los límites de la confianza, en caso contrario ella se rompe con todas las consecuencias en términos de imprevisibilidad de las conductas de los demás. Ello pone en juego entonces las posibilidades de decisión de los participantes en un sistema determinado, alejándose de formas ingenuas de comportamiento. Luhmann afirma que la confianza sólo está implicada cuando la expectativa confiable

hace una diferencia para una determinada decisión, de lo contrario sólo tenemos una esperanza.

Desde esta óptica, las expectativas recíprocas que se articulan con diversas instancias destinadas a la temática de resolución de conflictos, descansan inevitablemente sobre los grados de confianza que los participantes están dispuestos a otorgarse mutuamente. El solicitante de mediación confía en que al menos una parte de las promesas efectuadas por su individuo significativo se concretarán una vez que termine la mediación. A su vez el Estado y sus diversos niveles de administración deben apelar a la responsabilidad y cooperación de las personas, grupos y comunidades organizadas para que las iniciativas implementadas operen con cierta regularidad (denuncias, presentación de proyectos, manejo de fondos, rendición de cuentas, etc.), los vecinos deben confiar que los organismos de seguridad ejecutan sus obligaciones regularmente, y así sucesivamente cuando se trata de la inseguridad ciudadana.

Si bien el trasfondo socio-histórico constituyó en el pasado una ventaja para la articulación de estrategias de seguridad con formas de confianza recíprocas entre instituciones tradicionales como fueron la política paternalista, el formalismo burocrático y las formas de acción clásicas de resolución de conflictos. En la actualidad, se advierte que ello no garantiza la posibilidad que irrumpan múltiples crisis de confianzas. Resulta doblemente compleja entonces la articulación de nuevas formas de relación social que, como las redes, buscan enfrentar la inseguridad en una sociedad que ya no dispone de un eje de coordinación único. Por una parte es indispensable recomponer familiaridades deterioradas o perdidas por las vicisitudes del cambio social, a la vez que es preciso vencer los prejuicios y las desconfianzas propias que surgen ante la necesidad de organizar nuevos esquemas de acción colectiva. Incluso en

algunos casos puede constituir un importante obstáculo inicial cuando entre algunos componentes de la red se ha sedimentado la desconfianza por la acumulación de experiencias negativas.

La configuración de la confianza resulta al parecer ineludible, pues los sistemas que pueden experimentar la confianza son más elásticos, duraderos y complejos, a la vez que son capaces de incrementar su potencial para expandir su horizonte temporal, simplificando la vida social por medio de la aceptación de riesgos de cara al futuro.

Luhmann señala, que la confianza, en el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno, es un hecho básico de la vida social, en un primer punto hace referencia a Diesel, E, 1974, quién refiere que cada día ponemos la confianza en la naturaleza humana, desde esta perspectiva la confianza es un rasgo natural de la humanidad, sin embargo no es un componente intencional, sino depende de la experiencia individual. En segundo lugar, afirma que la necesidad de confianza puede considerarse como el punto de partida correcto para derivación de reglas para la conducta apropiada. Como tercer punto, establece la posibilidad de proyectarse sin confianza.

Al revisar estas tres alternativas que explican la tendencia de la condición humana a la confianza, queda de manifiesto que la tendencia del ser humano, ya sea, por condición natural, por necesidad de establecer lo apropiado y lo no apropiado, como también, por que la alternativa de que al no establecer relaciones de confianza generaría ansiedad y caos, dejan por sentado que al comenzar un análisis teórico de la temática, está se encuentra presente, por alguna de las razones señaladas, por tanto en cuanto, se parte de la base que existe en las relaciones interpersonales confianza.

En mediación, específicamente en mediación familiar, esta afirmación marca el precedente del análisis a realizar, lo que surge como relevante es

clarificar en que medida la confianza se lleva a la práctica, y como ello podría influir en el todo de la mediación, para esto, se revisará exhaustivamente como se desarrolla esta condición desde distintas, pero no excluyentes, perspectivas.

1. El Tiempo y la Confianza: Luhmann señala mostrar confianza implica anticipar el futuro, es comportarse como si el futuro fuera cierto. En mediación familiar la temporalidad es una variable importante, realiza el análisis de los conflictos en el presente y la percepción que tienen actualmente las partes de éste, toma elementos del pasado que pueden ser negativos o positivos y que beneficiaran la percepción entre los involucrados e inicia el proceso mismo instando a las partes a que centren su mirada en el futuro, en pro de un mejoramiento de su situación actual que los motiva a estar en mediación.

Lo anterior, da cuenta que el factor tiempo constituye una constante en mediación. Si se entiende que la confianza solamente puede asegurarse y mantenerse en el presente, será clave cada momento de la mediación para conservarla, como la conducción del proceso mismo, el desarrollo de cada sesión que permita creer que ello llegará a buen término, la manera en que se ve al otro como confiable y que aquello que se acuerde se mantendrá en el futuro, es decir, la situación en el aquí y ahora, se traslada imaginariamente a un mañana, en el que se confía será como el ahora.

2. Familiaridad (experiencia) y Confianza: La familiaridad hace posible abrigar expectativas relativamente confiable y como consecuencia también, contener los elementos restantes del tiempo, sin embargo, la familiaridad en si misma no indica ni expectativas favorables ni desfavorables, sino las condiciones en las cuales ambas se hacen posible. La familiaridad es la precondition para la confianza, es decir, para cada tipo de compromiso con una actitud determinada hacia el

futuro. Las personas que acuden a mediación tienen una historia en común, algo que los une en el pasado, presente y futuro, que deben resolver, esta condición hace que tengan experiencia de una relación previa y actual, como también la necesidad de modificar esas experiencias en el futuro. Aquello que le es familiar, determina una noción que puede ser positiva o negativa tanto de la percepción, como de las expectativas que tienen del otro. Cabe destacar en este aspecto que en los mundos familiares, es decir en la experiencia, el pasado prevalece sobre el futuro, por tanto, el como ese otro se comportó en el pasado, va determinar si la experiencia es favorable o desfavorable.

No obstante, la confianza va más allá de la información que recibe la persona del pasado, se centra en el futuro, arriesgándose a definirlo, de esta forma la persona ofrece a las otras u otros un futuro determinado, un futuro común, que no emerge directamente del pasado que ellas tienen en común, sino que contiene algo relativamente nuevo, lo que se traduce en el interés que tienen el uno en el otro y que los mueve a estar en mediación, para construir algo diferente y nuevo.

3. La confianza con reducción de la complejidad: Se parte de la base que las relaciones interpersonales son un complejo constante, esta complejidad se agudiza si se considera que la relación interpersonal está en crisis o en conflicto. En este sentido, la comunicación es una forma de reducir complejidad, lo que hace lejana alguna posibilidad de arreglar la diferencia mediante un proceso de negociación y más aún cuando se habla de temáticas tan íntimas y diversas como es en el ámbito familiar. Frente al panorama anterior, se sostiene que la confianza reduce la complejidad, los sistemas deben reducir complejidad siempre, para esto deben trazar distinciones que dependerán desde dónde se observa. Al reducir complejidad, al mismo tiempo la aumentan. Un ejemplo clave de

que la confianza reduce la complejidad es el que alude a renombrado Dilema del prisionero, en términos de la Teoría de Juegos, en esta dos prisioneros pueden confesar para obtener una reducción de la sentencia a costa del otro; y sin confesar solamente pueden ser condenados a un delito sin importancia. En este caso, el camino racional sería que mantuvieran el silencio desconfiando de la confesión. El ejemplo anterior da cuenta de que si confío en el hecho de que otros están actuando o no lo están haciendo, en armonía conmigo puedo conseguir mis propios intereses más racionalmente.

En mediación, lo anterior se traduce, a que resulta más apropiado al logro de los propios intereses de quienes se encuentren disputando, que eventualmente requieren conseguir uno o varios objetivos de la mediación, confiar en que el otro realizará la conducta que permitirá que se logren los intereses puestos en mediación, que constituyen intereses comunes a llevar a cabo por quienes están en disputa. Ahora bien, de no confiar en ese otro, no se lograrán los intereses. Por tanto, la confianza recae siempre en una alternativa crítica, en la que el daño resultante de una ruptura de la confianza puede ser más grande que el que el beneficio que se gana de la prueba de la confianza asegurada, lo que llevaría finalmente a una relación colaborativa entre las personas que van a mediación, que disminuye enormemente la complejidad del entendimiento que se pueda dar de cómo la confianza interactúa constantemente en la mediación.

4. Confianza Personal: La complejidad de los sistemas aumenta con la presencia de los seres humanos, según expone Luhmann, 1965. En esta complejidad se centra la confianza, por tanto no es sorprendente que la confianza se extienda primero que nada a otro ser humano, en el que se presupone que posee una personalidad para construir un centro

ordenado y no arbitrario de un sistema de acción, con el cual uno puede llegar a un acuerdo. La confianza, por ende viene a ser la expectativa de que este otro manejara su libertad, manteniendo su personalidad.

El problema de la formación y la consolidación de la confianza personal nos habilitan para reducir la complejidad de las interacciones, pero esta formación y consolidación considera una variable importante, como es el tiempo, es decir, la confianza se desarrolla paso a paso. Adquirir confianza personal significa quitar las expectativas estandarizadas, por así decirlo, de nuestro semejante y remplazarlas con aquellas que solamente él, como personalidad individual, con su estilo único pueda garantizar la satisfacción.

La formación de la confianza se basa en un compromiso mutuo, donde ambas partes se involucran, en un orden fijo, primero el confiador y luego el depositario de la confianza. Sin embargo, no basta con seguir este orden lógico sino además conocer la situación exacta y deben saber que el otro también la conoce, por cuanto en tanto, la construcción de la confianza depende de situaciones fácilmente interpretables y también de la posibilidad de comunicación.

Hasta acá lo analizado permite asegurar que en mediación un proceso bien conducido, por el mediador, que genere confianza, donde éste último exponga claramente el procedimiento, las normas, y que conocidas por las partes, facilitaría que se desarrolle en pleno la confianza, específicamente en el mediador, en el proceso mismo, ya que es una condición que considera la variable tiempo, así como también la apertura a la comunicación. Respecto de la confianza en el otro, como otra parte en disputa, se asocia a la experiencia previa, al factor tiempo, al grado de confianza personal, así como, desde esta perspectiva, que

habrá uno que será el confiador y el otro que será el depositario de confianza, en una relación circular.

5. Confianza en los sistemas: ¿Cómo se debe organizar un sistema internamente, con el propósito de estar en posición y listos para otorgar confianza?. Si se modifica esta interrogante creada por Luhmann, por ¿Cómo organizar un proceso de mediación familiar con el propósito de otorgar confianza? De dar respuesta a esta pregunta, se estaría en condiciones de conocer el proceso, el método con el que se lleva a cabo y el modelo que lo sustenta de mediación familiar que genera mayor confianza y dar por finalizada la eterna disputa entre los diversos exponentes de modelos de mediación, información de gran interés, pero de difícilmente posible de responder en el presente estudio, considerando además que la realidad es dinámica y que lo que hoy es sustentable en un estudio X, mañana no lo será, además, la complejidad y variedad de los conflictos familiares mediables son variadas y particularmente distinta una de la otra, por ende, es poco probable encontrar un método único para la generalidad o clasificar métodos para cada particularidad.

Al analizar lo anterior en base a lo ya expuesto, se señala que cuando las personas, al igual que los sistemas sociales, están más dispuestos a la confianza si poseen seguridad interior, que se traduce en que tengan algún tipo de confianza en sí mismo.

Entendido así y considerando que la mediación familiar en la variedad de sus modelos, como proceso funciona, se podría decir que se tiene confianza en está como sistema social lo que es garantizado por la experiencia, por tanto en cuanto posee confianza interna, lo que es ratificado por Hauke, H (1956), que señala que “la confianza en sí mismo es la base de toda confianza verdadera”.

Considérese importante destacar que, para que otros confíen en la mediación familiar, es necesario teóricamente haberla conocido, como ya se ha analizado en los apartados anteriores, ya que lo conocido facilita el desarrollo de la confianza, por lo tanto este análisis se transforma en un problema cognitivo, de esto deriva la importancia de conocer que aquellos que ya han experimentado confiaron o no en el proceso de mediación, frente a la posible respuesta negativa a esta interrogante, cabe señalar, que al existir confianza en sí mismo, los riesgos de tener una predisposición negativa a confiar disminuyen considerablemente.

III.3.3. Tipos de confianza

Existen varios tipos de confianza, de acuerdo con el tipo en que se deposita la confianza:

- el individuo puede confiar en su propia confianza, precisamente como él puede percibir sus sentimientos o pensar sobre su pensamiento;
- puede confiar en que los otros confíen en él;
- y, que los otros confíen en las terceras partes en la misma forma en que él lo hace.

Las posibilidades de uso, los riesgos y los problemas consecuentes varían todos de acuerdo con el tipo que se elija. Los dos primeros casos pertenecen al dominio de la confianza personal, puedo confiar en mi propia confianza en otra persona si atribuyo a mi confianza la habilidad para motivar a otros y si además percibo como mi semejante es afectado al confiar en él. Con esto en mente puedo crear para mi mismo un motivo adicional para la confianza y oportunidades para la confianza. O puedo confiar en la confianza de otros en mí, esto hace posible basar mis planes de acción en la confianza de otros, ya sea para frustrar o descargar las obligaciones resultantes.

La confianza en el sistema se basa, no sólo en la confianza personal, sino primordialmente, en que otros también confíen. De allí la importancia de que en mediación, las personas confíen en si mismas, es decir posean confianza personal, pero además confíen en el otro, y este otro confíe en si mismo y en la primera, y que ambos confíen en el tercero que mediará, pero además de aquello, que ciertamente confíen el proceso de mediación y en los resultados que se puedan obtener en ésta.

III.3.4. Francisco Diez y Gachi Tapia²¹, (1999)

Estos autores dedican un capítulo entero en su libro, al tema de la generación de confianza en mediación, exponiendo que la conexión personal entre el mediador y cada una de las partes así como la construcción del espacio de la mediación son herramientas indispensables para generar confianza. Se trabaja la "generación de confianza" en una secuencia que es casi siempre la misma. En la siguiente la secuencia indica que:

1. En primer lugar, las partes tienen que comenzar a confiar en la persona del mediador. Para ello es tan importante la conexión personal.
2. En segundo lugar, y a medida que avanza la mediación, tienen que confiar en el proceso de mediación. Por ello es importante ir mostrando logros.
3. En tercer lugar, tienen que poder medir el grado de confianza en sí mismos que poseen. El proceso, casi siempre, generará empowerment.
4. En cuarto lugar, tienen que confiar en la contraparte, por lo menos como para llegar a un acuerdo sostenible.

A estos autores les ha resultado muy útil la incorporación de esta secuencia a su trabajo, porque les permite medir la oportunidad en la que conviene o no un cierto tipo de intervención. La construcción paulatina de esa

²¹ Diez, F. y Tapia, G. En Herramientas para trabajar en mediación, Buenos Aires, 1999.

estructura de confianza apoyada sobre estos cuatro vértices: el mediador, la mediación, uno mismo, el otro.

1. Confianza en el mediador: Esta variable dependerá del estilo de cada mediador, lo que se haga para lograr que los individuos que participan de una mediación puedan sentirse en confianza con el mediador. Pero hay algunas variables muy básicas, que son generalizables, entre estas:

a) En primer lugar, el mediador tiene que sentirse "habilitado" como un profesional idóneo para trabajar en este conflicto, que se sienta cómodo en su rol y que pueda "transmitir" su propia confianza en la mediación como un instrumento útil en algunos conflictos que tiene la gente.

b) En segundo lugar, es importante tener en claro el objetivo básico del procedimiento y la función que cumplen las "reglas". El objetivo básico del procedimiento de mediación es brindar a las partes un lugar y una manera eficaz para trabajar con su propio conflicto. Las reglas se refieren a aquello que se puede hacer y que no se puede hacer, dentro del ámbito de la mediación. Tanto para el mediador como para las partes.

c) En tercer lugar, hay que ejercitar la "escucha activa"²², esto es focalizar en el individuo que está hablando, no en lo que se piensa se le puede contestar. La actitud del mediador de establecer "contacto" con el otro cuando éste habla, creando un canal de comunicación ancho y fluido, es esencial para generar confianza.

Cada mediador tendrá su propio estilo para generar confianza, pero es muy difícil que lo logre sin establecer algún tipo de "contacto" personal con

²² William Ury desarrolla la idea en el *Supere el No. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas*, Bogotá, Norma, 1993, Pág. 52 y sigs.

Folberg y Taylor hablarán de las "habilidades auditivas verbales y no verbales" en *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*, México Limusa. 1992, Cáp. 5.

Todo el capítulo 3 del libro de Marines Suárez, en *Mediación: Conducción de Disputas, comunicación y técnica*, Buenos Aires, Paidós, 1996, es una excelente referencia para enmarcar la escucha activa. Nosotros mencionamos este concepto en el capítulo 10, punto b.

cada una de las partes. Y ese contacto no puede concretarse sino sobre la base de la persona que cada uno es en realidad, sin ficciones.

2. Confianza en la mediación:

a) **Mostrar productos:** Si cree en la mediación es porque se ve que funciona, que a la gente le sirve para analizar su problema y tomar decisiones sobre él. Para esto se práctica mostrarles a las partes que en este ámbito que están sucediendo algunas cosas diferentes de las que venían sucediendo antes de comenzar la mediación, entonces hay "productos" concretos que la mediación está brindando. Esto refuerza la confianza en el proceso.

b) **Sustantivar la mediación:** se recurre a "sustantivar" la mediación (transformada en sujeto de las oraciones) y a darle vida con las palabras. Específicamente, es oportuno hacerlo cuando las partes están desarrollando algún tipo de interacción (entre ellas o con el mediador) que evaluamos como inconveniente o improductiva, y es necesario volver al espacio y a las reglas de funcionamiento del proceso. La mediación sustantivada, es entonces presentada como un espacio de contención o bien como un límite, como contención, la mediación es presentada como un lugar en donde no se corren riesgos y donde sólo se pueden obtener ventajas, o cuanto menos, salir igual que como se entró. Toda la comunicación no verbal del mediador acompaña el movimiento destinado a contener al destinatario del mensaje vía la "sustantivación" del proceso. Una frase típica para alguien que nos parece que está temeroso, señala Diez sería: "No se preocupe, porque aquí, en mediación, no se puede hacer nada que usted no quiera. Y cualquier cosa que usted decida será luego de que lo haya pensado y analizado cuidadosamente, con la asistencia de su abogado o de las personas que usted considere necesario".

Y, como límite, si no son autoritariamente impuestos, generan confianza usamos la sustantivación de la mediación para que esos límites se encarnen en exigencias del procedimiento en lugar de ser exigencias del mediador o de la contraparte. Los límites establecen una frontera, un borde que sirve no sólo para identificar lo que está fuera de la mediación, y por lo tanto aparece como no permitido, sino también para realzar lo que debe suceder dentro de ella y por lo tanto aparece como un requisito ineludible. Es habitual que después de poner un límite, sin solución de continuidad y midiendo la resistencia y la reacción de las partes a la realización de una pregunta o una declaración, por parte del mediador, que facilite una salida elegante para las partes, permite que el límite no sea un "reto" sino más bien una propuesta de volver al encuadre con el que se trabaja y que se necesita mantener para que el proceso sea productivo.

3. Confianza en sí mismo: Los problemas que no se pueden solucionar, generalmente, minan la confianza en las personas. Entre otras cosas, como dice Ury²³, estrechan la visión de la realidad en la que se está inmerso y perdiendo de vista una ancha franja de capacidades y recursos que se pueden utilizar.

Desde esta perspectiva, las intervenciones del mediador dirigidas a fortalecer la confianza de cada parte en sí misma son una herramienta indispensable en todos los procesos de mediación. Esto se hace de muy diversas maneras, y la razón básica es muy simple: si los individuos que participan en una mediación son los que tienen que tomar decisiones respecto de sus problemas, ellos deben sentirse capaces de tomar esas

²³ Ury, R. Fisher W. y Patton, B.: *¡Sí, de acuerdo! Cómo negociar sin ceder*, Buenos Aires. Norma, 1994.

decisiones. En líneas generales, esa conciencia de la propia capacidad es conocida en la literatura de mediación como el *empowerment*.²⁴

Diez y Tapia, siguen una secuencia de dos pasos: en el primero de ellos detectan todos aquellos relatos, episodios y señales que se revelan indicios ciertos de capacidad para en la parte que está hablando. Esos indicios pueden estar incluidos en la historia que cada parte trae (su relato original), quedar expuestos en las reuniones de mediación como resultado de las exploraciones que las preguntas proponen o mostrarse en actos durante la mediación. Lo importante es detectar esos indicios y reservarlos para utilizarlos en el momento oportuno. Generalmente son fracciones de historia que las partes consideran accesorias en su relato central y a las que no la dan mayor importancia. O actitudes a las que no se les otorga una significación positiva.

En el segundo paso muestran esos relatos, señales o episodios, a las partes, desde la óptica del *empowerment*, resignificándolos de manera tal que las partes puedan verlos de un nuevo ángulo, más positivo para sí mismas. El propósito básico es obtener una ampliación de la conciencia de esa persona acerca de sí misma y de lo que puede hacer. Esto es de su capacidad para decidir, para entender, para analizar, para reflexionar, para descubrir, para aportar, para inventar, para comunicarse, para tomar iniciativas, para resolver, etc.

²⁴ Bush, Robert y Folger, Joseph: *The Promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*, San Francisco. Jossey-Bass, 1994. Decidimos no traducir la palabra *empowerment* porque no nos satisface la palabra "revaloración", utilizada en la versión española del libro de los autores publicado por Granica, *La promesa de la mediación*, Buenos Aires, 1996.

Nosotros creemos que es más útil pensar en el *empowerment* como una herramienta de la mediación que se utiliza para que las partes fortalezcan su propia conciencia de todo lo que pueden. En esta línea, creemos que la palabra inglesa mantiene mejor la idea global que cualquier otra palabra en castellano.

Del trabajo de generar confianza que se desarrolla en mediación, quizá la parte más importante y trabajosa, esté enfocada en ayudar a las partes a tener confianza en sí mismas. No es posible que las personas desarrollen alguna interacción positiva para intentar resolver sus conflictos -o sea una interacción que incluya elementos de colaboración entre ellas-, si no tienen algún grado aceptable de confianza en sí mismas, confianza en que ellas son capaces de tomar decisiones adecuadas en esta situación específica.²⁵

Cabe destacar, que en nuestra cultura occidental la idea del "poder" siempre se ha vinculado más a la capacidad que se tiene para obligar a otro a hacer algo, que a la capacidad que se tiene para realizar alguna acción. La impresionante proliferación de la literatura llamada de "auto-ayuda" es una muestra clara de la necesidad que se presenta de aprender a pensar que "se puede". Una de las actitudes más típicas de las personas frente al problema es la de declararse impotentes aun para enfrentarlo, ni hablemos de resolverlo.

4. Confianza en el otro: La mediación no tiene como propósito hacer que quienes se odian y desprecian pasen a quererse y respetarse, que quienes están heridos se curen y que los que están enfrentados se reconcilien. Esto puede suceder y, de hecho, a veces pasa, pero no es el objetivo. La búsqueda del empowerment y el objetivo de lograr reconocimiento son centrales en mediación, pero no constituyen el objetivo del procedimiento de mediación. Al hablar del cuarto vértice de la estructura de confianza, se cree que una parte tiene que tener confianza en su contraparte, por lo menos como para llegar a un acuerdo. Y éste es,

²⁵ Folberg y Taylor: ob. cit.. Pág. 313 y sigs., habla de diversas categorías y de situaciones extremas de impotencia.

además, un límite para el acuerdo. No parece conveniente suscribir un acuerdo sobre la base de la desconfianza mutua. Y siempre es conveniente chequear el nivel de desconfianza como un límite para la realización de un acuerdo de mediación, que se realiza con preguntas. Algunas preguntas clásicas serían:

- ¿Qué necesita usted para que este posible acuerdo le dé más confianza? (El foco no es el otro sino el acuerdo.)
- ¿Qué necesita usted que él haga para que este acuerdo le dé más confianza? (Circular, enfocada en su necesidad del otro.)
- ¿Qué cree usted que lo ayudaría a él a hacer esto que usted necesita?
- ¿Cómo podemos ayudarlo a que él haga lo que usted quiere? (Circular que genera interacción positiva y que nos recuerda la brillante cita del libro de William Ury:²⁶ "La negociación es el arte de hacer que el otro se salga con la nuestra".)

La desconfianza en el otro corroe la voluntad de sustentar el acuerdo y brinda la justificación interna que se necesita para no cumplir con algo a lo que se comprometió voluntariamente.

Estos autores, concluyen que la generación de confianza es esencial para el desarrollo de la mediación y es un foco de atención permanente para el mediador a lo largo de todo el proceso de mediación. Se entiende como un proceso gradual y acumulativo, que se va desarrollando a medida que avanza la interacción que propone el sistema conducido por el mediador, siendo además, la base que permitirá utilizar las herramientas en mediación. Si no hay un buen nivel de confianza generado, será muy difícil involucrar a las partes en las

²⁶ 7. Ury, Willijm: *Supere et no*, ob. Cit..

exploraciones que proponen las preguntas abiertas realizadas, será casi imposible impulsar legitimaciones sustanciales y relacionales, o efectuar reencuadres que sean compartidos por las partes.

El terreno de trabajo del mediador no es tanto el de la sustancia del problema sino el de la manera como las partes trabajan con el problema. Para que las partes puedan lograr un acuerdo tienen que poder cambiar la manera con la que vienen lidiando con el problema. Para que puedan cambiar esa manera de funcionar, tienen que sentir confianza.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Sin lugar a dudas, la implementación de modelos de mediación familiar es un debate que recién empieza a ver consecuencias en nuestro país. Si bien, las estrategias de mediación empezaron a llevarse a cabo desde principios de los años 90, en el contexto legislativo chileno, que carecía de una Ley de Divorcio y que no había reformado aún la Ley de Filiación, no podía implementarse exitosamente ningún modelo de resolución de conflictos alternativo al judicial.

Los modelos de mediación, extraídos de experiencias ajenas a la realidad nacional, han creado la necesidad de entrenar a profesionales del área jurídica y social en esta temática. Sin embargo, creemos que el tema de la mediación familiar en Chile, no sólo es producto de las últimas reformas legislativas, sino también, es un debate que necesita de investigación social que lo respalde:

La implementación exitosa de modelos de mediación que se ajusten al contexto chileno debe profundizar en los problemas que se presentan en los casos. Por esta razón es muy importante revisar en esta investigación el modelo vigente desde la perspectiva de los usuarios del sistema.

Entendemos la mediación como un proceso cruzado por una serie de factores, dentro de los cuales puntualizamos la confianza como uno que podría jugar un papel mucho más importante que los propios modelos de mediación familiar.

En ausencia de investigaciones chilenas en la materia, pero en la existencia de experiencias en otros países, este estudio es de tipo Descriptivo. A partir de la reconstrucción de la experiencia de las partes en conflicto, queremos caracterizar el rol de la confianza en la resolución de los conflictos. Más allá del éxito de las fases definidas por los distintos modelos de mediación, los actores implicados deben creer en el funcionamiento de este sistema y en el cumplimiento de los acuerdos por cada una de las partes.

Sin duda, la creencia en un sistema y la confianza en las personas es un fenómeno cuantificable a través de escalas actitudinales, entre otras técnicas de recolección de información. No nos interesa construir un indicador que mida, a partir de un determinado número de casos, distintos niveles de confianza en los “clientes del sistema judicial”. Nos interesa reconstruir las experiencias individuales de la mediación y captar las percepciones que los actores tienen de sí mismos como protagonistas de un conflicto familiar²⁷.

Por las razones anteriormente señaladas, la metodología escogida para este estudio es Cualitativa. “Conocer el papel de la confianza en el proceso de mediación familiar”, es el objetivo principal de nuestro trabajo, pero además, es un tema que merece ser descrito en profundidad y desde la perspectiva de los

²⁷ S.J Taylor y R. Bogdan.1992. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós (p-p.11-23)

actores del proceso, lo cual es coherente con lo planteado como principios de la mediación. Es precisamente por el interés en la profundización, que revisaremos los casos individualmente.

El trabajo de campo realizado nos permite señalar la historia familiar como un factor relevante para entender el conflicto y el origen de la mediación. Es precisamente esta relación la que permite reconstruir el concepto de confianza. Creemos que hay un vínculo entre biografía familiar, conflicto, confianza y mediación. Cada caso es una historia que presenta antecedentes importantes sobre las razones por las que una pareja disuelta llega a la instancia de mediación.

El origen de la mediación también es una entrada para averiguar la percepción del sistema judicial. Sin embargo, la información recopilada arroja antecedentes socioculturales muy relevantes para la comprensión y puesta en práctica de la mediación familiar en Chile. Además de la percepción del sistema de mediación implementado, como una instancia de formalización de los acuerdos, se vislumbran en los testimonios de los/as entrevistados/as, sus concepciones sobre la pareja y los hijos con lo cual se aprecian también diferencias sociales y de género.

Pero trabajar desde la perspectiva del actor no puede considerarse una simple elección metodológica que consiga, de manera más o menos exhaustiva, recoger lo que los individuos piensan de determinada situación o estado de cosas. Trabajar desde la perspectiva del actor significa inscribir las biografías en contextos históricos, sociales, culturales y políticos más complejos. La interpretación que los individuos hacen de sus propias experiencias vitales no es antojadiza, ni ocurren como situaciones aisladas. Por esta razón, hemos intentado construir un Diseño Metodológico que profundice en las experiencias individuales pero que las relacione con el contexto global en el que se instalan los procesos de mediación familiar.

Debemos enfatizar que la relación que existe entre el testimonio de los actores y su contexto es un desafío teórico, metodológico y empírico: El proceso de investigación cualitativa involucra una serie de decisiones que no pueden tomarse antes de iniciar el trabajo de campo. Asumir las particularidades de un diseño de investigación emergente es el primer desafío que aceptamos al trabajar desde la llamada "perspectiva del actor"²⁸. Con las ideas expuestas hemos abordado los dos primeros desafíos; el metodológico y el empírico.

El diseño metodológico no es otra cosa que un plan de ingreso y acción en el mundo empírico. A través del diseño de investigación elaboramos las estrategias para salvar los imprevistos y pormenores del contexto de investigación.

Luego, la perspectiva del actor es una reconstrucción que se hace desde dos supuestos básicos: El de interpretación y el de contextualización (Sautu: 2004). Los actores interpretan el mundo en el que viven y, en consecuencia, la narración de sus experiencias vitales también debe considerarse una interpretación de su tránsito de vida. Pero, la reconstrucción del mundo privado no consiste simplemente en ofrecer un listado coherente de hechos y fechas. Debemos asumir que recoger la perspectiva de los actores es recopilar episodios fragmentados en la memoria y reinterpretados en el momento de la narración. Hay una distancia importante entre el hecho vivido y su interpretación la cual, la mayoría de las veces, se hace con la posterioridad suficiente como para que los sujetos hayan olvidado o reelaborado detalles importantes de sucesos y situaciones, así como también, los sentimientos experimentados mientras eran protagonistas de estas vivencias. La relación entre el hecho y su interpretación es ante todo un trabajo del investigador. Es el análisis de datos el que le da coherencia a las narraciones fragmentarias.

²⁸ Ibid Taylor y Bogdan (1992)

Generar información de primera fuente respecto a las particularidades de la historia de vida de los sujetos tiene a los menos dos momentos interpretativos: El del protagonista de la historia, el que llamamos “actor” y el del investigador.

El supuesto de contextualización afirma que las interpretaciones individuales ofrecidas por los actores protagonistas de la investigación pueden leerse en una constelación de interpretaciones sociales. El carácter social de las vivencias individuales es producto de la confluencia histórica y cultural de las narraciones recogidas.

Cada caso es singular, pero no está aislado de sus posibilidades históricas y culturales de ocurrencia. Dicho de otro modo, las experiencias de los protagonistas del proceso de mediación familiar no son posibles fuera del marco legal vigente (Ley de Divorcio) y sin entender las concepciones de familia que han disputado a lo largo de la historia. La relación entre el testimonio y el contexto está mediada por una serie de aspectos intangibles e incuantificables como lo son las ideas de amor y de matrimonio presentes en cada uno de los caso. No hay registro bibliográfico de las experiencias vitales de los usuarios de un sistema judicial en pleno proceso de reforma. De ahí la necesidad de generar información de primera fuente.

IV. 1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN²⁹

IV.1.1. Criterios de selección de Contexto, casos e informantes

Por ser este un estudio de tipo Descriptivo y con Metodología Cualitativa, el diseño muestral de esta investigación es de tipo “Decisional”³⁰.

²⁹ Valles , Miguel .2003. *Técnicas cualitativas de investigación social* .Madrid : Síntesis (p-p: 69-105;

³⁰ Ibid p-p.89-96

Más que el número de casos y la representatividad de la muestra, la participación directa del investigador en los distintos escenarios implica, como ya señalamos, que se tomen una serie de decisiones muestrales:

Por tiempo y facilidad de acceso de las investigadoras, hemos escogido el **Centro de Mediación Familiar de la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Bío Bío**. Por esta razón, los criterios muestrales se desprenden de los llamados estudios de casos (case study).

A partir de la selección de un escenario particular, el Centro de Mediación Familiar, se extraen los casos susceptibles de ser revisados: Las Mediaciones realizadas en el centro de Enero a Julio del 2006 constituyen los casos individuales de esta investigación. Comparamos los casos en un mismo período de tiempo. Por esta razón, el diseño muestral de esta investigación es de carácter “sincrónico”.

Casos

- Mediaciones familiares realizadas entre Enero y Julio del 2006
- Mediaciones con resultado de acuerdo entre las partes
- Por materia a mediar: Divorcio, Alimentos, Relación del hijo con el padre que no tiene la tuición.

**El papel de la confianza humana en el proceso de mediación familiar:
Centro de Mediación Familiar CAJ Bío – Bío**

Cuadro N°1

**Muestra poblacional por temáticas mediadas
Centro de Mediación Familiar CAJ Bío- Bío**

CRITERIOS MUESTRALES	N° CASOS
Divorcio	20
Alimentos	13
Relación del hijo (padre que no tiene tuición)	1
Total de casos	34

Cuadro N°2

Lista de casos analizados para seleccionar a los informantes

Centro de Mediación Familiar CAJ Bío- Bío

N°	MATERIA	SEXO SOLICITIANTE	SEXO CONTRAPARTE	DERIVACIÓN	N° SESION	DESCRIPCIÓN CASO
1	DIVORCIO	MASCULINO	FEMENINO	CAJ SECCIÓN FLIA	1 (27-01-2006)	matrimonio el 14-03-1985. separados de hecho en nov del 2002
2	DIVORCIO	MASCULINO	FEMENINO	CAJ THNO	1 (10-01-2006)	matrimonio el 04-03-1985. reg. soc. conyugal. separados de hecho el 2001. hijo de 20 años e hija de 13 años.
3	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA THNO.	1 (25-01-2006)	matrimonio el 04-12-1990. soc. conyugal hijo de 14 años separados de hecho en 1992.
4	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	1 (06-03-2006)	Hija y padre.
5	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	1 (02-02-2006)	Pareja con convivencia de 9 años, separados el 11 del 2005, una hija nacida el

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

N°	MATERIA	SEXO SOLICITANTE	SEXO CONTRAPARTE	DERIVACIÓN	N° SESION	DESCRIPCIÓN CASO
						15 de septiembre 2003
6	REGULACIÓN DE RELACIÓN DIRECTA	MASCULINO	FEMENINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	1 (13-01-2006)	Divorcio en octubre del 2005
7	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	2 CONJUNTAS (01-03 Y 17-03-2006)	hija de 1 mes, de filiación no matrimonial. La madre tiene el cuidado de la niña.
8	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA CONCEPCIÓN	2 CONJUNTA (27-03 Y 10-04 2006)	Mediación por Régimen de Visitas el 2003, pensión de alimentos de 58 mil pagados en forma irregular
9	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA CONCEPCIÓN	2 CONJUNTA (29-03 Y 04-04 2006)	Matrimonio desde el 20-01-1994, 1 hijo. Separado de hecho el 02-2006.
10	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	2 CONJUNTA (21-03 Y 26-04 2006)	Pareja con 1 hijo nacido el año 2004
11	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	CAJ SECCIÓN FLIA	2 CONJUNTA (24-03 Y 06-04 2006)	Pareja termina su relación con tres hijos, niño 6 año, niña de 7 años y niño de 1 año. Solicitó aumento de pensión de alimentos por 1 hijo más
12	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA	2 CONJUNTA (05-04 Y 07-04 2006)	Convivencia de la pareja con 2 hijos, joven de 16 años y niño de 8 años.
13	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	2 CONJUNTA (02-06 2006)	Casados en julio de 1994, 1 hija de 13 años. Necesidad de conversar sobre efectos del

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

							divorcio.
14	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	2 CONJUNT A (10-05/16-05-2006)		Matrimonio el 11-12-1998, 2 hijos, niño de 7 años y niños de 3 años. Separados de hecho el 11-2005.
15	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	1 (28-08-2006)		Marcela López demanda alimentos a abuelos paternos de sus 2 hijos, niño de 9 años y niña de 7 años. Padre de los niños se encuentra cesante. Pareja contrajo matrimonio el 05-11-1994, separados de hecho el 09-2002.
16	ALIMENTOS	MASCULINO	FEMENINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	1 (22-09-2006)		Convivencia de la pareja, un mes de separación, con 1 hijo de 2 años. El niño reside con abuela paterna.
17	ALIMENTOS	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	1 (18-10-2006)		Solicita rebaja de la pensión unilateralmente hace 4 meses de \$120.000-. A \$100.000-. Pesos
18	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA	2 (06-02 Y 23-03-2006)		Casados el 18-07-1989, en sociedad conyugal, con 2 hijos, niña de 11 años y joven de 16 años. parados de hecho 1991.

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

N°	MATERIA	SEXO SOLICITANTE	SEXO CONTRAPARTE	DERIVACIÓN	N° SESION	DESCRIPCIÓN CASO
19	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	2 (09-02 y 02-03-2006)	Matrimonio en 1990, con régimen de total de separación de bienes, con 1 hija de 13 años. Separados de hecho el 2001.
20	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	CAJ SECCIÓN FLIA	1 (08-03-2006)	Casados en 1979 en sociedad conyugal, con 1 hija de 26 años, separados de hecho en 1986.
21	DIVORCIO	MASCULINO	FEMENINO	DEMANDA ESPONTÁNEA	2 (06-04 Y 17-04-2006)	Matrimonio el 09-12-1994, 2 hijos varones de 10 y 6 años, separados de hechos el 2001.
22	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	CAJ TALCAHUANO	1 (12-04-2006)	Matrimonio el 11-10-1978 en sociedad conyugal, 1 hija de 37 años, separados de hecho en 1978.
23	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	2	Matrimonio el 16-07-1991, en Argentina, en separación total de bienes, con 4 hijos: un niño de 14 años y tres niñas de 12, 9 y 7 años. Separados de hecho el 2002.
24	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	2 (13-03 Y 24-04-2006)	Matrimonio el 09-02-1998, 1 hijo de 9 años. Separados de hecho en 1999.
25	DIVORCIO	MASCULINO	FEMENINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	3 (08-03, 24-05 Y 09-06-2006)	Matrimonio el 25-02-1992, 1 hijo de 13 años. Separados de

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

N°	MATERIA	SEXO SOLICITANTE	SEXO CONTRAPARTE	DERIVACIÓN	N° SESION	DESCRIPCIÓN CASO
						hecho en 2006.
26	DIVORCIO	MASCULINO	FEMENINO	CAJ	4 (14-03, 24-04 Y 08-06-2006)	Matrimonio el 09-07-1993, 2 hijas de 12 y 9 años. Separados de hecho en 1998.
27	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	CAJ HUALPÉN	2 (18-04 Y 08-06-2006)	Matrimonio el 08-03-1995, 1 hijo de 10 años. Separados de hecho en 2002.
28	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE TALCAHUANO	3 (17-04, 20-04 Y 05-06-2006)	Matrimonio el 30-11-1995, en sociedad conyugal, 1 hijo de 10 años. Separados de hecho en 1996.
29	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	2 (16-06 Y 29-06-2006)	Matrimonio el 19-02-2005, en régimen de participación en las gananciales. Separados de hecho en 2005.
30	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	CAJ THNO.	1 (19-06-2006)	Matrimonio el 18-04-1997, en sociedad conyugal, sin hijos. Separados de hecho en 1999.
31	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	2 (05-06 Y 17-06-2006)	Matrimonio el 27-05-1988, en sociedad conyugal, 1 hija 7 años. Separados de hecho en 1996.
32	DIVORCIO	MASCULINO	FEMENINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE TALCAHUANO	2 (23-06 y 28-06-2006)	Matrimonio el 23-04-1987, en sociedad conyugal, 1 hijo 18 años. Separados de hecho en 1991.

33	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	TRIBUNALES DE FAMILIA DE TALCAHUANO	1 (20-06-2006)	Matrimonio el 24-05-2002, en sociedad conyugal, 1 hijo 10 años. Separados de hecho en 2003.
34	DIVORCIO	FEMENINO	MASCULINO	CAJ THNO	2 (13-06 y 16-06-2006)	Matrimonio el 01-07-1993, en sociedad conyugal, 1 hijo 11 años. Separados de hecho en 1998.

Informantes

De este total de 34 casos, trabajamos con aquellos cuyas causas sean más numerosas en el centro. Consideramos más interesante contactarnos con aquellos que acudieron a la mediación por divorcio y alimentos. Un caso de relación del hijo con el padre que no tiene la tuición, no nos pareció suficiente para los hallazgos de este trabajo. La idea es sugerir en el futuro modelos de mediación que no solamente se ajusten a la realidad chilena, sino también, al tipo de conflicto que inicia el proceso de acuerdo entre las partes. Nos parece además, que las demandas de divorcio engloban la problemática general de la mediación. Pero además de los criterios muestrales ya señalados, es muy importante recalcar que la disponibilidad de los informantes para participar de nuestra investigación es finalmente lo que hace posible la presentación de los datos.

IV.1.2. Técnica de recolección de información

En una primera fase de investigación tuvimos acceso a los documentos judiciales que sintetizaban el tipo de acuerdo al que las partes habían llegado después del proceso de mediación familiar, por lo tanto, podemos decir que, en

una primera fase de trabajo empírico, la técnica fueron las fuentes documentales. La clasificación de los distintos tipos de expedientes nos ayudó detectar los casos más importantes.

Pero la revisión de carpetas no era suficiente para recoger la experiencia de los actores en el proceso de mediación familiar. Decidimos trabajar con una segunda técnica de recolección de información, la entrevista semi-estructurada; a partir de la narración por parte de los propios actores, de la génesis del conflicto familiar y de las razones por las que habían decidido recurrir a una tercera instancia que mediara el conflicto y permitiera la negociación entre las partes, podíamos encontrar los contenidos centrales de la confianza humana y su importancia en el proceso³¹.

Cabe señalar que la entrevista, fue realizada en el contexto natural del domicilio de los usuarios y usuarias de mediación durante el mes de abril y mayo del año 2006, de las comunas de Hualpén, Talcahuano y Concepción. Cada entrevista realizada tenía un tiempo no inferior a 1 hora, ni superior a 2.

IV.1.3. Pauta de la entrevista semi-estructurada

En este apartado se señalaran las principales categorías que constituyeron los contenidos de las entrevistas realizadas:

Cuadro N°3

Pauta de entrevista aplicada a muestra poblacional

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
I- ANTECEDENTES ENTREVISTADO	DEL Nombre Edad Estado civil Ocupación Domicilio actual

³¹ Sautu, Ruth (comp).2004.El método biográfico. La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores. Buenos Aires: Lumiere

II-. CONFLICTO A MEDIAR	Conflicto a resolver Soluciones intentadas Consecuencias del conflicto
III-. CONOCIMIENTO DE LA MEDIACIÓN	Motivos por lo que se acudió a mediación familiar Quién le informó de la mediación familiar Derivación Que la motivo a acudir al centro de mediación
IV-. PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	Infraestructura Nº de sesiones Entendimiento del procedimiento Tiempos utilizados Evaluación general
V-. DEL MEDIADOR FAMILIAR	Género del mediador Seguridad y manejo del tema Explicación del proceso en general Acogida Empatía
CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
VI-. RESULTADOS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR	Lograron acuerdos Satisfacción en los resultados obtenidos Cumplimiento de los acuerdos
VII-. DE LA CONTRAPARTE	Tipo de relación con el otro Motivación para participar en mediación Dialogo entre las partes Negociación con el otro Percepción de que el otro cumplirá o no los acuerdos
VIII-. SUGERENCIAS AL PROCESO	Que mantendría de la mediación Qué cambiaría de la mediación familiar

A continuación detallamos el listado de entrevistados considerados en esta investigación:

Cuadro N°4

Listado de informantes por orden de realización de la entrevista

Centro de Mediación Familiar CAJ Bío- Bío

N°	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	OCUPACIÓN	ORIGEN DE LA MEDIACIÓN
1	Femenino	31 años	Casada	Comerciante	Divorcio
2	Femenino	19 años	Soltera	Desocupada	Pide pensión del padre para continuar estudios

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

3	Femenino	37 años	Soltera	Ejecutiva de cobranza del BCI	Busca regularizar la pensión alimenticia de sus hijos
4	Femenino	33 años	Casada	Cesante	Pensión alimenticia para las hijas
5	Femenino	28 años	Casada	No señala	Trámites de divorcio
6	Femenino	23 años	Soltera	Estudiante	Pensión alimenticia para su hija
7	Femenino	28 años	Soltera	Ejecutiva	Pensión alimenticia para su hija. Relata una situación especialmente conflictiva con su expareja
8	Femenino	54 años	Casada	Dueña de casa	Quiere divorciarse después de 30 años de separación de hecho
9	Masculino	35 años	Soltero	Maestro de electricidad	Pensión alimenticia de las hijas y régimen de visita
10	Femenino	32 años	Separada	Dueña de casa	Divorcio y pensión alimenticia de la hija

Del total de informantes, cabe señalar que 9 de ellos son de sexo femenino y sólo 1 masculino.

CAPITULO V

ANÁLISIS DE LOS DATOS: Plan de Análisis

Aunque el plan de análisis de entrevistas se forja en gran medida después de haber realizado y procesado las entrevistas, creemos que un modelo analítico que reconstruya los puntos importantes de la narración de los actores, puede dar claves muy aclaratorias de cuáles son los aspectos que los sujetos definen como centrales para entender el quiebre de las relaciones familiares: Origen del conflicto y la necesidad de incorporar a un tercero en el proceso: Mediador ³². A partir de la descripción verbal de la conflictividad podemos reconstruir, desde el significado lingüístico, la experiencia subjetiva de los actores.

Como ya hemos explicado, nos interesa mostrar los por menores de cada caso, por lo cual hemos hecho un análisis vertical de las entrevistas (entrevista por entrevista). Luego, agrupamos los casos desde los más complejos hasta los más simples en base a las categorías conceptuales que detallamos a continuación:

1. Origen del conflicto: Obtención de acuerdo.
2. Origen de la mediación: Relación entre las parte.
3. Evaluación del sistema judicial, del proceso y de los mediadores
4. La confianza

El análisis de estas categorías permite dar respuesta a los objetivos de esta investigación, principalmente al objetivo 2 y se basa en las siguientes respuestas u opiniones emitidas por las entrevistadas/os. A continuación se detallan cada uno de las entrevistas:

³² Ibid .p-p.26-27

Cuadro N°5

Desarrollo de entrevistas muestra poblacional

Centro de Mediación Familiar CAJ Bío- Bío

Entrevista Ideas centrales	Origen del conflicto Obtención de acuerdo	Origen de la mediación Relación entre las partes	Evaluación del sistema Judicial , del proceso y de Los mediadores	La confianza (contenido manifiesto
<p>Entrevista 1</p> <p>1) A pesar de que la entrevistada declara no haber tenido conflictos previos con su ex pareja llega a mediación por incumplimiento de un acuerdo previo.</p> <p>2) Evalúa la actividad de la mediación y el sistema judicial como un "trámite" que puede ser más eficaz.</p> <p>3) En términos generales su percepción de los mediadores es favorable. Insiste en que el trámite se</p>	<p>"No tuvimos ningún problema no hubo discusión nada. Como yo había conversado con el no había ninguna discusión"</p> <p>"Haber, visitas cuando el quisiera por que no tenia mucho contacto con el en las vacaciones lo mismo cuando el quisiera"</p> <p>"pero el me dijo yo no puedo pagar tanto tu sabes que tengo otra familiaal final quedamos en 50 mil pesos sin ningún atado, ningún problema"</p> <p>"No ...ósea nosotros nunca hemos tenido malas relaciones, lo cotidiano no mas ...lo del hijo..nada fuera de lo común..ya habíamos quedado de acuerdo cuanta plata ..y todo, pero eso nosotros lo arreglamos"</p> <p>"Si...fuimos al registro civil y ahí</p>	<p>"Me había informado y sabia lo que era, yo mas que nada, a mi me explicaron en el juzgado que era los acuerdos de los niños que debíamos aclarar por que las cosas que teníamos dentro del matrimonio"</p> <p>"no yo espere harto tiempo.....incluso fui a esas cuestiones jurídicas que ahí...no y no había ninguna solución yo tenia que esperar y me hacían tramitar al final perdía mucho tiempo...!!"</p>	<p>"Sí , eran unas oficinas bien limpias bien amables nos informo bien. Estuvimos como una media hora como nosotros ya habíamos conversado mucho antes de conversar así que ya estábamos como de acuerdo teníamos que esperar a lo que nos preguntara la señorita haber que nos decía"...</p> <p>"para mi la mediación es como un proceso mas no mas pero si es mejor ... lo único que quedaba era esperar que se demore por que según me decían se demoraban como 8 meses"</p> <p>"me dio el papelito para ir a la mediación..y yo me contacte con el ..yo hice mas las cosas del tramite ...!! yo le dije teni que estar ahí tal día tal hora y el me dijo pero no es nada del juzgado? Y yo le dije si pero es como mas algo previo algo juzgado!!"</p> <p>"mas que nada</p>	<p>"No nada ...ahora que esta trabajando me ha traído quizás un poco. Me ha traído un poco mas ..porque yo te dije que en los quince años a aportado la nada misma...cuando el niño entro al colegio se le pago furgón colegio todo....y..su ropa todo eso como lo básico que tu deci que necesita y en el juzgado todo eso te lo dan po!!!"</p> <p>"y como en la mediación quedamos de acuerdo que pagar 30mil pesos ...yo ese dinero nunca lo vi"</p>

haga de manera ágil.

4) Se puede apreciar también que, ante el incumplimiento del acuerdo, la confianza en que la otra parte seguirá cumpliendo se ve afectada

5) En conclusión, se llega a mediación para asegurar que el otro cumpla con su parte del acuerdo previo

conversamos harto porque igual hace mucho tiempo que yo no lo veía ...le pregunte que como estaba y el me dijo que mas o menos ...y ahí me empezó a contar sus problemas...fue una conversación como de amigos"

"mira si nosotros pololeamos como tres años yo me embarace nos casamos y como estaban mal las cosas nos separamosigual yo fui porfia porque me decían que no me casara"

entendí que era un papel...ósea un requisito técnico para yo" presentarlo en el juzgado..pero era un papel mas no mas ¡! Eso fue lo que me dio a entender ella"

"Nadie po...!! solamente de palabra nada mas porque a demás como se ve en la tele que demoran tanto pucha a uno le daban una esperanza como de un año po! "

"Mire me facilito que estos papeles no los hiciera en el juzgado por que en el juzgado se te complica un poco mas todo"

"Yo pediría que ellos hicieran los tramites. Ósea que ellos tuvieran los papeles y no que uno tuviera que andar con los papeles para un lao y otro"

Yo por mi parte bien pero no voy a recibir esa plata en cambio si hubiese sido a través de esa cuenta hubiera sido mucho mas fácil fue buena la mediación el problema fue mío en pedir cuando me entregaran la plata

"Creo que se llegó a tribunales se estuvo asiendo el tema de divorcio con la asistente social y de ahí mi mamá dijo ya saquemos al tiro el asunto de la pensión y aprovechamos de hacer todos los

"pero claro yo decía mi papá es así, si yo le dijo algo delante de la gente mi papá va aceptar pero en la intimidad me dice más cosas no de irme pero de cómo mira mi realidad"

Entrevista 2

1) Este testimonio arroja información interesante respecto a las personas que son objeto de la mediación. Es el relato de una hija (mayor de edad) que busca la ayuda económica de un padre que no

"Fueron como tres a cuatro meses y después bueno él se excuso diciendo que no tenía trabajo que tenía cuentas que pagar, que tenía que alimentar a mis otros hermanos y no podía pagarme la plata que habíamos acordado me pago hasta tres meses por que en esos meses conversaba con el"

"No por que al final mis padres siempre

Cuando me venia a ver yo le tenia que pedir cosas o le tenia que decir una cosa demasiado dolorosa para mi por que yo era chica entonces que me hicieran invasiones y opte por ir a la cosa de la mediación ya estaba en cuarto medio por que necesitaba plata para la universidad y no tenia plata opte por la mediación pensando que

cumple los acuerdos.	se ponen a discutir y después se presta para discusión envés de arreglar el problema mi mamá también opto por no entrar conmigo y quedarse a fuera”	podía ser efectivo...	tramites y como teníamos que ir a Talcahuano.”
2) Manifiesta su intención de que sus padres mejoren su manera de relacionarse, después de una separación conflictiva.	pero claro yo decía mi papá es así, si yo le dijo algo delante de la gente mi papá va aceptar pero en la intimidad me dice más cosas no deirme pero de cómo mira mi realidad.	“Opte por la mediación, creí que era mejor, pensé que podíamos llegar acuerdos buenos y no íbamos a estar con dificultades más adelante y tampoco íbamos a llegar a pelear”	Era en concepción el lugar, estaba bien por que era una oficina en una sala con unas mesas y todo el asunto de mediación, el tramite y todo lo que se hizo con ellos para mi fue bueno incluso me preguntaron si la plata estaba bien y lo que más quería yo era una cuota fija y ellos me preguntaron bien y conversamos de pagarlo mensual..
3) El conflicto es importante para entender las desconfianzas de la madre con el padre y la mediación como el trámite legal que permite regularizar el incumplimiento del padre.	“A la pensión de 30 mil y ellos me dijeron tú quieres que sea por una cuenta vista y yo dije no si yo al final igual puedo ir a buscar la plata pero ellos igual me recalcaron eso de que si estaba segura.. y yo dije que sí ”		“cuando empezamos la sesión nos dijeron que eran personas neutrales que estaban ahí para llegar a un acuerdo, que ninguno estaba a favor del otro, que solo ellos van a escuchar van a ser que nosotros lleguemos a un acuerdo”
4) Aparentemente estamos ante un padre afectivo, pero que nunca cumplió satisfactoriamente su rol de proveedor. Esto genera conflicto en la hija , quien	“No, no he conversado con el por que mi papá conmigo es distinto por que cuando yo voy a pedirle la plata y lo llamo por teléfono y todo y le dijo que necesito la plata por que tengo que pagar la matricula de la universidad que son 60 mil pesos, él me dice si pero es que hija no tengo plata”		“Yo le dije a mi mamá que fuera a mediación y si no llegaban a un acuerdo ahí entonces chao... Para mí fue bueno, el error fue mío el tramite en si fue bueno, me sentí bien...”

también hace las veces de mediadora entre sus padres

"siempre tenemos discusiones con mi mamá, por el asunto, por que me dice él sabe como hacerlo contigo, te cuentas sus dramas de él, para no darte plata, al final que he optado por ir a mediación sola..."

"igual la situación fue tensa como que no se puede llegar hacer amigable"

Entrevista

3

1) En esta entrevista encontramos antecedentes interesantes sobre la relevancia del conflicto para entender las condiciones en que se inicia la mediación. La entrevistada ha sostenido una buena relación con su expareja, por lo tanto han llegado a un acuerdo previo

Lo que pasa es que cuando nació el Agustín.....Boris siempre me ha dado plata, pero como nosotros vivimos juntos durante casi tres o cuatro años, tuvimos conflictos entre nosotros, nos separamos... yaa!!él me siguió dando dinero hasta que yo supe que tenia una pinche

yo siempre he estado bien trabajando.....yo tuve que conversar con él en buena onda, ósea siempre he tenido buena onda con él... le dije que por favor aclaráramos las cosas que yo no quería problemas así que mejor optemos por la mediación .

2) Ante una relación de pareja inconclusa manifiesta su

Lo que pasa es que como dice la palabra era una mediación, no era un conflicto. El

..yo dije bueno con otra pareja puede tener problemas y para eso le dije, bueno y por que no hacemos un advenimiento en Talcahuano hicimos la denuncia por el Agustín y la Catalina"

Y llego un momento en que me entere por ahí...que esta niña...se molestaba por que Boris me daba plata a no dije yo conversemos

que él me estaba dando y me dijo por favor no entregues el informe, espera un tiempo ya!! Le dije ya... y esto fue en agosto del año pasado y conocimos a la mediadora

En relación al

yapo y la cosa es que fui me atendió una señora bien amorosay ahí conversamos e hicimos el advenimiento

La oficina allá en Concepción es como bien amena... pero es chiquitita, eso si... igual eso es el primer piso por que no estuve en el segundo, una oficina cerrada, una mesa redonda bien cómodo, ósea yo creo que los tres nos sentimos bien cómodos

Fue como bien preciso las conversaciones eran largas ...harto rato conversamos como una hora por cada uno.....

Fue súper preciso, bien claro todo... la señora Carolina bien práctica para enseñarnos la situación y explicarnos todo. El error que yo cometí fue no mandar la carta que Boris me

Boris nunca se ha portado mal

ni a mí ni, a mi mamá nos molesta su presencia, porque es muy importante que él como padre tenga contacto con los niños, entonces por que él siempre los ha visto es muy buen papá en ese sentido

Yo creo que por naturaleza el hombre es buen padre, se crió en una buena familia...siempre ha respondido con sus hijos ..ósea quien es un buen hijo es un buen padre también

Y él igual me dice que lo ayude que quiere cambiar... pero es ahí cuando yo no entiendo... como una mujer sola puede salir adelante con sus hijos y como el hombre no va a tener la misma capacidad... no lo puedo entender y me da rabia

necesidad de que el sistema judicial la ayude en el proceso.	asunto esta en que era un acuerdo	proceso yo no cambiaria nada, para ser sincera todo esta súper bien nos explicaron todo, te dejan claro cual es el punto	pidió que por favor yo no se la mandara	
3)La calidad del servicio y la función de los mediadores se evalúa de manera favorable , sin embargo las funciones cumplidas se consideran insuficientes debido a la complejidad de las rupturas conyugales	Si, si lo acordamos lo que pasa es que eso nunca ha sido problema por que él siempre ha visto a los niños.. Me acuerdo además que él no estaba de acuerdo a que le dijeran ..usted puede ir a ver a sus hijos a tal hora tal día hasta tal hora.....no!! él había dicho yo voy a ver a mis hijos cuando yo estime conveniente Un año más o menos... Es que para mí no es fácil no lo fue porque igual paso poco tiempo... él me engaño entonces para mí no es fácil llegar y perdonarlo y decir bueno aquí no ha pasado nada esta todo bien... pero por los niños, yo no puedo llegar y hacer las cosas así no más... por que después sale todo mal.. No es fácil para mí haberlo visto con su pareja y yo con los niños... ósea, darme cuenta que él me estaba engañando...ósea, es súper fuerte Nosotros como pareja nunca hemos terminado, pero yo estoy	Es que yo creo que depende de cada relación, nosotros tenemos una relación buena, entonces no nos cuesta llegar a un acuerdo..., quizás falta algo psicológico de por medio, de por que pelearon, por que discutieron, porque están aquí, algo como más para la pareja quizás	Desde la secretaria en adelante ..bien todos súper amorosos Si de todas maneras, es bueno por que la gente esta siempre dispuesta ayudarte, quizás es uno quien debe acercarse más a la gente como que las cosas judiciales igual la gente tiene que valorizarlas más porque no es tan fácil...	Yo le dije a él que tenia muchas cosas que cambiar... Por que igual fue todo súper lindo, nos conocimos en la universidad..., conocí a su mamá y fue una relación bien bonita pero, ahí muchas cosas que él tiene que cambiar..., para mi igual fue súper fuerte

	demasiado dolida... el echo de que yo lo allá visto con otra persona			
Entrevista 4				
En esta caso la mediación se inicia por un acuerdo previo y para resguardar el cumplimiento del acuerdo por parte de la expareja	"yo estaba convencida totalmente de que no iba a funcionar, además él siempre iba y volvía y ya la tercera vez le dije que no había ninguna posibilidad, cometió hartos errores él y tuvo parejas antes y ya después tuvimos un encuentro y yo le dije que nada más"	"Bueno él me llevo a la mediación la primera vez porque yo quería el divorcio y ahí le dijeron que no y ahí yo me aproveche por la pensión alimenticia y que él pasaba tiempo que no ayudaba a las niñas así que empezamos por eso primero"	"A mí me gusto mucho porque de echo nos dieron una solución inmediata, ellos además veían todos los puntos haber si existía alguna manera de que podíamos volver" Fue agradable nos sentimos súper bien... Y lo que más me llamo la atención es que nos atendieron súper rápido y nos dieron al tiro solución al problema	"en cuanto al divorcio conseguí lo que quería pero en cuanto a la pensión, siempre ahí que estar como a la siga..., él dijo voy a dar esto..., pero siempre ahí problemas, a veces el deposito no es a la fecha... y ahí veces que no voy al juzgado porque igual espero a que deposite en el fondo"
Las desconfianza se explica por una conducta sostenida en el tiempo	No, nosotros antes de llegar a la mediación conversamos las cosas, para llegar allá con las ideas mas o menos claras	"la primera vez se fijo la pensión y como él no cumplió, yo volví a ir otra vez, y bueno él también quería después el divorcio porque había pasado mucho tiempo ya"	lo que pasa es que igual nos ayudo que nosotros estábamos de acuerdo... a lo mejor se hubiese alargado el tema si no hubiésemos estado los dos de acuerdo...	"siempre se creyó con el derecho hacia mí ..., él cuando quería venia a ver a la hija..., y ahora no yo me respeto, a mí no me gustaba que él viniera..., por que él ya tiene su pareja hace como cinco años ya... pero es más que nada por que hoy estoy más tranquila"
Llama la atención que la despreocupación masculina en su rol de padre es asumida por la entrevistada como si se tratara de un orden natural	Se le fijo la pensión de la niña no más, y el divorcio... quedamos en que ninguno se debía nada Claro, es que al principio es difícil, pero después te das cuenta que fue para mejor porque uno igual pasa como sus días de luto, pero después te das cuenta que te sacaste un peso de encima, por que la relación no funcionaba..., antes la mujer toleraba, pero ahora salimos adelante..., y uno tiene que quererse		En realidad quede súper conforme con todo... porque fue súper rápido..., por ejemplo en las citaciones nos atendían inmediatamente... fue bien organizada...	"Lo que pasa es que él siempre fue así, y en general los hombres son muy irresponsables en ese sentido..., y siempre buscando lo menos posible dar" "Es que el hombre se va a sentir con su derecho de volver cuando él quiera, por que es su señora todavía..., en cambio él después del divorcio se alejo definitivamente de

y se ve que le faltan el respeto siempre no se puede estar sometida ya paso ese tiempo.

mi..., a lo mejor los hijos no están con su papá, pero esta todo más tranquilo ya se puede conversar"

"él se divorcio de mí y de su hija..., ahora solamente el deposito y nada más..., ni siquiera como papá"

"tú te das cuenta que no era un buen padre, un buen esposo"

Entrevista 5

En este caso también se registra un incumplimiento de las responsabilidades paternas. Es en la desconfianza, producto de años de irresponsabilidades, la que justifica el uso del sistema judicial

Llama nuevamente la atención que la mujer en cuestión justifica la conducta del hombre como un aspecto inherente a su

Es que desde que quede embarazada que él es irresponsable, igual por lo mismo en el fondo sabia que algo así me podía pasar... Ósea partimos por la base que desconfiábamos él uno del otro

Si, porque son pocas las cosas que yo recuerdo de haber estado con él..., y son puras cosas malas...

..., duramos un año casados el cuento es separamos para poder rehacer nuestras vidas

También me dijo que me iba a responder por todo lo que me debía y me dijo que no me preocupara y yo miraba la situación por otro lado, que mientras él estuvo aquí nunca se acerco. Igual la idea también era separamos luego y yo en ese tiempo no tenia como averiguar si él se había ido del país, si ya no estaba aquí...

él tiene que hacerse responsable de alguna manera de esto..., y de repente igual el

Es que igual dada la circunstancia, más no se podía hacer, para mí fue corto pero bien..

Es que si yo pusiera una balanza en mi historia con él, obvio que en la justicia salgo más aventajada..., pero lo que pude percibir de ella, me sentí al igual que él, con el mismo trato y todo

Fue conveniente..., aunque yo nunca más le he exigido nada fuera de lo común, por ejemplo, cuando me fui de la casa él se quedo con cosas más que yo nunca he vuelto a pedirle..., a mí, lo único que me importa es asegurarle la educación a mi hijo...

de echo en la corporación tampoco me pudieron ayudar porque no tengo la tutela de mi hijo..., y yo pensé que él me iba ayudar pero nunca lo hizo..., él se había comprometido a cooperar con un dinero mensual firmo un papel y todo pero después simplemente desapareció.

Mira por mí, no le pediría dinero para mi hijo por que yo le cubriría todo, además mi papá igual le hace todo los gustos..., pero esa no es la idea ósea, él igual tiene que hacerse cargo...

Yo le dije cuales eran los pasos a seguir, él como que paso un tiempo y no le importo nada, después él solo me llamo..., nos pusimos de acuerdo

personalidad y como una situación que no puede cambiarse. De ahí la necesidad de que el sistema judicial le recuerde a la otra parte cuáles son sus responsabilidades

Es destacable la infantilización de los hombres por parte de las entrevistadas. La inmadurez afectiva es una conducta natural y el sistema judicial es la instancia que vigila el cumplimiento de los acuerdos

Entrevista 6

eso lo teníamos que llevar a un juez si es que queríamos cachay?!!! y nunca lo llevamos cachay, como que nos dio cosa llegar a esa instancia por que nosotros tenemos como otro pensamiento somos como más relajados y nunca pensamos que

niño me pide cosas que yo no le puedo dar..., y tengo que trabajar mucho para tener un poco de plata.

yo no tenía idea, a mí me dijeron oye!! Puedes ir a mediación, porque la verdad es que ya no se puede hablar buscas de todas las formas pero ya no se puede llegar a ningún acuerdo bien, porque termina peleando, entonces ya

Era para saber como lo hacíamos..., bueno igual súper buena la mediación porque es gratis..y no es tanto atado, no hay un magistrado o un juez... claro porque ahí ya te metí en otro rollo
Porque claro el mediador le explico todo lo que era, pero él como que todavía

y más encima es súper desconfiado.

El jamás me va a devolver todo lo que gaste...(ponte tu). Ya ni la justicia puede hacer nada para recuperar mi adolescencia y todo lo que perdí...

Es que desde que quede embarazada que él es irresponsable, igual por lo mismo en el fondo sabia que algo así me podía pasar... Ósea partimos por la base que desconfiábamos él uno del otro

Bien reacción bien...igual yo tenía miedo ósea.. no miedo sino que pensé ..este otro va a reaccionar mall! porque no se preocupa por entender sino que llega y reacciona
la niña igual lo echaba de menos y sufría ósea que él igual la ama mucho,

<p>íbamos a llegar a esto</p> <p>Pero bastante irregular de lo que fue el acuerdo, por que no fue así cachay! De echo él a esta altura la ve una vez a la semana cachay!! igual que antes no más... Y lo de la plata me dice "Cony sabes que no tengo plata!!! Tengo 30 nada más, pero casi siempre todos los meses</p> <p>ya después que no estuvimos juntos como pareja, que me iba a gustar si ya no estaba como atinando bien y eso como que además todavía tenía sus enredos y eso es típico!!! nunca tienes como la claridad bien, se te mezcla lo que es tu ex pareja, tu pareja, y tu hijo, empiezas a mezclar los rollos</p> <p>si el padre de mi hija y no esta atinando bien ósea no ¡!</p> <p>Pero yo fui como súper rápida que él por eso que también fue como más conflictiva la relación.</p>	<p>para que sea más sana la cuestión vas a mediación</p> <p>eran dos temas la pensión alimenticia que se le dice así pero en el fondo es la plata como me explicaron allá y la cuestión era como la parte afectiva que yo igual no cachaba nada y ahí se me explico que no se puede obligar al papá a querer a su hija y todo eso...</p> <p>en ese tiempo como que ya no estábamos hablando claro, así que yo dije mediación y punto le iba a llegar una invitación, además no teníamos buena onda, ósea había mala onda</p> <p>pero eso era como el punto de partida... por que igual antes cuando lo llamaba me cortaba entonces llegue a mediación y... por favor sálvame</p>	<p>tenía un enredo más que yo parece, entonces ahí quedamos que le íbamos a dar lo mínimo</p> <p>Parece que después había que volver otra vez y fui y yo le dije al mediador que no estaba cumpliendo bien con lo que el había dicho,</p> <p>Pero si la mediación sirvió como para remover un poco la situación, al menos después de eso había como otra onda</p> <p>Que en realidad era lo mejor para llegar a algo civilizado...y eso fue poh en una sesión nos hicieron la introducción de lo que era la mediación</p> <p>De repente igual era complicado porque ponte tu, él decía una cosa...yo pensaba y había toda una historia para atrás que el mediador no lo sabía y no se toma en cuenta</p> <p>Yo lo recomendaría,...aunq ue no dijo que vaya a ser la solución completa a la situación por que no fue así..por que igual me da lata seguir haciendo trámites y cuestiones.....si es bueno que exista a que no exista</p> <p>Que si tiene que ser con un hombre y una mujer ósea que en</p>	<p>pero es como más cabro chico hace su vida y no pesca</p> <p>No, no a asumido bien es parte de inmadures de él no más!! Y mientras sea inmaduro, ósea pasan los años ella va creciendo y él se la va perdiendo ósea ya no va haber vuelta atrás</p> <p>porque no a cumplido, nunca a cumplido bien desde el embarazo, yo he estado estudiando él no hace nada</p> <p>Pero yo siempre sentí eso poh¡! Cachay que él no estaba parejo conmigo</p> <p>desde el embarazo como que yo sentía que él no estaba atinando en lo que debiera ser</p> <p>Que tenía el respaldo escrito y que en cualquier momento sino funcionaba paa!! Yo lo entregaba...</p>
--	--	--	--

**Entrevista
Z**

Esta entrevista en particular puede considerarse un caso diferente a las otras.

Según el testimonio de la entrevistada, el temor impide toda posibilidad de acuerdo, ya que una de las partes está en una condición de fragilidad.

Con este caso se confirma la necesidad de redefinir las funciones de la mediación. Las personas que acuden destacan la necesidad de ser escuchados y asistidos en el conflicto, especialmente cuando no logran ponerse de acuerdo

yo le dije antes cuando me llamó que era necesario que ayudara a la hija, pero él me dijo que podía sólo 50 mil y yo acepte, aunque no estaba de acuerdo, sabía que esa decisión no iba a cambiar... por que él es así

Yo tengo una hija de 1 año la Violeta... y hace un tiempo ella estuvo muy enferma, tenía reflujo y bronquitis crónicas, hasta ese momento yo no le pedía nada, por que no necesitaba

.. una amiga en el trabajo me dijo que podía ir al Centro de Mediación

vez de un mediador
hayan dos

Intente conversar con él pero no había caso.. y en el Centro de Mediación, me ayudaron me dieron una hora y ellos se contactaron el y lo citaron...

ella me dijo que allí me podían ayudar y así fue, me explicaron de que se trataba y como mi hija estaba protegida y lo importante que era que el padre asumiera la responsabilidad

el me apoyo mucho... incluso más que a él... por le decía que su obligación era ayudar a su hija y que tendría que hacerlo... me sentí apoyada... a veces veía que estaba más a favor mío que de él...

Por que a él le decía las cosas bien claras... y lo que le correspondía... creo que se dio cuenta como era...

que es algo para conversar, pero que se trata de problemas en que las personas ya están de acuerdo antes... Es bueno, son amables y hacen sentir cómodos y en confianza, además de protegidos

además hace poco antes de nacer la Violeta yo había vuelto con él... pero no era extraño ya que el tiene 2 hijos más a los que tampoco ayuda..

Muchas.. yo no estoy bien psicológicamente, estoy con terapia por él desde que paga la pensión me amenaza con que si yo no puedo tener a la Violeta él se la llevará

si no tuviera que hacerlo no lo molestaría por que yo no lo quería ver.. él me hizo mucho daño... y por eso que no estoy bien.. le tengo miedo.. miedo de que me quite a mi hija..

Yo sabía que él iba a decir que sí al principio y después ya no... es que no le importa la Violeta... si nunca la viene a ver y no le interesa que esté bien o enferma... El es así...

aunque yo sabía que él estaba ahí por cumplir y no tener más problemas en el tribunal... por que tiene otros hijos a los que no ayuda... si yo no lo necesitará no se lo pediría

Entrevista 8

Bien nos pregunto que pedíamos, que pedía él y dijo que nada poh!! Ósea que iba a pedir también...y yo nada tampoco no pedí nada porque mi hija ya era mayor ella tiene 33 años

Es que a mi me dijeron, porque yo hace tiempo que quería hacer esto...porque con mi pareja actual ya llevamos como catorce años juntos

A como yo fui...diría a que uno la orientan ...de como tiene que hacerlo ..porque a eso es lo que yo fui ahí...porque igual yo no sabia nada...

y yo lo encuentro súper bueno porque ahí papás que tienen que darle a sus hijos y eso sirve para ponerse de acuerdo...y esta bien eso

No... nos pregunto a cada uno por igual ...y además te da la confianza como para que uno se explye

No yo no cambiaria nada...porque es bueno y además ayudan a la pareja...ósea ahí gente que por una pelea chica llega allá y no necesitan para que separarse

ie tengo miedo y sobre todo temor a que me quite a la Violeta... sólo para hacerme daño no por que le interese.

No... si él mismo anda preocupado y fue a cambiarme la hora, cuando yo me accidente...Iguual yo podría haberle pedido cosas a él, pero nunca le pedí nada a nadie yo crié a mi hija sola

la idea es que cuando se llega a un acuerdo es por que se va a cumplir...Y como

él es soltero y yo estoy criando un nieto que ahora tiene catorce años ..y a él prácticamente le dice papá y nos interesa porque queremos adoptar el niño y que pase a nombre de nosotros

de la corporación me mandaron para allá y de ahí la visitadora me dijo que si estábamos de mutuo acuerdo fuéramos a mediación

No es que ella misma después me dijo....además igual yo empecé a tener mi otra pareja ...como ella estaba sola y yo solo... Ah y yo fui a tribunales hacer la demanda de divorcio

Si porque uno miraba por la ventana y había árboles y como que ahí uno se relajaba más... porque no era todo cemento y frió

Si, ósea una vez el como que quería que yo le diera compensación económica a mi ex, pero yo le dije que

Es que a veces pasa que yo no puedo ir a depositar y le paso el dinero a mi ex suegros

Iguual no creo que ella me demande porque no le mando el dinero por un mes...!!. Porque ella sabe que le doy lo que puedo...

Entrevista 9

En esta entrevista se confirma que existe la percepción generalizada de que se debe llegar a la

Lo que pasa es que yo antes trabajaba en el norte, entonces como que ahí se corto un poco la relación de pareja..además yo me fui de la casa por estar con ella , pero ella nunca corto el cordón umbilical con sus papas ¡!!! Y como

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

mediación con el acuerdo hecho ¿Puede el sistema judicial hacerse cargo de los casos en que , por la historia del conflicto, el acuerdo es imposible ?

que no hubo interés de parte de ella de formar su propia familia

Es que nos separamos tres veces dentro del tiempo de casados , pero de hechos si poh...y la tercera es la vencida.... por que no podemos andar jugando con el niño...

Es que es complicado porque antes cuando éramos pololos estaba bien, pero después cuando compartimos una misma casa empezó andar mal las cosas, a los amigos como que les cuesta entender de repente porque nos separamos

Eso quedo en una cantidad de dinero mensual...yo les pase una llave de la casa a mis hijas para que vinieran cuando quisieran..y me hice cargo de la mensualidad del colegio de una y la otra niña su mamá le pagaba

Si me dice algo también, y por lo mismo decidimos de hacernos cargo cada uno de los gastos de cada niña ,por ejemplo le pago a mi hija el colegio y todo lo que es mensualidad....

No nadie... Es que igual yo tome la iniciativa por que mi pareja me decía que era incomodo estar con alguien casado aunque yo ya no tenia nada con mi ex...

averiguará bien por que ella tenia otra pareja y además trabajaba y se había quedado con todas las cosas....

Es que el mediador le explico que nosotros íbamos por un tema de divorcio no por un tema de pensión alimenticia, y después le dijo que si ella encontraba que era muy poco que fuera a tribunales hacer una demanda por pensión alimenticia....

Si , pero hay que ir con las cosas bien claritas y las decisiones por lo menos más claras y saber a lo que uno va en el fondo....

pero se dejo mucho influenciar por sus amigas que le gustaba mucho el carrete, y esta bien, pero ellas la ponían en contra mío y la aconsejaban para mal

**Entrevista
10**

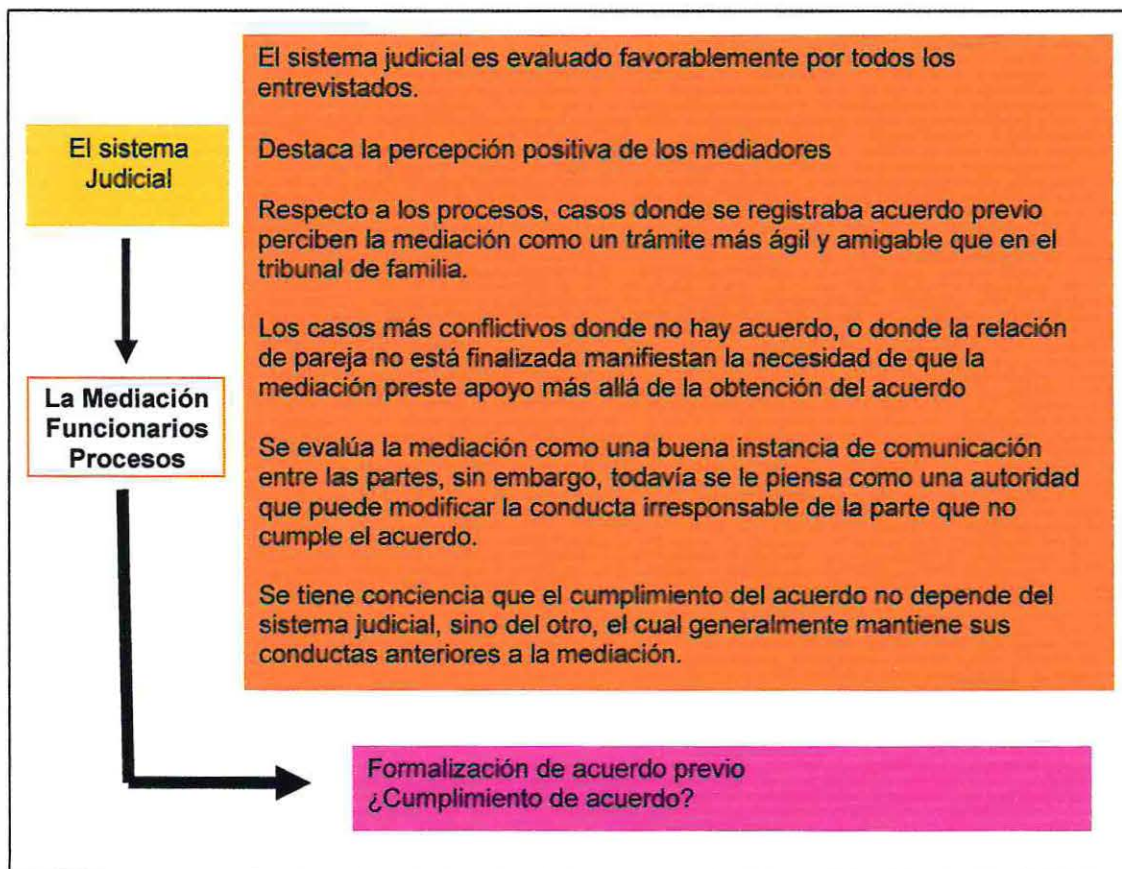
No...nos costo para nada ponemos de acuerdo...y si tenemos una niña chiquitita....antes de ir a tribunales el no me cumplía, pero después del centro de mediación ahí quedamos de acuerdo la cantidad de dinero que me tenía que dar...	Porque yo pienso que él ya tenía una vida formada ósea ambos habíamos rehecho nuestras vidas....	Yo creo que en tribunales igual le hicieron centrar la cabeza	Siempre me sentí bien, y además que el caballero tiraba más para el lado mío ósea se ponía en mi lugar también	Si regulamos, pero es que ella no quiere nada con su papá porque como nunca lo vio presente en su vida
---	--	---	--	--

Base de datos 1: Cuadro de contenidos y citas, unidades de análisis vertical (entrevista por entrevista)

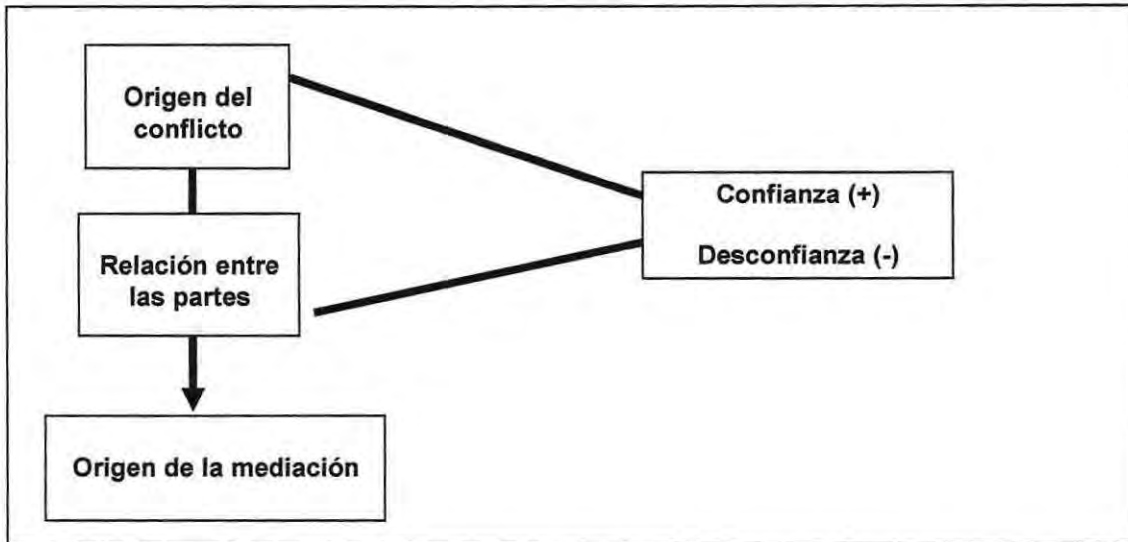
El análisis de cada una de las entrevistas fue armado en base a los criterios mencionados. Luego, se hizo un análisis comparativo que nos permitió sintetizar la percepción que los entrevistados tenían del sistema judicial. Es en este tema donde se produce el diálogo entre los 10 casos revisados.

Como conclusiones generales, es importante destacar que en base a las categorías ya mencionadas, que nos da el sustento teórico descrito, estas son: origen del conflicto: Obtención de acuerdo, origen de la mediación: Relación entre las partes, evaluación del sistema judicial, del proceso y de los mediadores y la confianza y que permiten dar respuesta a los objetivos de este estudio, se pueden abstraer los siguientes resultados, señalados en los siguientes diagramas:

Cuadro N°6
Diagrama de contenidos análisis de datos



Cuadro N°7
Diagrama de contenidos análisis de datos



Este diagrama explica que el origen del conflicto y la relación entre las partes para manejar este conflicto, que da origen a la relación tienden a generar mayor o menor confianza en el proceso de mediación. Debido a que el cumplimiento de los resultados obtenidos en mediación, es decir los acuerdos, no depende del sistema judicial, sino de la otra parte, con ello se humaniza el conflicto y resolución. Lo que de acuerdo a Luhmann al establecer un proceso de comunicación reduce la complejidad organizada de las relaciones interpersonales y favorece el desarrollo de la confianza en el otro y por ende en el sistema.

Visto así, la mediación y el rol del mediador se puede considerar como un instrumento de acercamiento, más familiar para acercar a las partes, posibilita una instancia de comunicación y negociación. Lo anterior se sustenta en el modelo de mediación utilizado como referente para este estudio, como es el modelo de Harvard, que señala que la causa del conflicto es lineal, es el

este esquema de contenidos, respecto de cómo se da la confianza en proceso de mediación, señalan que en primer lugar, las partes tienen que comenzar a confiar en la persona del mediador, en segundo lugar, y a medida que avanza la mediación, tienen que confiar en el proceso de mediación, en tercer lugar, tienen que poder medir el grado de confianza en sí mismos que poseen, y en cuarto lugar, tienen que confiar en la contraparte, lo que de acuerdo a lo extraído de las entrevistas analizadas, dependerá en alguna medida del origen del conflicto, la relación que se establezca entre las partes, la obtención del acuerdo, la evaluación del sistema de mediación (mediador, proceso) y por ende el desarrollo de la confianza en todo el proceso de mediación familiar.

Es importante destacar que todos evaluaron positivamente la mediación, por distintas razones, una buena percepción de los mediadores, independiente de su género, y se mantienen la premisa del estudio que el cumplimiento del acuerdo no depende del sistema judicial, sino del otro, el cual generalmente mantiene sus conductas anteriores a la mediación.

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

VI.1. Conclusiones

El equipo investigador considero importante para la descripción de las conclusiones, basarse en el análisis de los objetivos planteados, debido a que reúne la globalidad del estudio, es decir, el sustento teórico la descripción de los principales temas como son la mediación familiar y la confianza, así como también, los resultados más significativos de la fase práctica de estudio de caso.

Se pretende con esto que el lector detecte los principales hallazgos de este estudio y la relación con la base teórica. Para ello se describirá el cumplimiento o no de los objetivos de investigación.

Respecto de lo anterior, cabe señalar que se propuso dos objetivos generales, que se señalan y detallan a continuación:

Objetivo General 1: Conocer que es la Mediación de Conflictos en el ámbito familiar, mediante una contextualización política cultural y la revisión bibliográfica del tema en estudio, que contiene los siguientes objetivos específicos:

- . Identificar y describir los modelos de mediación y sus sustentos teóricos.
- . Describir el proceso de mediación, definiendo la estructura, las etapas y la finalidad que tiene su aplicación.
- . Caracterizar la Mediación Familiar, como uno de los ámbitos en que se aplica la Mediación de Conflictos.

Este objetivo, apuntó a describir aspectos relevantes de la mediación familiar, conocer en profundidad este método de resolución alternativo de conflictos, la evaluación del mismo y determinar que tipo mediación se

estudiará, el concepto de base, el modelo que se sustentó el estudio. Lo que se describe claramente el marco referencial.

Cabe recalcar que para el presente estudio se considero el modelo de Harvard como un modelo de referencia para el análisis del proceso de medición, rol del mediador, y las bases teóricas que sustentan todo el procedimiento. Este enfoque sirve además de referencia para la elaboración de la pauta de entrevista semi- estructurada y para la comprensión general de lo que es la mediación y como se aplica, así también para la interpretación de los resultados y análisis de lo señalado por los entrevistados.

En conclusión se puede señalar que se da cumplimiento al objetivo de investigación, debido a que se describe a cabalidad desde un punto de vista teórico la medición de conflictos, poniendo mayor énfasis en la mediación familiar, tema de estudio.

Objetivo General 2: Conocer el papel de la confianza en el proceso de mediación familiar.

Para el análisis y descripción de este objetivo de estudio, se revisará el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos que constituyeron acciones a realizar y que en su conjunto permiten o no dar respuesta al planteamiento inicial: el papel de la confianza humana en el proceso de mediación familiar.

En relación con la percepción del proceso de mediación, que tiene la persona que solicita la mediación familiar. Se puede señalar que los entrevistados reconocen como favorable la mediación familiar, pues les permitió mayor participación en el proceso, varios habían transitado por tribunales, mencionando que la presencia del juez les intimidaba, y que poco o nada

habían podía transmitir de lo que sentían, refieren que solo habían escuchado y aceptado.

Otros aspectos que consideraron como adecuados, fue contar con un espacio neutral para conversar del conflicto que los convocaba (la casa que “fue nuestra” o la de familiares sumaban una carga emocional significativa), mayor rapidez en la solución de los conflictos comparado con el sistema tradicional, obtención de mejores acuerdos, pues ellos habían podido plantear lo que necesitaban, contar con mejor asesoría judicial para resolver sus problemas como padres.

Dentro de los aspectos que los entrevistados reconocieron como menos adecuados mencionó, la falta de conocimiento e información que existe acerca de la mediación, y sobre la forma de derivación (inclusive resaltó el hecho de que al momento de ser derivados resultaba escasa la explicación del proceso), lentitud en la citación de las partes, renuencia de alguna de las partes a participar del proceso. Ante este último aspecto se teme a la posibilidad de recurrir al conducto regular, con la molestia de la parte demandada, el entorpecimiento en el proceso por la misma y la lentitud en obtener representación legal (corporación de asistencia judicial) y posterior tramitación en tribunales.

Al identificar la percepción que los sujetos tienen de los mediadores familiares, en general los consultados tienen una opinión positiva del mediador, reconocen la acogida, la imparcialidad la conducir el proceso y la posibilidad que brinda de expresar su situación desde su óptica.

Sus reparos apuntan a las características del proceso o bien a la participación de la otra parte. Cabe mencionar que cuando vivencian la necesidad de construir una lectura distinta y común frente al conflicto diferencian con claridad que no es una imposición del mediador sino más bien

requisito fundamental de la consecución del acuerdo, entendiendo que requiere un esfuerzo mayor de cada parte y la capacidad de ceder.

Se concluye que el delimitar acuciosamente el accionar de cada actor en el proceso y la exposición clara y firme de las reglas de mediación como alternativa de resolución conflictos lo hacen posible.

La percepción de los resultados obtenidos en el proceso de mediación familiar, en este punto habría que diferenciar dos instancias, la que se observa al momento de obtener el acuerdo y la que se desprende del impacto a mediano plazo del mismo.

Los entrevistados en general señalan sentirse aliviados de haber logrado un acuerdo con la otra parte, en muchos casos con personas con las cuales no habían tenido contacto hace largo tiempo, o bien contacto irregular, confrontación o través de puentes como hijos u otros familiares.

Quedan conformes con el acuerdo porque en el proceso han entendido las posibilidades ciertas de la otra parte de responder a sus demandas, se han desprendido de comportamientos manipuladores, tanto las mujeres, en lo que se refiere la relación directa y regular del padre que no posee la tuición de los hijos, y el hombre en relación a proveer a la manutención de sus hijos.

Todo lo anterior en el entendimiento que lo que ha finalizado es la relación de pareja, asumiendo que la responsabilidad y el derecho de disfrutar de los hijos es un continuo.

Otro aspecto que fundamentan respecto de la conformidad con el acuerdo, alude a no haber tenido que recurrir a un juez, al tribunal para obtenerlo, la rapidez del sistema si se compara con la vía de la judicialización de los conflictos, elementos ya mencionados como parte de la percepción de los entrevistados respecto del proceso de mediación.

La segunda instancia, que identifica el impacto del acuerdo a mediano plazo será abordada en el análisis del próximo objetivo específico, en donde se indagará el desarrollo de la confianza en el proceso de Mediación Familiar.

Respecto de los factores asociados al desarrollo de la confianza en el proceso de Mediación Familiar: se destaca que la temporalidad en mediación familiar es una variable importante, realiza el análisis de los conflictos en el presente y la percepción que tienen actualmente las partes de éste, toma elementos del pasado que pueden ser negativos o positivos y que beneficiaran la percepción entre los involucrados e inicia el proceso instando a las partes a que centren su mirada en el futuro, aportando al mejoramiento de su situación actual que los motiva a estar en el proceso.

Si en una mirada simplista se acoge la idea de que la confianza solamente puede asegurarse y mantenerse en el presente, resulta lógico la conformidad de las partes cuando adhieren al acuerdo, en ese momento al final del proceso de mediación, considerando que se ha procurado las condiciones para crear y mantener un clima que incite a la confianza (reglas claras del procedimiento de mediación, objetivo en la consecución del acuerdo), y un descanso en los episodios de disputa previo a la mediación.

Cabe resaltar que este estudio alude al logro de conformidad más no a la satisfacción de las partes, respecto a este punto y ligado a la posibilidad de impacto a mediano plazo, un número significativo de los entrevistados mencionan que los acuerdos no se respetaron, o bien lo hicieron en menor medida e irregularmente. Al considerar la variable tiempo la proyección que realizan la parte demandante en particular es negativa, duda que en el futuro, la misma persona que la lastimó, obviamente, faltó a sus deberes y no considero sus derechos frente a sus hijos, pueda tener un comportamiento distinto y que además se mantenga en el tiempo.

La situación expuesta es extensiva a las partes, estas dudan de su propio potencial para mantener en el futuro el acuerdo sustentable en el tiempo, superando el pasado.

El contar con confianza personal nos habilita para reducir la complejidad de las interacciones, paralelamente la variable tiempo, este factor se constituye en indispensable para que la confianza se pueda instaurar en una relación interpersonal, en este caso la relación entre las partes en el ámbito de la mediación familiar.

Como resultado de las entrevistas se concluye que se está frente a personas con limitadas habilidades personales (comunicación) para resolver los conflictos que los afectan de manera empática y pacífica, aluden a historia de vida, de pareja, de paternidad complejas, se han visto o sentido en situación de desmedro frente a la vida, al sistema, a un otro significativo (padre, madre, pareja, etc.) que a usufructuado en el marco de una relación de poder.

De los relatos de los entrevistados, surgen historias de vulnerabilidad, de sobrevivencia como un continuo, como resultado se victimizan constantemente (un otro obstruye, complica mi vida), poseen escasa capacidad de autocrítica (que participación tengo yo en lo que me acontece, que puedo hacer yo para mejorar la situación actual), limitada capacidad de proyectarse en contextos distintos a los pasados y actuales y recurrentemente se alude a la carencia de espacios de contención. Frente a este escenario, esa confianza personal tan necesaria en una relación interpersonal sana, se ve poco, en algunos casos se manifiesta mínimamente, lo que permite obtener el acuerdo, si nos ajustamos a lo que se espera de la mediación, sin embargo al evaluar el impacto, la posibilidad de mantener el acuerdo en el tiempo es improbable.

La relación circular entre quien deposita confianza y quien la recibe es más bien instrumental. Cambiar las expectativas estandarizadas que por lo

general se posee sobre el otro y remplazarlas con aquellas que le sean propias resulta difícil, si no se tiene la habilidad de realizarlo respecto de uno mismo.

Las relaciones interpersonales son un complejo constante, esta complejidad se agudiza si se considera que la relación interpersonal está en crisis o en conflicto. En este sentido, la comunicación es una forma de reducir complejidad, si esta dañada como es el caso de la personas que asisten a mediación existe una posibilidad cierta de que la espiral de complejidad aumente.

Del relato de los entrevistados sobresale la necesidad de lograr acuerdo para evitar el conducto de la judicialización, que implicaría relacionarse con las características del sistema de justicia: lentitud y lejanía del mismo. La obtención del acuerdo por esta vía más amigable, les permitiría cerrar un continuo de disputas, de episodios de confrontación, de manera rápida, con la participación de un tercero que algunos creen con la habilidad para convencer al otro de estos atributos y de la validez del propio planteamiento.

La confianza en su sentido mas amplio tiene escasa posibilidad de manifestarse, se aprecia en los casos investigados de que si se confía en el hecho de que el otro está actuando o no lo están haciendo, en armonía con ellos pueden conseguir sus propios intereses más racionalmente.

Cuando se obtiene la relación colaborativa entre las personas que van a mediación, disminuye la complejidad en el presente con la obtención del acuerdo, al observar el impacto mediato sin embargo se aprecia aumentada, al no existir la presencia significativa de las condicionantes que apunten a la mantención del acuerdo en el tiempo, y de la confianza en que esto puede ser posible, junto con la mantención y extensión de la misma.

Las partes que participan en mediación tienen una historia en común, la familiaridad se constituye en una precondition para la confianza, esta el desafío de adherir a un compromiso con visión de futuro.

La familiaridad implica las condiciones en las cuales las expectativas ya sean favorables o desfavorables se manifiestan. La participación en mediación conlleva a construir una visión diferente y compartida del conflicto, es aquí donde se aprecia que los entrevistados muestran dificultad en sobreponerse a su interpretación de la historia familiar, de los aspectos del otro, prevaleciendo la sensación de impotencia de alcanzar cambios mas allá de la inmediatez en la obtención del acuerdo.

Al finalizar este apartado cabe preguntarse ¿Cómo organizar un proceso de mediación familiar con el propósito de otorgar confianza? Más allá de las dificultades teóricas, de la dinámica propia de los contextos se puede concluir que se necesita algún grado de confianza en sí mismo, el mediador puede aportar a través de la exposición de logros de las partes y en su conjunto en el proceso de mediación, que las partes logren y reconozcan el empoderamiento alcanzado en el proceso y por ende la responsabilidad que les cabe en el devenir de sus vidas, y en la manutención del nosotros obtenido, confiar en la contraparte, recordando que la instancia de la mediación apunta a obtener un acuerdo sostenible.

Respecto del proceso de mediación, presentar congruencia entre lo teórico-practico acogiendo el supuesto de que lo conocido y accesible facilita el desarrollo de la confianza.

Sintetizando una estructura de confianza debiera contemplar como ejes al mediador, la mediación, uno mismo y el otro. De ahí la importancia de que este estudio abordara la percepción de aquellos que han participado en mediación familiar y su experiencia de confianza en los distintos ejes de la estructura planteada.

UNIVERSIDAD
DE LA PAZ

VI.2. Sugerencias

En términos generales, y por demás sugerencia extensiva a iniciativas desarrolladas en los últimos años por distintas políticas públicas, la necesidad de seguimiento de las intervenciones, la sistematización de las mismas, y la acogida del aspecto cualitativo en un sentido amplio aportando a la integralidad de los logros obtenidos.

En el caso de la mediación en particular para potenciar y fortalecer el impacto de la intervención, considerando la sustentabilidad de los acuerdos se sugiere una instancia que brinde apoyo psicosocial para el grupo familiar. Luego de la mediación los miembros que participaron en el proceso o bien se vieron afectados por los resultados de la misma, directa o indirectamente (como lo hijos) se encuentran impelidos a desenvolverse en un nuevo escenario (reconceptualización del conflicto), sin contar con las habilidades individuales o colectivas pertinentes.

Lo anterior reconociendo el aporte de la mediación con la obtención de acuerdos que permiten regularizar situaciones puntuales de familia, pero sin olvidar que los derechos y deberes que se deben los miembros de la familia, incluye mantener el acuerdo en el tiempo con el desafío de alcanzar satisfacción en la nueva dinámica familiar.

EL PAPEL DE LA CONFIANZA HUMANA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

*Julie Labbé Letelier¹⁰²
Yovanna Rivera Zepeda*

BIBLIOGRAFÍA

1. Libros

1. Diez Francisco y Tapia Gachi, "Herramientas para trabajar en mediación". Editorial Paidós. Primera Edición 1999, Buenos Aires Argentina.
2. Calcaterra Rubén, "Mediación Estratégica". Editorial Gedisa. Primera Edición 2002, Barcelona, España.
3. Vinyamata Camp, Eduard. Aprender Mediación. Editorial Paidós. Ediciones Paidós Ibérica, Barcelona, España 2003.
4. Nidia Aylwin y Mia Olga Solar, Trabajo Social Familiar, Ed. U.C, Chile, Stgo.2002.
5. Cheryl Picard, Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, 2002.
6. Giddens Anthony, "Un mundo desbocado: Los efectos de globalización en nuestras vidas", capt.4, Taunis, España, 2000.
7. Luhmann Niklas, "Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general", México, Alianza 1991.
8. Luhmann Niklas, "Sociología del riesgo", editorial Trotta, Valladolid

9. Haynes, John M. : "Fundamentos de la mediación familiar". Ed. GAIA, Madrid, 1995.
10. Ripol- Millet, Aleix: "Familias, trabajo social y mediación". Ed. Piados Ibérica S.A. Barcelona, 2001.
11. Boqué, Maria Carme: "Cultura de Mediación y Cambio Social". Ed. Gedida. Barcelona, 2003.
12. Folger, Joseph y Jones, Tricia: "Nuevas Direcciones en Mediación: Investigación y Perspectivas Comunicacionales". Ed. Paidós. Barcelona, 1997.
13. Six, Jean- François: "Dinámica de la Mediación". Ed. Piados. Barcelona, 1997.
14. CEPAL, Arriagada, Irma: Familias y políticas públicas en América Latina: Una historia de desencuentros. Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2007. (páginas 38, 39, 40 y 93 y 97)
15. Vid. PEÑA, Carlos, Sobre la Situación del Cónyuge Sobreviviente en la Ley 19.585 , El Nuevo Estatuto de Filiación en el Código Civil Chileno, páginas 77 y 78.

2. Revistas

1. Durston, John; "Construyendo el capital social", revista CEPAL N° 69, 1999

2. Durston, John; "Qué es el capital social comunitario?", Serie políticas sociales N° 38 División de Desarrollo Social, CEPAL 1999.
3. Carnevale, Peter J.; Pruitt, Dean G. "Negotiation and Mediation" Annual Review of Psychology, volumen 13, 1992. Editorial Rosenzweig, University California.
4. Arunachalam, Vairam; Wall, James A. "Effects of culture, alternatives, outcome scales, and mediation". Journal of Applied Social Psychology, 1998.
5. James K. Esser y Richard G. Marriott Mediation Tactics: A comparison of field laboratory research journal of applied social psychology, 1995, 25, 17, pag. 1530-1546

3. Entrevistas

1. Sr. Manuel Muñoz Bellerín, Mediador Trabajador Social, Consejería de Asuntos Sociales, Sevilla, España.
2. Sr. Valentín González Calvo, Académico, Trabajador Social, Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España.

4. Material Internet

1. <http://www.eclac.cl/publicaciones/Poblacion/>.