

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
SEMINARIO DE TÍTULO
DEPARTAMENTO PSICOLOGÍA SOCIAL ORGANIZACIONAL

**IMPLICANCIAS DE LA CONCEPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL
EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR A PARTIR DEL DISCURSO DE LOS
MEDIADORES FAMILIARES DE LA CIUDAD DE VALPARAÍSO.**

POR:

EILYN LAVÍN

ERIKA MENA

FERNANDA MUÑOZ

PROFESOR:

GONZALO LIRA

PABLO ANDUEZA

VALPARAÍSO, LUNES 12 DE MARZO DEL 2012

Decálogo del investigador cualitativo

1. Es paciente, sabe ganarse la confianza de los que estudia.
2. Es polifacético en métodos de investigación social.
3. Es meticuloso con la documentación.
4. Es conocedor del tema (capaz de detectar pistas).
5. Es versado en teoría social (capaz de detectar perspectivas teóricas útiles en su estudio).
6. Es capaz de trabajar inductivamente.
7. Tiene confianza en sus interpretaciones.
8. Verifica y contrasta, constantemente, su información.
9. Se afana en el trabajo intelectual de dar sentido a sus datos.
10. No descansa hasta que el estudio se publica.

Fuente: Valles, M. 2003, Técnicas cualitativas de investigación social. Madrid, Síntesis, pp. 90 (basado en Morse, 1994).

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos de todo corazón a Dios y a nuestros padres, porque a través de ellos nos ha concedido la vida en este mundo, así como a nuestros abuelos, tíos, hermanos, parejas, suegros y a todas las personas que directa o indirectamente han tenido a bien ayudarnos en forma moral y económica para nuestra formación como seres humanos y profesionales.

Al término de esta etapa, queremos expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión nos alentaron a lograr esta hermosa realidad. Gracias por ayudarnos cada día a cruzar con firmeza el camino de la superación, porque con su apoyo y aliento hoy hemos logrado uno de nuestros más grandes anhelos.

Sabiendo que jamás encontraremos la forma de agradecer su constante apoyo y confianza, sólo esperamos que comprendan que nuestros ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos e inspirados en ustedes.

Con cariño y admiración,

ÍNDICE

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Formulación del problema	10
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificación	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 EL DISCURSO.....	13
2.1.1 Texto y Lenguaje	13
2.1.2 Concepciones de discurso	15
2.1.3 La visión psicológica del discurso	17
2.2 LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	20
2.2.1 Antecedentes del concepto de participación social.....	20
2.2.2 Definición de participación social	21
2.2.3 Tipologías y Clasificaciones en Participación Social	23
2.2.4 Estado de la Participación Social en Chile.....	31
2.2.5 Mecanismos de participación social o ciudadana en Chile	34
2.3 MEDIACIÓN FAMILIAR.....	37
2.3.1 Antecedentes históricos, conceptos y características generales de la mediación ...	37
2.3.2 Principios de la Mediación.....	40
2.3.3 Los Modelos de Mediación familiar	42
2.3.4 Contextualización en Chile de la mediación Familiar: Legislación y cambio.....	46
2.3.5 Sistema de Mediación Familiar en Chile	50
2.3.6 Los Centros Contratados o Licitados	55
2.3.7 Los mediadores familiares	57
2.3.8 Mediación Familiar y Participación Social	59
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	60

3.1	Encuadre metodológico	60
3.2	Sujetos de investigación.....	61
3.2.1	Diseño Muestral.....	61
3.2.2	Población.....	64
3.2.3	Sujetos de investigación.....	64
3.3	Técnica de recolección de datos: Entrevista en profundidad	65
3.3.1	Guión temático	66
3.4	Análisis de datos: Análisis de discurso.....	68
3.4.1	Nivel Nuclear de análisis	69
3.4.2	Nivel Autónomo de análisis	75
3.4.3	Nivel Sýnnomo de análisis.....	75
3.5	Procedimiento.....	76
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS		78
4.1	NIVEL NUCLEAR DE ANÁLISIS.....	78
4.1.1	Verosimilitud Referencial: Análisis Metaforológico.....	78
4.1.2	Verosimilitud Lógica: Análisis Retórico.....	99
4.1.3	Verosimilitud Tópica: Análisis de los lugares comunes.....	106
4.1.4	Consideraciones finales del Nivel Nuclear.....	117
4.2	NIVEL AUTÓNOMO DE ANÁLISIS	118
4.2.1	Discurso alternativista centrado en la promoción.....	118
4.2.3	Consideraciones finales del Nivel Autónomo	126
4.3	NIVEL SÝNNOMO DE ANÁLISIS	127
4.3.1	Contexto de las transformaciones del Sistema de Justicia Chileno	128
4.3.2	Contexto de las políticas sociales en Chile	137
4.3.3	Tipo de relación entre los discursos.....	143
4.3.4	Consideraciones finales del Nivel Sýnnomo de análisis	144
 CONCLUSIONES.....		146
 DISCUSIÓN.....		154
 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA		156
 ANEXO.....		161
8.1	Ejemplo de entrevista	161

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo durante el año 2011 en la ciudad de Valparaíso, para optar al título de Licenciatura en Psicología en la Universidad de Valparaíso. Se enmarca dentro de la investigación exploratoria y apunta a la temática de la participación social, específicamente en el plano de la mediación familiar.

Debido a la tendencia en aumento a integrar la participación social a la administración pública en Chile, y a que la mediación familiar efectivamente contempla un objetivo participativo y democratizador desde sus inicios, se considera necesario llevar a cabo un estudio que estime el significado de la participación social y su impacto en esta instancia, lo que se apoya además, en la entrega de conocimientos sobre un área con reciente implementación (Mediación Familiar) desde una perspectiva nunca antes considerada (participación social). Contribuyendo asimismo, a la generación de una posterior revisión y posible evaluación de las fortalezas e implementación de mejoras en el proceso de la Justicia Familiar.

La presente investigación posee como objetivos de estudio, en primer lugar, conocer la concepción de participación social que poseen los mediadores familiares de la ciudad de Valparaíso. Y en segundo lugar, señalar las implicancias en cuanto a la promoción o/y restricción de la participación social a partir de esta concepción. En cuanto a la metodología utilizada, ésta constó de dos etapas, la producción de la información y el procesamiento de la misma. La producción se realizó a través de entrevistas en profundidad a 7 mediadores de las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar. Posteriormente, el procesamiento de la información se ejecutó mediante la técnica de Análisis de Discurso de Jesús Ibáñez. Los principales resultados evidencian la presencia de dos visiones en tensión, sobre el ejercicio de la participación social en la mediación familiar, uno alternativista centrado en la promoción y el otro burocrático centrado en el acuerdo.

INTRODUCCIÓN

Los importantes cambios políticos, económicos, sociales y culturales que se han producido en Chile durante la última década, han encaminado la modificación de los estatutos existentes. En este contexto, el cuestionamiento de la forma de organización de las instituciones tradicionales, ha guiado la creación de nueva legislaciones que se acomoden a estas evoluciones sociales.

En el contexto de las políticas sociales de los últimos años, el gobierno buscó potenciar una nueva visión sobre éstas que contribuyera a superar la visión básicamente asistencial que existía sobre las implementadas, dirigiéndose hacia un modelo en el que el Estado no pretendiera garantizar el bienestar de las personas, sino que maximizara las oportunidades para que éstas mismas alcanzaran su bienestar. En el entorno de lo anterior, surge la Participación ciudadana con el propósito de estimular el compromiso de los miembros de la comunidad en el procesamiento y solución de las demandas sociales y así contribuir a la superación del déficit de ciudadanía y a la consolidación democrática, al controlar y limitar el poder del Estado. Enmarcada en el contexto de la implementación de esta participación social, se establece la mediación familiar como el sistema colaborativo de resolución de conflictos a utilizarse como instancia previa a interponer una demanda en el sistema judicial, post publicación de la Ley que crea los Tribunales de Familia.

A raíz del aumento en el interés por la incorporación de la participación social en la gestión pública surge además, un importante debate sobre la uniformidad del concepto y la orientación de éste en los distintos organismos y sus funcionarios públicos que pretenden promover la participación. En el caso de la Mediación Familiar, a pesar de que contempla un objetivo participativo y democratizador desde su inicio, escasean estudios que evalúen el impacto de la participación social y el significado que posee de este concepto.

En conocimiento de lo anterior, se considera pertinente estudiar la concepción de participación social que tienen los mediadores en la instancia de la mediación familiar, y las posibles implicancias que se deriven de ésta.

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Para entender la importancia de la participación social es necesario dar una mirada macroscópica a los cambios vividos en Chile y el mundo, como lo son la globalización, la modernización, los procesos de individualización y la evolución del sistema económico. Este conjunto de cambios y profundas transformaciones en las esferas productivas, social y familiar provocaron una tensión en la democracia, puesto que los parámetros en los cuales se inscribían las instituciones de la democracia representativa dejan de tener significado en este contexto actual, generando una crisis en ella (Subirats, 2005).

Asimismo, la modernización del Estado incide en la dificultad para participar en las decisiones públicas debido al aumento de la complejidad de las materias que se deciden y la especialización de los conocimientos requeridos. En términos institucionales urge la búsqueda de respuestas que permitan combinar representación y democracia directa. Es así como el funcionamiento político se ve sobrepasado, generando problemas de orientación política y gobernabilidad (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, 2001).

Como respuesta a esta problemática, en el gobierno de Ricardo Lagos se plantea que la participación es una condición indispensable para fortalecer el carácter democrático del proceso de modernización e intenta impulsar una serie de medidas destinadas a crear condiciones necesarias para avanzar en esta dirección, como por ejemplo, la formulación del Proyecto de Ley de Bases de Participación Ciudadana, a través del cual se quiere consagrar jurídica e institucionalmente la participación de la ciudadanía en los distintos ámbitos del quehacer de Estado (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, 2001).

Al ser reconocida la importancia del fenómeno asociativo como instrumento de integración en la sociedad y de participación de la ciudadanía en las decisiones públicas, la participación social se emplaza a la gestión de distintos ámbitos sociales como educación, salud, protección social y justicia entre otros (Historia de la Ley N° 20.500, 2011). Este es el caso de la Mediación Familiar, una forma de resolución alternativa de conflictos, instituida en

Chile como parte del proyecto de Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, promoviendo las soluciones pacíficas y cooperativas que acrecienten el bienestar de todas las partes del conflicto (Historia de la Ley N° 19.968 Crea los Tribunales de Familia, 2004).

Por lo tanto, la Mediación Familiar está directamente ligada a la participación social desde su instauración a partir de la creación de Tribunales de Familia. Como señala la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso (s.f.):

... esta herramienta que desde su inicio surge como una alternativa tendiente a evitar la judicialización de los conflictos jurídicos a fin de instalar un sistema democrático de resolución de divergencias o disputas, donde los afectados son sujetos activos, con poder para participar en la forma de concebir el conflicto y la toma de decisiones para resolverlos. Es esta forma de resolver los conflictos, que permite potenciar habilidades en los mismos, contribuyendo así al crecimiento de la propia ciudadanía. En este sentido, debiera producirse como impacto efectos educativos y transformativos en los sujetos que participan en el proceso desarrollado, donde los involucrados en el conflicto son los protagonistas en la búsqueda de sus propias soluciones.

A pesar de que actualmente existe un importante consenso respecto de la importancia de la participación social en las políticas sociales y un demostrado interés del Gobierno en la promoción de la participación en la gestión, hasta hoy las evaluaciones en materia de participación social y su impacto en la Mediación Familiar han sido escasas. Por otro lado, las evaluaciones de programas que incluyen la participación social destacan la falta de consenso en la definición operativa del término, debate que está presente desde los inicios de su implementación. La participación es entendida en forma diferente según el ministerio o servicio del que se trate, dependiendo si se trata de funcionarios de rango político o técnico, según si se concibe a nivel central o local, según lo estratégico o prioritario que sea el programa, etc. (Serrano, 1998).

En síntesis, existe un declarado discurso participativo a nivel de autoridades y de propuestas gubernamentales, sin embargo, el anhelo participativo no encuentra contenidos claros y, por lo tanto, no se traduce en prácticas participativas. Esta heterogeneidad de interpretaciones y la necesidad de alcanzar un criterio común que contribuya a generar procesos participativos (Serrano, 1998), llevan a estudiar el tema, con el objeto de evaluar las

diversas definiciones de participación que manejan los actores fundamentales en la mediación o/y funcionarios de gobierno y cómo estas influyen en la forma en que se implementan las políticas sociales.

1.2 Formulación del problema

A partir del análisis planteado, las interrogantes que surgen hacen referencia a conocer las definiciones que poseen, en este caso, los mediadores familiares como principales actores en la mediación, con respecto a la participación social. Principalmente, es necesario saber las generalidades de estas definiciones, por lo que se desea buscar los aspectos comunes en las percepciones de los mediadores, más específicamente ¿Cuál es la concepción de participación social en la mediación familiar que se puede analizar a través del discurso de los mediadores familiares de la ciudad de Valparaíso?

Responder la primera interrogante cubre de alguna forma la falta de información en este ámbito tan específico, pero esta información entregada no es útil sin antes relacionar esta concepción con el ámbito pragmático desde el cual se podrían ver los impactos de esta concepción en la realidad. Por esto sería interesante conocer ¿Qué implicancias conlleva en relación a la promoción o/y restricción de la participación social, la concepción de ésta en la mediación familiar?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Conocer la concepción de la Participación social en la mediación familiar por medio de la interpretación del análisis de discurso de los mediadores familiares de la ciudad de Valparaíso.
- Señalar las posibles implicancias en cuanto a la promoción o/y restricción que se desprende de la concepción de participación social en la mediación familiar.

1.3.2 Objetivos específicos

- Indagar las características principales del discurso de los mediadores con respecto a la participación social en la mediación familiar.
- Construir una concepción de participación social que integre los discursos de los mediadores familiares.
- Indicar los posibles efectos de la promoción o/y restricción de la participación social en la mediación familiar a partir de la concepción ya mencionada.

1.4 Justificación

Este estudio se justifica principalmente por tres razones. En primer lugar, la investigación aporta información relevante sobre el área de la Participación Social en Chile, y más específicamente, sobre el conocimiento de esta temática en relación con la Mediación Familiar, cruce que si bien ha estado presente en los análisis cuantitativos en la Región de Valparaíso (como los efectuados por la Universidad Católica de Valparaíso y el CEAL), no ha sido desarrollado en estudios anteriores semejantes a éste, abriendo el campo de discusión en cuanto a la implantación de la Participación Social en las políticas a nivel de país, y no sólo en los modelos y ejecución de proyectos ciudadanos sino también en la real ejecución e incorporación en la cotidianeidad de las prácticas de todos los actores sociales. Este estudio no solo ayuda a la acumulación de conocimiento, sino que apela al pensamiento crítico del investigador, que se sitúa en un contexto histórico y social incluyéndose en las temáticas actuales para la construcción de diálogo, diseño y evaluación de las políticas públicas.

En segundo lugar, y con respecto al valor teórico de la presente investigación, ésta ofrece la posibilidad de llevar a cabo una exploración fructífera, y que contribuya de esta manera a llenar el vacío y ampliar el conocimiento existente sobre ambas temáticas en conjunto, lo que podría contribuir a crear teorías o conceptualizar las relaciones que existen entre ambos fenómenos para definirlos y explicarlos de manera más acertada. Mediante investigaciones como ésta es posible vislumbrar la congruencia o incongruencia entre teorías existentes y las diferentes manifestaciones del fenómeno a investigar; así como los factores del contexto o medioambiente que influyen en el fenómeno.

Finalmente, y en tercer lugar, otra de las razones son las futuras implicaciones prácticas que pueden derivar de la información y análisis efectuados, pues puede aportar cimentando las bases teóricas o/y prácticas de otros estudios, contribuyendo a dar el puntapié inicial para el desarrollo de futuras investigaciones dentro del área. En la práctica de la mediación, por medio de los resultados a los que se llegue en la investigación se podrían identificar factores que puedan estar interfiriendo en la aplicación de esta metodología de resolución de conflictos, así como los factores contextuales que permiten entender el por qué suceden y mejorar los procesos para que se logre cumplir a cabalidad con los objetivos que persigue.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El presente estudio se desarrolla en torno a tres ejes temáticos principales a saber El Discurso, La Participación Social y La Mediación Familiar. En este capítulo de la tesis se presentan los hallazgos más relevantes derivados de una exhaustiva revisión del estado del arte respecto de estos ejes temáticos.

2.1 EL DISCURSO

2.1.1 Texto y Lenguaje

Una distinción frecuente es la que se establece entre los estudios de texto y de la conversación. El análisis de textos se dedica en general a las estructuras (abstractas) del discurso escrito como objeto fijo, mientras que el estudio de la conversación se concentra más bien en aspectos más dinámicos de la interacción espontánea. El primero está más inspirado en la lingüística y el segundo, en las ciencias sociales. Sin embargo, pese a las enormes diferencias que separan estos dos enfoques, ambos se proponen encontrar orden, reglas, regularidades en el análisis pormenorizado de las estructuras y estrategias que gobiernan el texto y la conversación. Ambos tipos de estudio son más descriptivos, menos explicativos, y tienden a pasar por alto contextos más amplios de análisis (Van Dijk, 2001).

Análogamente, se pueden distinguir los estudios más abstractos y formales, por ejemplo en la gramática y la inteligencia artificial, de los estudios más concretos del texto y de la conversación en contextos socio históricos específicos, es decir, de los modos en los que los usuarios concretos del lenguaje y los actores sociales realizan las actividades de hablar, imprimir un sentido y hacer cosas con las palabras.

Otra distinción frecuente es la que se establece entre los enfoques teóricos y descriptivos por un lado, y los enfoques aplicados y críticos por otro. Estos últimos se

concentran en los temas sociales, la pertinencia y el uso del análisis del discurso en la sociedad.

En consonancia con lo anterior, podría realizarse una clasificación y comenzar a hablar de estilos de investigación, estableciendo una distinción entre las investigaciones más empíricas que trabajan sobre datos concretos del discurso, y las investigaciones más filosóficas, especulativas o impresionistas.

Otro criterio de clasificación de los diferentes enfoques proviene de los tipos o géneros de discurso estudiados. Muchos analistas del discurso estudian exclusivamente la conversación, mientras que otros prefieren estudiar las noticias, la publicidad, la narrativa, la argumentación o el discurso político. Cada uno de estos enfoques, a su vez, puede haber desarrollado conceptos, métodos y procedimientos que le son propios (Van Dijk, 2000).

Existen también quienes rechazan una división de este campo de estudio en direcciones, enfoques o escuelas diferentes, argumentando que la permanente renovación del campo proviene de nuevas combinaciones de enfoques, a través de las sub-disciplinas, los métodos, las teorías o los tipos de fenómenos estudiados. Podrán rechazar la distinción artificial entre teoría, descripción y aplicación y podrían estudiar los fenómenos tanto en el texto como en la conversación, y hacerlo tanto en términos abstractos como en los términos más empíricos del uso concreto del lenguaje y de la interacción.

El análisis contemporáneo del discurso ha recorrido un largo camino desde los primeros estudios lingüísticos de los pronombres y la coherencia semántica, las primeras observaciones de la toma de turnos en la conversación, los estudios etnográficos iniciales acerca de las “maneras de hablar” en diversas culturas o los primeros experimentos acerca de la comprensión de textos. El análisis del discurso se ha transformado en una empresa vasta y multidisciplinaria de la cual participan por lo menos media docena de disciplinas distintas. Tanto es así, que se ha producido una inevitable especialización y no siempre está asegurada la comprensión mutua (Van Dijk, 2001).

2.1.2 Concepciones de discurso

Existen distintas definiciones y concepciones de discurso de las cuáles ninguna puede pretender posicionarse como la definitiva, ya que cada una satisface las preocupaciones de sus respectivos autores y enfatiza diferentes aspectos.

Iñiguez (1996), plantea que existen diversas nociones y concepciones de discurso utilizadas en el ámbito de la psicología social y otras disciplinas afines, y resume algunas de las concepciones más habituales de discurso, las cuales se basan, fundamentalmente, en tradiciones: La filosofía lingüística asociada a la escuela de Oxford, la obra de Michel Foucault y la pragmática francesa. A modo de definición, el mismo autor asume el discurso como un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales y señala que el análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa. Refiere además, que el discurso puede ser concebido como cualquier enunciado o conjunto de enunciados dichos efectivamente por un hablante, o bien, parafraseando a Van Dijk (2001), el discurso se aplica a una forma de utilización del lenguaje, a discursos públicos o más en general, al lenguaje oral. No obstante, debe considerarse que el discurso es un fenómeno práctico, social y cultural, y que por tanto, la utilización discursiva del lenguaje no consiste solamente en una serie ordenada de palabras, oraciones y proposiciones, sino también en secuencias de actos mutuamente relacionados.

Otro uso del término discurso, muy difundido pero aún informal, es el que puede hallarse en los medios de comunicación y en algunas de las ciencias sociales, por ejemplo, cuando se habla del “discurso del neoliberalismo”. En este caso el término discurso no se refiere exclusivamente al uso que hacen del lenguaje los políticos o pensadores neoliberales, sino también a las ideas y filosofías que ellos sustentan y divulgan. En efecto, puede suceder que los estudios dedicados al discurso neoliberal no presten atención alguna al uso del lenguaje (Van Dijk, 2001).

Por su parte, Iñiguez, L (1996) presenta una tipología que resume alguna de las concepciones más habituales del discurso como:

- Cualquier enunciado o conjunto de enunciados dicho/s efectivamente por un/a hablante.
- Conjunto de enunciados que construyen un objeto
- Conjuntos de enunciados dichos en un contexto de interacción y conversacional, donde resalta su poder de acción sobre otra persona, su contexto.
- Conjunto de constricciones que explican la producción de un conjunto de enunciados a partir de una posición social e ideológica particular y para los que se puede definir un conjunto de condiciones de producción.

Esta última definición, es la que el autor evalúa como la más adecuada, sin que sea incompatible con las otras concepciones, debido a que le permite tres operaciones imprescindibles desde su punto de vista: la diferenciación entre texto-discurso, la distinción locutor- enunciador y la consideración del análisis de discurso como práctica social.

Se debe mencionar además, que los discursos no solo consisten en (estructuras de) sonidos o imágenes, y en formas abstractas de oraciones (sintaxis) o estructuras complejas de sentido local o global y formas esquemáticas. También es posible describirlos en términos de las acciones sociales que llevan a cabo los usuarios del lenguaje cuando se comunican entre sí en situaciones sociales y dentro de la sociedad y la cultura en general (Van Dijk, 2000).

Algunos analistas del discurso intentan ir más allá de estas definiciones características del sentido común, admitiendo que el discurso es una forma de uso del lenguaje, no obstante, introducen un concepto de discurso más teórico, a la vez que más específico y más amplio en sus aplicaciones. Lo anterior, lo realizan incluyendo otros componentes esenciales en este nuevo concepto; a saber, quién utiliza el lenguaje, cómo lo utiliza, por qué y cuándo lo hace. Decir que el discurso es un suceso de comunicación, es una caracterización que incorpora algunos de estos aspectos funcionales. En otras palabras, las personas utilizan el lenguaje para comunicar ideas o creencias (o para expresar emociones) y lo hacen como parte de sucesos sociales más complejos, por ejemplo, en situaciones tan específicas como un encuentro con amigos, una llamada telefónica, una lección en el aula. Estos ejemplos sugieren además que, independientemente de cualquier otra cosa que ocurra en esos sucesos de comunicación, los participantes, hacen algo, esto es, algo que va más allá de usar el lenguaje o comunicar ideas o creencias: interactúan. Con el objeto de destacar este aspecto interactivo, suele decirse también que el discurso es una interacción verbal (Van Dijk, 2001).

Se debe dejar en claro también, que el uso del lenguaje no se limita al lenguaje hablado, sino que incluye el lenguaje escrito (o impreso), la comunicación y la interacción escritas, como es el caso de los periódicos, de libros de texto o de la correspondencia (correo común o electrónico), o de los miles de tipos distintos de textos propios de trabajo académico u otros (Van Dijk, 2001).

Además, teóricamente, se recalca que la disciplina que estudia el discurso debería tratar tanto de las propiedades del texto como las de conversación, y de lo que se denomina el contexto, es decir, las otras características de la situación social o del suceso de comunicación que pueden influir sobre el texto o la conversación. En suma, el análisis de discurso estudia la conversación y el texto en contexto.

Para finalizar, los recientes desarrollos de las ciencias sociales han sustituido al lenguaje en un lugar de especial relevancia en el análisis de nuestra realidad social (Pujal, 1995); en la psicología social se refleja esta importancia debido a la aparición y difusión del concepto discurso como una teoría y método tanto para una nueva redefinición como para una transdisciplinarización de este campo de conocimiento. El discurso como elemento central de análisis está entrando en competencia con conceptos mucho más asentados como el de conducta o cognición, y busca presentar un elemento analítico que permita construir formas de articulación y comprensión teórico-prácticas en la disciplina (Van Dijk, 2000).

2.1.3 La visión psicológica del discurso

Para entender cómo estudiar el discurso es necesario revisar la relación entre la psicología y el discurso. Para Shotter y Billig (1998) esta relación tiene sus orígenes en la teoría de Mijail Bajtin donde se redefine la conceptualización del discurso, mediante postulados como:

- La realidad del pensamiento es la realidad del lenguaje: El habla no es simplemente un reflejo de la realidad interna y de los procesos individuales sino que al contrario el pensamiento es parte de nuestra actividad realizada con lenguaje.
- El lenguaje no es una estructura abstracta, sino que es un proceso vivo, solo existente en la actividad práctica que realizan los hablantes.

Es así como la Psicología discursiva, toma suma relevancia en el presente estudio, puesto que trabaja desde una perspectiva socio-construccionista que reconoce la contingencia de las descripciones y sus relaciones en la práctica. Este construccionismo es el que separa la Psicología discursiva de algunas ramas de la etnometodología y el análisis conversacional (Potter, 2008).

Es importante enfatizar que el interés en lo discursivo, no radica en el discurso *per se*. Es decir, la Psicología discursiva no es una nueva lingüística, ni tampoco una llamada de atención hacia la lingüística añadiendo un estudio de pragmática. Los psicólogos y psicólogas discursivos son psicólogos sociales que esperan ganar en comprensión de la vida social y la interacción social a través del estudio de la “realidad social” considerada como un texto.

La propuesta principal que hace la Psicología discursiva es desalojar las nociones psicológicas de la sola existencia de análisis a actores y actrices individuales (prescindiendo con ello de una consideración meramente referencial o/y representacional de un individuo), y situarlas en la esfera de la relación social. Investigar de qué manera se usan palabras como “creencia”, “comprensión”, “recuerdo”, “saber”, etc. Como parte del discurso cotidiano, en relación a los diversos contextos. Los tipos de efectos discursivos que las determinan, qué criterios relacionales están satisfaciendo, qué acciones sociales permiten emprender o completar y cómo contribuyen a la reproducción o/y alteración del orden social. El objeto de estudio, por tanto, se localiza en la interacción social. (Potter, 1987)

En los trabajos de Edwards y Potter, se pueden distinguir tres premisas centrales de esta perspectiva discursiva:

- El interés en cómo las personas construyen la realidad.
- La consideración del lenguaje, no como la descripción de la realidad, sino como la construcción de ésta.
- La comprensión del lenguaje como una práctica social

O dicho con otras palabras, el discurso se orienta hacia la acción, es una práctica social y en este sentido se opone a su consideración como sistema neutro de transmisión con sus rasgos característicos y consecuencias prácticas (Potter y Wetherell, 1987).

Desde la Psicología discursiva el enfoque está en prestar atención a la interacción misma, atender el uso del lenguaje y ver qué reacciones genera en su entorno. De la puesta en evidencia de las acciones implicadas y de sus efectos es de donde puede derivarse una comprensión adecuada del proceso social bajo estudio.

Los antecedentes y los fundamentos expuestos estructuran las prácticas de la Psicología discursiva y del Análisis del discurso. Si se acepta que el lenguaje puede afectar a la realidad social (o como lo dice Austin, que "*hacemos cosas con palabras*"), entonces queda reforzada la visión del lenguaje y de la práctica discursiva, como capacidad de acción y, asimismo, puede sostenerse con solvencia la pretensión de que un/a analista puede observar la interacción y hacer interpretaciones sin recurrir a la ocurrencia de procesos internos, sino focalizando la atención sobre lo que resulta directamente accesible: sobre lo que el lenguaje está haciendo. No obstante, esta asunción implica separarse de dos imágenes usuales muy arraigadas en las visiones convencionales de la Psicología y la Psicología social:

Para entender en qué consiste la interpretación, el primer recurso al que acudir no es la semántica descriptiva, sino sumergirse en el papel del lenguaje en la relación. En efecto, insistir una vez más, sobre el principio básico sobre el que descansa la propuesta de la Psicología discursiva: la comprensión del lenguaje por su uso. Esto es lo contrario de tratar palabras o frases como manifestaciones en blanco de algún significado semántico neutral. Más bien, el procedimiento a seguir es estudiar cómo el lenguaje es usado por hablantes en conversaciones cotidianas, realizando un examen por encima del nivel de la palabra o de la frase (Garay et al, 2005).

Una vez clarificados los conceptos a la base del discurso se expondrán las principales y más recientes investigaciones y conceptos sobre la Participación social y la Mediación Familiar, ambos ejes centrales para el desarrollo de esta investigación.

2.2 LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

La participación social es un tema de base en cada una de las políticas gubernamentales en las últimas décadas no solo en Chile, sino que en toda América Latina. Es por esto que toma suma relevancia para la comprensión de la aplicación de la Participación Social en las políticas generadas dentro de la mediación familiar, conocer el origen de la Participación social, su conceptualización y contexto Chileno para así entender de mejor manera el proceso y los supuestos que hay a la base de la inclusión y políticas en la Sociedad Chilena actual.

2.2.1 Antecedentes del concepto de participación social

El concepto de Participación social nace del análisis de las políticas y la economía internacional suscitada a mediados de los años 70. La aparición de la participación social, como una fuerza importante dentro de la teoría del desarrollo económico, surge a partir del desencanto sobre las prácticas de los proyectos del desarrollo, pues, desde finales de la década de los años 60 se empezó a considerar que el desarrollo del Tercer Mundo había beneficiado a unos pocos y había excluido a la mayoría (Oakley, 1993).

A mediados de los años setenta se produce, pues, la transición del paradigma de la modernización en el pensamiento del desarrollo hacia un movimiento basado en la búsqueda sistemática de alternativas de desarrollo. Estas formas alternativas han recibido diferentes denominaciones, tales como “el otro desarrollo (Este concepto aparece en el documento formado a partir de la Séptima Sesión Especial de la Asamblea General de Naciones Unidas bajo el título en inglés *What Now: Another Development. The 1975 Day Hammars kjöld. Report on Development and International Cooperation*), el “desarrollo alternativo”, (Consejo Económico Social de las Naciones Unidas, 20 diciembre 2001) “el desarrollo participativo” (Ray Jennings, 2000) o “el desarrollo basado en las personas” (Fernández, 2006) Hasta ese momento, el desarrollo se había centrado en el capital físico, en oposición al desarrollo centrado en las personas, y había obviado a la gente en su preocupación por construir y fabricar. La mejora de las condiciones de vida de la población es el objetivo último de los

proyectos de desarrollo considerando la raíz profunda de las carencias existentes. En este contexto, la participación se plantea como un medio para la incorporación de la gente a las decisiones del desarrollo.

Aunque cronológicamente a nivel de fuerzas de participación social en hechos y movimientos ocurridos en Brasil (los sin tierra), y Argentina, lo que marca un hito en la historia de la participación fue la creación en 1982, bajo la presidencia de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), de la Mesa sobre la Participación Popular, una inter-agencia del Grupo de Acción de Naciones Unidas sobre el Desarrollo Rural. Los miembros de la mesa eran la FAO (Organización para la Alimentación y la Agricultura de las Naciones Unidas), la OIT, el UNIFEM (Fondo de las Naciones Unidas para el desarrollo de la Mujer) y la OMS (Organización Mundial de la Salud). El objetivo de la Mesa era promover la teoría y la práctica de la participación popular en las actividades de desarrollo rural y programas llevados a cabo por las agencias especializadas de Naciones Unidas.

Desde entonces hasta 1990 la literatura sobre la participación ha estado dominada por el análisis conceptual, y hay extensas explicaciones sobre las estrategias participativas y argumentos en su favor; sin embargo, existían menos publicaciones sobre el modo en que esta participación se realiza, a pesar de que existe abundante documentación de las organizaciones de desarrollo que reflejan la realidad de la participación.

2.2.2 Definición de participación social

Existe una gran multiplicidad de definiciones y descripciones de Participación Social, una de las más importantes es la de la OIT que se refiere a la participación social como "un proceso mediante el cual se dota de poder a las personas para que puedan movilizar sus capacidades, convertirse en actores sociales antes que en sujetos pasivos, manejar sus recursos, tomar decisiones y controlar las actividades que afectan a sus vidas". La participación también significa la contribución de individuos, o de grupos de la población activa, a la aceleración del desarrollo económico y social (Documento publicado por La OIT, 1979). Otra definición, en su sentido más amplio de la Participación Social, es el ser parte o tomar parte de algo, implica a su vez, acción y compromiso, se refiere al a actividad social

que ejercen unos individuos en un grupo del que forman parte, participación que supone una coincidencia de las finalidades operativas del grupo, un sentimiento de responsabilidad personal, unas obligaciones creadas por el deber o unos vínculos de amistad. (Ramírez, 1993). Para finalizar una última definición de la participación social, más acotada que la anterior, pues considera el proceso, temporalidad, contingencia y no solo quiénes participan“...un recurso clave para el logro de objetivos comunes de desarrollo. La participación es un factor que legitima el proceso, genera un compromiso entre las personas, permite dar continuidad en el tiempo a la acción y garantiza un mejor resultado en cuanto a la solución de un problema” (Serrano, 1998).

La participación, por tanto, no debe ser vista como una concesión de las instituciones, sino como un legítimo derecho de todos los actores sociales. Y es por esto que en la literatura encontramos que la participación es un proceso político, democrático e inter-pedagógico que busca en base al diálogo intercultural y al encuentro de culturas y saberes, la construcción del desarrollo nacional, regional y local, tomando en consideración la realidad pluricultural y la diversidad ecológica de cada país.

Es un proceso político, porque redistribuye el acceso a la toma de decisiones por parte de todos los actores sociales, donde todas las posiciones, todas las ideas y todos los aportes son valorados en su real dimensión.

Es un proceso democrático, porque crea condiciones para que la población organizada pueda hacer llegar su voz y su propuesta a todo nivel. De población-objetivo, las comunidades rurales pasan a ser agentes activos del desarrollo. La participación está vinculada a la consolidación de las democracias reales y no a las intenciones constitucionales, legales o discursivas de las democracias formales (Angel, 1998).

Es un proceso inter-pedagógico, porque tanto gobernantes de turno como pobladores organizados tienen mucho que aprender y mucho que enseñarse, uno del otro. Este inter-aprendizaje implica respeto mutuo de valores y de culturas. Significa, explícitamente, considerar la importancia y el valor de los conocimientos, cultura y tecnologías locales en la construcción del desarrollo sostenible. Y esto obliga, también, a la elaboración de códigos comunes de lenguaje y de conducta (Kenny, Charles. 1999).

Otra consideración señalada en la literatura es el mecanismo de función de la participación, que puede ser enfocado desde dos puntos distintos, el primero señala la participación como un proceso influido intencionadamente desde fuera de aquellos que participan, es decir, centrado en revisar las formas de intervención, decididas desde fuera, para que los beneficios de las iniciativas de desarrollo puedan llegar a esta mayoría, esta visión es denominada Visión Instrumental o Política arriba-abajo. El segundo enfoque llamado Desarrollo Participativo, Visión sustantiva de la Participación o Política abajo arriba la cual apunta a que la población está en el centro de la actividad del desarrollo y son ellos los que pueden adaptar y decidir al tomar la iniciativa vinculándose a las instituciones pública.

2.2.3 Tipologías y Clasificaciones en Participación Social

2.2.3.1 Tipos de Participación Ciudadana Según la OCDE (OCDE 2001)

En un estudio sobre la relación entre el gobierno y los ciudadanos, la OCDE utilizó una clasificación de tipos de participación en tres categorías:

a) Información: se trata de una relación unidireccional en la cual el gobierno genera información y la difunde a los ciudadanos. Cubre tanto el acceso pasivo a la información por parte de los ciudadanos, como aquellas medidas activas de parte del gobierno para difundir la información a la ciudadanía.

b) Consulta: supone una relación bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos, en la cual éstos realizan propuestas al gobierno. Se basa en una propuesta previa del gobierno respecto de un tema o problema público.

c) Participación activa: supone una relación de asociatividad entre el gobierno y los ciudadanos. Bajo esta modalidad, se reconoce a los ciudadanos la facultad de hacer propuestas sobre las diversas alternativas, aunque el gobierno se reserva para sí la responsabilidad de la decisión final.

2.2.3.2 Clasificación por niveles de Roger Hart

Una manera de clasificar los niveles de participación es el modelo generado por Roger Hart, que si bien se ha planteado desde el desarrollo social de niños y adolescentes, de igual modo se ha utilizado para los programas de intervención comunitaria y planes de desarrollo social político. Este modelo de Participación social puede servir para determinar hasta qué punto se promueven los verdaderos procesos de participación, o si sólo hay una participación de carácter simbólico.

Se considerará el modelo de la distribución de niveles de Participación Social de Roger Hart, la Escalera de la Participación (Hart, Roger A. 1993). como una categorización para desarrollar la presente tesis dado a su alcance explicativo y la claridad teórica, pues se distinguen 8 niveles de participación los que divide en dos grupos, 1 al 3 donde no hay verdadera participación y 4 al 8 donde sí hay participación. (Ver anexo 1). A continuación se revisarán las características de cada uno de los niveles del modelo de la Escalera de la Participación.

Escalón 1: Participación "manipulada". Es la que se da cuando la población es utilizada para realizar acciones que no entienden y que responden totalmente a intereses ajenos a los suyos. Un buen ejemplo de ello podemos verlo en las campañas políticas que usan a la población llevando pancartas, pero los participantes no tienen una idea de lo que estarían apoyando, sino más bien movidos por una recompensa, en ocasiones, económica.

Escalón 2: Participación "decorativa". Se realiza cuando se incorpora a la población sólo como un accesorio, es decir, para "decorar" o "animar" determinada actividad. Un buen ejemplo podemos encontrarlo en eventos en los que se utiliza a la población indígena, o a sectores muy pobres para "lucirlos" como beneficiarios de tal o cual programa, al margen de la conciencia o voluntad real de la población. Asimismo, cuando en determinadas publicaciones es incorporada sólo con fines decorativos o "folklóricos".

Escalón 3: Participación "simbólica". Es la que podemos apreciar cuando se realizan acciones donde la participación de la población es sólo aparente. Un buen ejemplo de este tipo de participación se da en algunas "parlamentos infantiles", donde los niños actúan con un lenguaje y madurez sorprendentes, sólo que, "entrenados" íntegramente por adultos. Todos

los niveles anteriores pueden considerarse como "falsa participación", en tanto la acción de la población no es consciente ni responde a sus intereses. No puede hablarse aún de participación.

Escalón 4: Participación de "asignados pero informados". En este nivel, aún se dispone de la población para que participe en una determinada actividad, sin embargo se le informa en qué consiste la misma. Es, aunque todavía limitada, el primer nivel de participación real. Un ejemplo es el que se da cuando llega una obra de infraestructura a la localidad y se le encarga a la población un faena en la que aportarán su mano de obra. En ese caso, la población ha sido asignada sin consulta, pero al menos está informada de lo que va a hacer.

Escalón 5: Participación "con información y consulta". Es el segundo nivel de participación real. En él, los agentes externos de desarrollo informan y consultan a la población sobre su probable participación. En base a ello, la población decide. Por ejemplo, cuando los maestros de una escuela deciden un paseo escolar y consultan con los niños si quieren ir y a dónde podría ser.

Escalón 6: Participación "en ideas de agentes externos de desarrollo compartidas con la población". La acción es pensada por agentes externos de desarrollo, pero es compartida con la población. Supone que ellos se incorporan en pensar y aportar respecto a la acción a realizar. Este caso se daría, si en el ejemplo anterior, los maestros consultaran y compartieran con los niños la planificación de las actividades mismas del paseo.

Escalón 7: Participación "en acciones pensadas y ejecutadas por la propia población". La acción se gesta en la propia población y es ejecutada por ellos. No hay relación con agentes externos de desarrollo. Un ejemplo de este nivel se da cuando un grupo de niños organiza un campeonato de fútbol en un barrio, sin consulta alguna con adultos. Sin duda ellos son los protagonistas, sin embargo, no cuentan con el aporte que podría brindar la experiencia o dominio técnico de los agentes externos de desarrollo.

Escalón 8: Participación "en acciones pensadas por la propia población y que han sido compartidas con agentes externos de desarrollo". La acción es pensada por la población, pero a diferencia del escalón anterior, es compartida con agentes externos de desarrollo. Tomando

el ejemplo anterior, los niños organizan el campeonato y coordinan con sus padres un apoyo al evento. Es el nivel superior que contempla la llamada Escalera de la Participación.

2.2.3.3 Tipos de Participación social según Albert Meister

Otra tipología es la descripción de la participación social que realiza Albert Meister la que se inscribe en un concepto más amplio, distinguiendo cinco tipos de Participación Social (Meister A.1972):

1) Participación de Hecho.- Un individuo pertenece a un grupo dado por el simple hecho de formar parte de un medio determinado.

2) Participación suscitada o provocada.- Cuando los cuadros en que ella se sitúa son organizados por una autoridad exterior al grupo, sin iniciativa de los mismos participantes, y cuando el grupo se encuentra más o menos colocado bajo el control exterior.

3) La participación voluntaria.- Es creada por sus propios miembros y, frecuentemente con miras a luchar por reivindicaciones sociales o contra la sociedad que lo rodea.

4) La participación espontánea.- También es voluntaria pero se ejerce al margen o contra de los marcos estructurados, carece de criterios de afiliación y se apoya principalmente en afinidades personales.

5) La participación instrumental o funcional.- Aunque también es voluntaria, se deriva de la transformación de los grupos voluntarios en grandes organizaciones burocratizadas, por otro lado, su adhesión no crea una relación de tipo emocional o sentimental que es frecuente en la participación.

2.2.3.4 Niveles de participación según Orrego en el Gobierno de Chile 2001 distingue siete niveles (Torres, 2001)

- 1) Manipulación: el objetivo es gestionar el apoyo ciudadano a partir de una participación que es más bien nominal (por ejemplo, comités consultivos meramente formales).
- 2) Información: se provee información sobre derechos, responsabilidades y opciones.
- 3) Consulta: los ciudadanos son invitados a opinar.
- 4) Representación: implica algún grado de influencia, principalmente a través de representantes ciudadanos en órganos directivos o consultivos.
- 5) Asociación: el poder se redistribuye mediante la negociación entre ciudadanos y autoridades.
- 6) Poder delegado: los ciudadanos participan en el proceso de toma de decisiones o de ejecución.
- 7) Control Ciudadano: los ciudadanos administran el programa o el curso de acción.

2.2.3.5 Niveles de participación según el Programa de Gobierno Presidenta M. Bachellet

Dentro de los programas a nivel país la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) publicados en Marzo del 2006, que siguen vigentes en la política ciudadana actual, se distingue al menos cuatro niveles de participación:

1) Información: las autoridades generan espacios para mantener a la ciudadanía informada respecto de las actividades que realizan. Pueden informar también acerca de sus definiciones estratégicas y los recursos disponibles para la gestión.

2) Consulta: las autoridades abren espacio de consulta a la opinión de la ciudadanía sobre determinadas materias a modo de audiencias públicas, cabildos, plebiscitos, etc.

3) Decisión: si la consulta es vinculante, los ciudadanos participan también en la toma de decisiones. Puede tratarse de una participación acotada a una decisión particular o extenderse a un amplio rango de acciones y decisiones de la gestión local, como ocurre por ejemplo, cuando se dan procesos de planificación participativa.

4) Control social: las autoridades rinden cuentas a la ciudadanía respecto de los compromisos establecidos y esta última posee algún margen de facultades para vetar a las autoridades en caso de incumplimiento, tales como la promoción de mociones de censura o la solicitud de remoción de una autoridad.

2.2.3.6 Desde el Grado de Incidencia de la Participación

También es posible clasificar a la participación ciudadana desde el nivel de obligatoriedad que tienen las decisiones de la sociedad civil que forma parte de un proceso participativo. El grado puede ir desde una mera consulta, que será tomada en consideración en nada o totalmente por la autoridad que pregunta, hasta el nivel en que las decisiones son adoptadas de común acuerdo, produciéndose un equilibrio en el peso de las posiciones de las partes.

Debe tenerse en cuenta que esta clasificación de la Corporación Participa, expuesta en el Manual de Participación ciudadana, (Corporación Participa, 2008) parte del supuesto de un marco de acción donde participan el Estado y la sociedad civil en un proceso de diálogo y deliberación. Sin embargo, hay un tipo de participación ciudadana que hemos visto en la clasificación desde las instancias o instrumentos de participación, que es el control ciudadano, el cual no cabe dentro de este enunciado, porque en este caso la sociedad civil ejerce una labor de control frente a la ejecución ordinaria de los asuntos de interés público.

a) El acceso a la Información como Requisito: Si bien esta dimensión no corresponde a un nivel de participación, se incluye aquí en la medida en que constituye una condición básica para la existencia de la misma en cualquier nivel de incidencia. Se trata de poder contar por parte del participante con información sobre el tema en cuestión. El flujo de información no siempre es unidireccional, puesto que dependerá del nivel de incidencia de que se trate. Así por ejemplo, en el caso de una experiencia de participación en un nivel

consultivo, el flujo de información es unidireccional puesto que la autoridad pública interesada en realizar un proceso de consulta, deberá entregar o proveer toda la información que sea oportuna y necesaria para porque los participantes puedan tener un conocimiento adecuado sobre el tema. En el caso de una experiencia de co-gestión participativa, en cambio, la información tiene que ser entregada por ambas partes no sólo en cuanto a la transparencia de los intereses que cada parte pone en cuestión, sino que además en el proceso participativo, también tendrá que entregarse por ambas partes la información relativa a los avances efectuados, las reuniones sostenidas, los actores con los cuales se ha dialoga, y los avances logrados.

En cuanto a la calidad de la información que se entrega, se requiere que ésta tenga una difusión adecuada, sea oportuna, completa y ampliamente accesible a quien la requiera. Asimismo, ésta debiera abarcar todas las etapas de las actividades públicas, incluyendo la rendición de cuentas de la autoridad sobre las mismas.

b) Participación Consultiva: Este nivel de participación representa el grado de influencia básico de los actores en los asuntos públicos. Consiste en que la ciudadanía participa en los asuntos públicos dando su opinión y haciendo aportes a los temas que se tratan, sin que ello obligue a quienes toman las decisiones. Se establece así una relación bidireccional entre los actores, que puede partir por la iniciativa de la autoridad que consulta o, de la ciudadanía que propone. En este nivel se destacan dos modalidades consultivas.

Consultivo sin respuesta obligatoria: Las opiniones pueden ser solicitadas por el Estado o proponente sin existir un compromiso de informar los resultados de la consulta, como tampoco de dar respuesta a preguntas o comentarios que hayan surgido. Por lo tanto, no se establecen otros pasos que vinculen al participante y sus opiniones con quien las recibe.

Consultivo con respuesta obligatoria: Las opiniones pueden ser solicitadas por el Estado o proponente, pero lo distintivo en esta modalidad es que la opinión y postura de los consultados debe ser respondida por quienes las solicitan o reciben.

Ejemplo: A nivel local se visualizan las experiencias tipo cabildos o consultas, las que abren espacios de conversación, y también sobre temas a los que convoca la autoridad. A través de estos mecanismos, la autoridad local decide convocar a la ciudadanía, ya sea a nivel

masivo o bien a un grupo específico con el objeto de conocer la opinión sobre un determinado tema o asunto. Los organismos multilaterales de préstamo en ciertos proyectos/programas suelen poner como condición la consulta pública para algunas intervenciones, por lo menos en temas urbanos y ambientales.

c) Participación Decisoria: En este nivel de participación los actores tienen incidencia directa en la toma de decisiones respecto de un tema específico. A través de un proceso de consulta, la ciudadanía entrega una opinión que es de carácter vinculante, es decir, que debe ser ejecutada por la autoridad. De esta manera, quien hace la consulta se obliga no sólo a ingresar las opiniones y responderlas, sino a ejecutarlas, según lo que se haya establecido.

En la medida en que la decisión pasa a ser obligatoria, la ciudadanía debe desempeñar un rol de control sobre la adecuada implementación de la medida adoptada. Así, también queda abierta la modalidad en que la iniciativa parte de los ciudadanos bajo ciertas condiciones establecidas, en las cuales su decisión debe ser ejecutada.

Los presupuestos participativos son un ejemplo de formas de intervención directa de la ciudadanía en la jerarquización y destino de los recursos locales. Básicamente consisten en la posibilidad de intervención popular en la identificación de necesidades locales o sectoriales, selección de prioridades de inversión de éstas y la decisión de las inversiones municipales a implementar. Si bien es cierto que en la mayoría de los casos más conocidos de este mecanismo, como es el caso de las ciudades brasileñas de Sao Paulo y Belo Horizonte, el presupuesto no es una institución que cuente con reconocimiento legal, en la práctica se aplica en forma exitosa, y el resultado del proceso es ejecutado por la autoridad municipal.

d) Participación como Co-gestión: Esta forma responde al grado de influencia máxima de la sociedad civil con carácter resolutoria en lo que se refiere a asuntos públicos. Aquí, la participación adopta una modalidad de procesos o instancias de trabajo periódicos, con permanencia en el tiempo y con carácter de negociación, en los cuales los actores adoptan decisiones de común acuerdo. Por tanto, difiere del nivel anterior, en el cual la decisión final es aquella adoptada por la sociedad civil. En este nivel, no sólo se entiende la participación en el diseño de una política pública, sino que también en la etapa de ejecución de dicha medida o de la evaluación de la misma. Será una característica propia de este tipo de

instancia el que la decisión no distinga entre las posiciones de cada uno de los actores sino que se tienda al consenso entre las partes.

Un ejemplo son los consejos que el ejecutivo convoca para definir una nueva política pública donde participan representantes del Estado y la sociedad civil y donde el producto de las conclusiones es convertido en un proyecto de ley por parte del primero. Así también, las organizaciones o instituciones en las cuales el órgano administrativo máximo de la misma es un cuerpo colegiado compuesto por representantes del Estado y por la sociedad civil, el que adopta sus decisiones con las mayorías que los mismos actores han determinado.

2.2.4 Estado de la Participación Social en Chile

Aunque el concepto de participación social empieza a ser un tema de dialogo a nivel mundial desde la década del 80, se puede observar que históricamente en Chile los grandes impulsos de participación han sido obra del Estado. Desde los años 20, los distintos grupos sociales se dirigen al Estado para reclamar mejores condiciones de vida. Las grandes movilizaciones sociales son en pos de demandas materiales, pero reivindican también reconocimiento legal e integración social. En los gobiernos de Frei Montalva y Allende la participación se vincula con la organización y la creación de identidades colectivas: participando en las juntas de vecinos, centros de madre, cooperativas y sindicatos, la gente generó sentido de pertenencia e identidad (Corporación Participa, 2001).

La gobierno militar (1973-1990) desarrolló una vasta operación represiva contra los partidos de izquierda y, más ampliamente, sobre el movimiento popular. Se hostigó permanentemente, a través de la represión y el cierre de los canales de participación, toda forma de organización social. En el plano político, el régimen se dotó de una nueva institucionalidad, a través de la Constitución Política de 1980, que reemplaza la de 1925, y que dejó establecido una serie de mecanismos antidemocráticos que perduran hasta el día de hoy: senadores designados, un sistema binominal que garantiza una sobre representación de la derecha en el parlamento, un Consejo de Seguridad Nacional que asegura la tutela militar sobre la civilidad en casos de crisis, etc. Además, se reformuló el modelo desarrollo para

ponerlo en sintonía con los nuevos requerimientos del sistema capitalista mundial (Bello et al, 2002).

La transición democrática se inició formalmente en Chile en marzo de 1990, luego que Patricio Aylwin fuera elegido democráticamente en las elecciones presidenciales de diciembre de 1989. La clase política chilena, privilegió el camino de la negociación política con la derecha golpista y los propios militares, con pactos poco transparentes para la ciudadanía, aceptando no sólo las reglas del juego de una Constitución antidemocrática, sino también la continuidad, sin reparos, del modelo neoliberal. Los movimientos sociales, en este contexto, fueron progresivamente excluidos de los procesos de redemocratización que comenzaba a vivir el país; siendo reemplazados por la emergente clase política, que privilegió acuerdos partidarios de cúpulas y una política basada en los consensos, por sobre las demandas de participación y justicia de un sector mayoritario de la ciudadanía (Garcés et al, 1999). Con el tiempo se ha mostrado que es más relevante el proceso silencioso mediante el cual el mercado llega a ser el principal espacio de aparición; es el mercado donde la gente a de buscar reconocimiento, protección e integración. Y en éste, la lucha por el reconocimiento es individual.

El desplazamiento desde la esfera estatal hacia el mercado, explica en parte el hecho que el retorno a la democracia no se exprese en el retorno a la ciudadanía anterior. En 1990 se creía que basta abrir las puertas para que la participación ciudadana llenara el espacio. Diez años después, la situación se ve diferente. Las movilizaciones reivindicativas no empañan el hecho de que Chile muestra una conflictividad social muy baja. Aun cuando las encuestas muestran que la gente está más preocupada del empleo y el sexo, la familia y la salud, que de las políticas. Ello no impide que la participación sigue siendo una aspiración importante (Corporación Participa, 2001).

El debate sobre la participación social en el Chile actual parte de un diagnóstico compartido de agotamiento y de crisis de los espacios de participación ciudadana, tanto de los que el Estado genera a través de sus políticas públicas, como de aquél que los individuos buscan ocupar por su propia vocación ciudadana.

En la crisis de la democracia, la debilidad de la participación social y de las organizaciones propias de la sociedad civil parece asociarse con la dificultad de encontrar

nuevos modelos de acción y de agrupamiento y nuevas formas de interlocución con el Estado y, más en general, en la esfera pública. Las organizaciones heredadas del pasado han perdido vitalidad y legitimidad y repiten sin éxito viejos estilos de comportamiento sin que hayan surgido nuevas expresiones de asociación o agrupamiento a nivel de la comunidad. Por su parte, se esperaba que la política social, que exhibe características de versatilidad e innovación en su oferta pública, incorporara de manera decidida la participación ciudadana en sus programas. Sin embargo, las pocas evaluaciones existentes indican que se han abierto canales de participación, pero que esta se acota a mecanismos excesivamente instrumentados y predefinidos desde los programas, sin generar espacios de autonomía y empoderamiento, es decir, distribuir poder y generar capacidades propias en la comunidad (Serrano, 1998).

Las políticas gubernamentales de los años 90 sobre participación social existentes estaban orientadas a: "potenciar las capacidades de las personas y grupos de incidir en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que les afectan. Se trata de un Estado que asume un rol activo en una tarea compartida con la sociedad, donde se establecen relaciones -unas más y otras menos institucionalizadas- de interlocución entre ambos (Garcés et al, 1999).

Debido a los acuerdos políticos a nivel internacional, como lo es la modificación del enfoque del desarrollo de los países dado por la OIT (anteriormente mencionado) es que a partir de los 80 comienza a acontecer en América latina una serie de modificaciones en pro de un mejor desarrollo.

A partir de los noventa, durante el Gobierno de los presidentes Frei y Lagos, se comienza a incurrir en mesas de diálogos referentes a los temas de derechos humanos y derechos en general. Pero, es en el período de Michelle Bachelet que se consolidan una serie de políticas guiadas hacia un desarrollo más participativo de la Ciudadanía Chilena.

Es entonces durante el ejercicio de la presidencia de Michelle Bachelet que se genera un interés marcado por explicitar un cambio en la manera de abordar la formulación de las políticas públicas a través de la institucionalización de un mecanismo consultivo participativo que busca ampliar la participación ciudadana en la política y en la toma de decisiones. Instaurando la Agenda Pro Participación Ciudadana, con cuatro ejes fundamentales, el Derecho Ciudadano a la Información Pública que está centrado en establecer el acceso y transparencia de las políticas, La Gestión Pública Participativa cuyo objetivo es el dar lugar a

la importancia que tiene la incidencia de la ciudadanía establecer criterios e instrumentos comunes de participación ciudadana en las políticas públicas, validados y aplicados a través del trabajo con ministerios, subsecretarías, intendencias, gobernaciones y servicios públicos. El Fortalecimiento de la Sociedad Civil fomentando la asociación entre los ciudadanos, el voluntariado y el apoyo institucional a los dirigentes sociales y finalmente la No Discriminación y Respeto a la Diversidad en cuanto a género, derechos económicos, igualdad de oportunidades, y derechos de los pueblos originarios (Bachelet, 2006).

En la actualidad “la principal meta del Gobierno es alcanzar una sociedad de oportunidades basada en el mérito, donde las personas puedan escalar por sus esfuerzos y no por sus contactos u orígenes” (Discurso del presidente Sebastián Piñera, primera cuenta pública del periodo presidencial, 2010) centrándose en impulsar Siete Reformas Estructurales: Salud, Educación, Pobreza, Seguridad, Modernización del Estado, Democracia, Energía y Medio Ambiente. Destacando la relevancia de las reformas políticas que promueve el Ejecutivo, alineados con los informes de la OEA y el PNUD de que “la democracia debe ampliar gradualmente los espacios de ejercicio de los derechos”.

El gobierno actual traduce las políticas pro participación en los siguientes hechos: Ley de transparencia, Promoción de la inscripción automática y el voto voluntario, la celebración de primarias voluntarias y vinculantes, las cuales van a fortalecer y a ayudar a crear una cultura de participación al interior de los partidos políticos por parte de los ciudadanos, promoción de los proyectos de plebiscitos comunales, la iniciativa ciudadana, la reforma constitucional y la ley orgánica para permitir el voto desde el extranjero y el cambio de fecha de las elecciones (Discurso del presidente Sebastián Piñera, primera cuenta pública del periodo presidencial, 2010).

2.2.5 Mecanismos de participación social o ciudadana en Chile

A partir del retorno a la democracia en Chile se ha suscitado una serie de políticas a través de cada uno de los ministerios de Gobierno implementando diversas formas de que el diálogo con el gobierno sea establecido, ya sea a través de las organizaciones a nivel comunal, organizaciones comunitarias o sistemas de voluntariado, corporaciones, plebiscito,

Cabildos abiertos, sesiones y audiencias del concejo municipal y comisiones de Trabajo, entre otras. Existen pocos estudios públicos que dan cuenta de los resultados e intervenciones, más bien estas investigaciones están mayormente realizadas por entidades privadas como lo son la Corporación Participa.

La participación social se ha integrado a distintos ámbitos sociales y en la gestión de la salud, educación y justicia. A continuación se dará una mirada amplia a estas integraciones y sus resultados.

En el área de la salud desde los años noventa, la participación social fue parte de los cambios al sistema principalmente a través de la creación del Plan Nacional de Promoción de la Salud. Sin embargo, algunas de las evaluaciones realizadas han señalado que la existencia de distintas concepciones respecto de lo que significa la participación social es uno de los principales obstáculos para su implementación. En la reforma en curso promulgada en 2003 de la ley 19 888, la participación social en salud se incluyó como uno de los principios orientadores de su diseño. A su vez, los objetivos de la reforma se dirigieron a definir garantías explícitas y exigibles para los ciudadanos, el establecimiento de solidaridad en el financiamiento de la atención de salud y la mejora de los modelos de atención y gestión del sistema.

Es en la ley 19.937 de Autoridad Sanitaria que se da paso a la participación de la ciudadanía a nivel de la gestión de los establecimientos sanitarios, y en el Proyecto de Derechos y Deberes de las Personas donde se establecen aspectos fundamentales respecto de la relación de los ciudadanos con el sistema de salud. Dentro de los derechos que establece destacan el trato digno, el acceso a la información, la autonomía del usuario (consentimiento informado), regulación a la investigación clínica, consultas y reclamos y participación de los usuarios. Recíprocamente, el proyecto incluye deberes relacionados al respeto por parte de los usuarios hacia el equipo de salud y la responsabilidad que los ciudadanos asumen al momento de solicitar y recibir atención de salud por parte de una institución sanitaria (Méndez et al, ,2010).

En el campo educativo, la participación ciudadana entendida como toma de decisiones o control es más bien excepcional, tanto a nivel micro como macro, la Ley N° 19.979, que modifica el régimen de jornada escolar completa, otorga a los Consejos Escolares

(conformados el director, y por representantes de los profesores, de los apoderados y de los alumnos) atribuciones para participar de ciertas decisiones respecto del proyecto educativo del establecimiento, siendo aquí la ley quien enmarca las posibilidades y formas de participación (SEBI 2008) Gobierno de Chile, Ministerio de planificación, participación ciudadana en el sistema nacional de inversiones, SEBI 2008, Participación ciudadana. Pero la noción más extendida de participación es la que la asocia a acceso, asistencia o uso del servicio educativo (de hecho, así está categorizado este indicador en muchos glosarios internacionales como en La conferencia Mundial de Educación para Todos, Jotiem 1990). En el plano de la política y la reforma educativa, se puede apreciar el interés de la participación, primero en la conocida Revolución Pingüina (2006) y actualmente el fuerte movimiento Estudiantil que se manifiesta desde de la ciudadanía en el descontento a las políticas vigentes siendo un tema central la participación como una manera de expresar el descontento a través de las marchas y movilizaciones.

Es así como en esta seguidilla de acciones gubernamentales se siguen realizando, en junio de 2009 el Estado de Chile suscribió a la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Mientras se tramitaba en el Congreso Nacional una ley al respecto. A partir del año 2011 la participación en la gestión pública en Chile es un derecho, gracias a la promulgación el 16 de febrero de 2011 de la “Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública” Ley 20500.

La forma en que esta ley puede tener una expresión real en el espacio local, es a través de la reactualización que los municipios y los concejos municipales hagan a la Ordenanza de Participación Ciudadana Comunal. La ley faculta para que en ella hasta se incluyan los presupuestos participativos de orden municipal.

2.3 MEDIACIÓN FAMILIAR

En este apartado se avocará al tema de la mediación familiar, mostrando en una primera instancia antecedentes, características generales, principios y modelos de mediación, para luego profundizar en el contexto nacional, explicitando aspectos relevantes para este estudio como lo son las definiciones y procedimientos en los que se basa la mediación familiar en Chile.

2.3.1 Antecedentes históricos, conceptos y características generales de la mediación

La historia de la mediación como concepto amplio, se inserta primeramente bajo la evolución natural del entendimiento sociocultural y político con el que las sociedades resolvían sus conflictos a lo largo de su desarrollo. Su origen está intrínsecamente relacionado con las formas históricas e idiosincráticas de cada civilización de solucionar cuestiones alrededor de los conflictos.

Su desarrollo histórico se hace patente luego de las anteriores formas la inclusión en las sociedades de acuerdos normativos y legales que señalen como resolver conflictos, como el código de Hamurabi, Ley del Talión y la pena de muerte. El surgimiento de la monarquía, hizo que los métodos implicaran el poder de súbditos específicos nombrados por el Rey para resolver distintos conflictos sociales y el papel del estado en un rol supremo. La llegada de la Revolución Francesa introdujo la separación de las funciones del estado en poder legislativo, poder ejecutivo y poder judicial, en donde este último recibiría la atribución de resolver los conflictos según las leyes de forma igualitaria para todas las personas. A pesar de esta división, que proponía garantizar el orden social de forma efectiva, fue de a poco colapsando debido a las consecuencias inherentes del actual contexto que presentaba un mundo globalizado. Es decir ya no se estaba dando respuesta eficaz a la ejecución de las leyes, lo cual debilitaba enormemente al Poder judicial.

Es precisamente en este punto en donde surge la importancia del concepto de mediación desde una necesidad primeramente práctica, es decir de costo-beneficio, más que una forma pensada de buscar ayudar de mejor forma a las personas, a pesar que esta lo sea que finalmente se instaure como una técnica e institucionalidad añadida al tribunal.

La primera iniciativa de la mediación como una técnica alternativa del poder judicial, comienza a gestarse a finales de los años sesenta y setenta, gracias al famoso movimiento conocido como Alternative Dispute Resolution (ADR) originado en EEUU. Este movimiento según la revisión bibliográfica asienta su explicación y pertinencia social, a los diversos fenómenos en torno a la familia y sociedad norteamericana que vivía por ese entonces, situaciones tales como el notable incremento del número de divorcios. No obstante el indicador, hay que añadirle a esto también el impacto en la percepción social que se empezaba a tener de la ruptura conyugal como acontecimiento no sólo jurídico, sino sobre todo personal y perturbador de todo el sistema familiar, de hecho recordemos que el concepto de sistema familiar y de la terapia incluso bajo esta epistemología, ya venía desarrollándose desde los años '50 con gran auge, produciéndose entre sus fundadores diversos modelos terapéuticos, por lo que no resultaría extraño la importancia de esta concepción de sistema en la mirada sobre la familia, que hacía que la importancia sobre resolución del conflictos a través de la mediación familiar fuese algo sumamente importante para la armonía de todos quienes componían el sistema familiar.

Finalmente junto a todo lo anterior, también hay un tema en que la propia ciudadanía norteamericana deseaba no dejar el control de temas tan personales como son los que se derivan de una separación en manos del sistema jurídico y verse sentados en un tribunal para solucionar temas que hoy son propios en una mediación, como lo podrían ser las visitas parentales en caso de divorcio, o las mismas pensiones de alimento cuando corresponde.

El gran incremento producido en los últimos treinta años en el desarrollo y la utilización de la mediación ha tenido como consecuencia la existencia de múltiples enfoques y definiciones de ella. Pueden encontrarse importantes diferencias en su naturaleza, especialmente en lo que se refiere a la mayor o menor capacidad de intervención activa por parte del mediador, así como en los objetivos que se pretenden lograr con ella (Alcover, 2006). Sin embargo, tanto investigadores como profesionales han entendido siempre la mediación como un proceso de resolución de conflictos, caracterizado específicamente por la presencia y acción de una tercera parte, distinta de los contendientes directamente implicados en el mismo conflicto. A continuación se muestran algunos de los conceptos con los que autores destacados concretan el término mediación:

“Implica la intervención de un tercero, aceptable, imparcial y neutro, que carece de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo mutuamente aceptable de los temas en discusión”, (Moore, 1986).

“Proceso de intervención de una tercera parte imparcial cuya función es ayudar a la consecución de un acuerdo entre las partes enfrentadas en una negociación. El negociador propone o sugiere, nunca toma decisiones o impone soluciones” (Kressel y Pruitt, 1985).

“Intervención en una disputa de una tercera parte aceptable, imparcial y neutral que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, colabora con las partes oponentes en la consecución voluntaria de un acuerdo mutuamente aceptable en relación con los temas objeto de la disputa” (Fernández- Ríos, 1995).

“Proceso no terapéutico por medio del cual las partes, con asistencia de una persona neutral, intentan aislar de forma sistemática los puntos de acuerdo y desacuerdo, explorando alternativas y consideran compromisos con el propósito de alcanzar un acuerdo consensuado” (Folberg y Taylor, 1984).

Al observar las diversas definiciones de mediación, se pueden encontrar algunas características que se repiten en todos los casos, por ejemplo, todos hablan de la intervención de una persona diferente a los sujetos del conflicto (tercero, tercera persona, tercera parte o asistencia de una persona).

En síntesis, la mediación es un procedimiento, compuesto por una serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes (Alcover, 2006).

La mediación puede tener algunos aspectos en común con otros procedimientos, por eso es necesario destacar las diferencias principales con éstos. La mediación familiar se diferencia de la terapia, porque no trata de bucear en las causas internas del conflicto, sino que está dirigida a la consecución de una solución del conflicto. De hecho, las personas mediadoras no tienen por qué ser psicólogos, por tanto no tienen que estar habilitados para

llevar a cabo esos procesos. El arbitraje es distinto a la mediación, ya que existe el personaje del árbitro quien, en última instancia ha de tomar las decisiones sobre la gestión del conflicto y las partes han de acatar esas decisiones. Y finalmente, la distinción entre la mediación y la negociación, yace en que ésta última no posee la intervención de una tercera parte neutral, sino que son los negociadores tratan de defender sus propios intereses (si son ellos quienes tienen el conflicto) o los de la parte a la que representan (Gómez, 2010).

2.3.2 Principios de la Mediación

Marinés Suarez (2002) entiende por principios a aquellos supuestos en los que se basa la mediación, estos no serían estáticos ni eternos sino que, como todo producto humano estarían sujetos a evolución. Los clasifica en cuatro grupos:

La *ideología* de la mediación se basa en que ésta es un dispositivo no adversarial de resolución de conflictos, que incluye a un tercero neutral cuya función es ayudar a las personas que están estancados en la disputa puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma. La mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos o/y disputas en forma efectiva. Esto ocurre permanentemente, sólo algunas veces se empantanar; en mediación se busca rescatar esta capacidad que se encuentra, por algún motivo, obstaculizada. Los mediadores no son jueces ni consejeros, por lo tanto, no deben buscar la verdad ni juzgar lo que se les narra, su función es restablecer e incrementar la capacidad negociadora que todos poseemos. En mediación, el conflicto puede ser considerado como una oportunidad para el crecimiento y la evolución. Los valores en los que se asienta la mediación son la buena fe, la colaboración la toma de decisiones por consenso, el crecimiento de todos los individuos y, por sobre todo, la paz.

La mediación es un proceso *voluntario*, ni los participantes, ni los abogados de parte, ni los mediadores pueden ser obligados a transitarlo. La esencia de la mediación pasa por la voluntariedad, es decir, por la decisión libre de realizar una negociación asistida. El gran éxito de la mediación se debe a que los acuerdos que se firman se cumplen en un porcentaje muy superior a los acuerdos establecidos por sentencia judicial. Este cumplimiento se debe a que quienes tienen que hacerlo efectivo han estado involucrados en su confección, lo cual

sólo es posible si las partes han concurrido voluntariamente a mediación. La voluntariedad es a su vez uno de los límites de la mediación, ya que sin ella no puede realizarse.

La autora, además reconoce diferentes tipos de voluntariedad según el sistema o grupo de personas que actúen en la mediación:

Protagonismo y co-protagonismo de las partes: La voluntariedad no se agota en el hecho de que cada participante quiera estar y colaborar en el proceso de mediación. El concepto de protagonismo vendría a enriquecer el tema de la voluntariedad. Ser protagónico implica considerarse autor, agente de las acciones que se desarrollan y de los discursos y narrativas que se construyen. Pero además, implica sentirse responsable por las consecuencias buenas o malas de las acciones y de los discursos que se realizan. En la mayoría de las mediaciones el protagonismo no está presente. Las personas suelen comenzar con una queja, es decir, algo o alguien le ha hecho algo. Parte de la tarea de la mediación es propiciar que los participantes reflexionen sobre esto y que alcancen un alto grado de protagonismo. Por lo demás, este protagonismo debe estar acompañado de un co-protagonismo, es decir que ambos participantes deben ser agentes y responsables de las consecuencias de su participación y reconocerse mutuamente en esta situación.

Voluntariedad de los mediadores: Éstos pueden levantar una mediación cuando consideran que por algún motivo no es conveniente continuar el proceso. Si se diera tal caso, dada la confidencialidad, los mediadores no deben explicitar el motivo por el cual deciden darlo por terminado. Esta posibilidad, de dar por finalizada la mediación, debe ser explícitamente establecida en el discurso de apertura

Por otro lado, se encuentra la *Neutralidad*, que está relacionada con tres conceptos. En primer lugar se encuentra la *Imparcialidad*, la que comúnmente se entiende como la actitud que debe tener el mediador de no tomar partido por ninguna de las partes. Los mediadores deben actuar dejando de lado sus valores, sus sentimientos y su necesidad de protagonismo, evidentemente esto no es posible. No obstante, es necesario que los mediadores tengan claro cuáles son sus valores, de modo tal que no se transformen en un obstáculo. Una excepción sería que los valores de uno o ambos participantes estuvieran en contradicción con la ideología de la mediación. Desde el punto de vista de los participantes, éstos necesitan que se

les asegure la imparcialidad, entendida como el compromiso por parte de los mediadores de no realizar coaliciones.

En segundo lugar, se encuentra la *Equidistancia* y se refiere a la habilidad de los mediadores para asistir en igual forma a los disputantes con el fin de que éstos puedan expresar su punto de vista en el caso. En mediación mantenerse equidistante es otorgar las mismas posibilidades a las dos partes, es decir, que el mediador organice correctamente el hablar por turnos de los participantes, dar el mismo tiempo a las reuniones o entrevistas individuales, otorgar una proximidad física semejante, utilizar la misma forma de mirar y el mismo lenguaje, etcétera. Y en tercer y último lugar se presenta la *Equidad*, este principio se da por supuesto, ya que es el principio básico de la justicia.

Finalmente la autora describe como cuarto grupo la *Confidencialidad*, la cual implica que todo lo que se diga en el proceso debe mantenerse en secreto para todos los terceros ajenos a la mediación.

2.3.3 Los Modelos de Mediación familiar

La gestión de conflictos se puede llevar a cabo a través de muy diferentes formas. Los procedimientos oscilan desde aquéllos en que la realizan exclusivamente las partes en conflicto, como, la discusión informal o la negociación, a los procedimientos violentos, pasando por los que conllevan la intervención de terceras personas como la mediación, el arbitraje o los procedimientos judiciales, entre otros. A continuación se presentarán brevemente los tres modelos de mediación más conocidos y los más utilizados en Chile: Modelo de Harvard, Modelo Transformativo y Modelo Narrativo.

2.3.3.1 El Modelo Harvard

Este modelo fue desarrollado como un proyecto de investigación en la Escuela de Administración de la Universidad de Harvard, durante la década de los 70, con la intención de ser un modelo de negociación, enfatizando la resolución de disputas en un ámbito

comercial y judicial. Sus aplicaciones al ámbito de la mediación familiar son adaptaciones posteriores a ese modelo inicial que surgen en países latinoamericanos para tener un referente procesal en el manejo de los conflictos familiares, a la luz de nuevas legislaciones que incluyen la mediación como un mecanismo alternativo al litigio judicial.

Para este modelo el conflicto radica en la incompatibilidad de satisfacer simultáneamente los intereses de ambas partes. Se basa sobre la concepción causal-lineal, por lo que el conflicto tiene un origen y al eliminar la causa original, consecuentemente, el desacuerdo propio del conflicto o efecto debe desaparecer. Por lo demás, este modelo considera que las personas en una situación de conflicto se encuentran involucradas emocionalmente con sus respectivas visiones y no pueden hacer apreciaciones objetivas de la realidad, siendo necesario un mediador o tercero neutral que pueda acercar las posiciones y dirimir las diferencias entre las partes (Demicheli, 2000).

El mediador según este modelo actúa como un regulador de la comunicación entre las partes, ya que es quién debe dirigir la conversación y establecer las pausas necesarias para la negociación. El mediador aparece como una tercera instancia que puede facilitar un diálogo efectivo, en el sentido que ambas partes efectivamente se escuchen en sus respectivos planteamientos. El mediador ocupa una posición neutral y puede apreciar más objetivamente los hechos.

El modelo señala la necesidad de separar las personas del problema, puesto que el énfasis para superar el conflicto está puesto en el contenido de lo que se está tratando y no en la relación entre las personas. En su operar técnico este Modelo se centra en la búsqueda de una solución colaborativa centrada en satisfacer los intereses de ambas partes, en contraposición a las soluciones distributivas en que una de las partes obtiene todo lo que la otra pierde. El Modelo está fundamentalmente orientado a disminuir las diferencias y conseguir un acuerdo, operando en un sentido contrario: detectar las semejanzas e intereses comunes y aumentarlas al máximo. Desde un punto de vista pragmático, cuando esto ocurre el conflicto debiera desaparecer (Gómez, 2010).

Objetivo del modelo es resolver el conflicto consiguiendo un acuerdo, en el nivel del contenido, que permita dar satisfacción a los intereses de las partes.

2.3.3.2 El Modelo Transformativo

Este Modelo, desarrollado por Bush y Folger (1994) concibe la Mediación como un proceso mediante el cual no sólo se debe tratar de llegar a acuerdos respecto de los intereses que tienen las personas, sino principalmente intentar conseguir la transformación de las formas de relación que ellas mantienen y que dieron lugar al conflicto. El Modelo se centra en el tipo de relación que poseen las personas y busca propiciar el crecimiento moral y el desarrollo del potencial de cambio, a partir de la experiencia de vivir una experiencia conflictiva.

El conflicto es concebido como una condición inherente de las relaciones humanas, que además de su aspecto negativo, provee también de una oportunidad para el cambio y desarrollo de quienes lo viven. Además, éste no está centrado en una causa específica y se considera como la expresión de un patrón de relación que mantienen las partes involucradas. La causalidad de los conflictos es circular e interactiva y está instalada y mantenida en la pauta de relaciones en base a la cual se vinculan e interactúan esas personas (Demicheli, 2000).

El mediador es concebido como un observador externo que debe primeramente, identificar patrones reiterativos de comportamiento entre las personas, poniendo de relieve que la situación en que se encuentran es una expresión de sus propias formas de relacionarse y que existe la posibilidad de modificar dichas pautas previas de relación, a partir de lo cual no sólo se podría solucionar el problema puntual, sino salir fortalecido de la crisis por la que atraviesan, adquiriendo nuevas destrezas para eventuales conflictos futuros. La mediación es entendida como una oportunidad para el crecimiento, desarrollo y asunción de protagonismo respecto de sus propias dificultades por parte de las personas conflictuadas (Gómez, 2010).

El accionar general del mediador del Modelo Transformativo está colindante con la acción psicoterapéutica. Es por esto que el Modelo tiende a ser más empleado por Psicólogos y Asistentes Sociales trabajando en torno a procesos de Mediación Familiar o Conyugal. Este Modelo resulta más útil para aquellos conflictos en que el aspecto relacional es preponderante y significativo, no sólo en términos de pasado y presente, sino también de proyección futura,

por lo que la intervención sobre la relación, más allá del conflicto específico, parece tener mayor sentido y pertinencia.

El mediador transformativo seguirá un procedimiento que favorezca la revisión de las contribuciones de cada parte al surgimiento del conflicto. Podría también resaltar el modo en que los disputantes aportan a la mantención del conflicto durante la mediación misma.

Objetivo de este modelo es el de transformar la relación entre las partes, más allá de la consecución de un acuerdo o la resolución del conflicto.

2.3.3.3 El Modelo Narrativo

Ese modelo corresponde a una de las más recientes propuestas teóricas de mediación. Su desarrollo está clara y fuertemente ligado con el campo de la Terapia Sistémica, aún cuando sus más recientes formulaciones provienen de teóricos de la comunicación especializados en el tema específico de la mediación. Concibe la mediación como una instancia en que las personas pueden transformar las historias conflictivas, al mismo tiempo que la dinámica confrontacional previa, para comenzar desde allí a construir acuerdos a través de ese espacio hasta entonces inédito de conversación. Enfatiza la conversación como herramienta básica para generar nuevas narrativas, en tanto asume que los significados que la gente tiene y las atribuciones que realiza cobran nuevos sentidos en el contexto de la mediación (Gómez, 2010).

La génesis del conflicto según este modelo se concibe como una construcción social en el lenguaje. Se entiende que cada persona vive y narra sus historias desde su particular punto de vista. Los significados y atribuciones asociadas al conflicto provienen de una historia de interacciones compartida, que es necesario traer a las conversaciones de la mediación, como un telón de fondo contra el cual contrastar las narrativas particulares de las partes. Ello porque desde la perspectiva epistemológica del Modelo Narrativo, la exactitud o verosimilitud de los hechos no está en el mundo externo, sino en los valores, mitos y creencias que cada persona ha desarrollado como referentes de su propio pensar, sentir y actuar.

El Modelo Narrativo de Mediación asume que los significados que las personas otorgan a las cosas y los hechos, emergen y resultan de su permanente convivir social en el lenguaje. Por lo tanto, es en ese mismo espacio y en base a la interacción comunicativa en el lenguaje que las significaciones y atribuciones que conflictúan a la gente pueden ser cambiadas. La Mediación, entonces, es un proceso alternativo que permite re-elaborar las diferencias en un espacio esencialmente conversacional. Estas conversaciones pueden gatillar reflexividad a fin de activar los niveles de significación de la gente en conflicto y hagan surgir narrativas no conflictivas (Demicheli, 2000).

El mediador es concebido fundamentalmente como un participante activo más que como un regulador de los flujos comunicativos o un observador de las pautas relacionales, que se auto-incluye como miembro del sistema transitorio que conforma con quienes buscan la mediación. El énfasis técnico de este Modelo está claramente en los recursos conversacionales del mediador. Ello incluye, las habilidades no verbales, así como sus destrezas para explorar nuevos tópicos o galerías de conversación no intrusivas. El Modelo Narrativo abre un nuevo modo de trabajar en mediación que es suficientemente amplio para acoger a diferentes profesionales (Demicheli, 2000).

Es importante resaltar, que aquí no se trata de modificar las historias que la gente trae, sino de buscar y propiciar nuevos significados que permitan lecturas menos confrontacionales o/y menos dolorosas que las iniciales. El modelo tendría como objetivo generar nuevas narrativas que hagan emerger significados distintos respecto del problema inicial, de manera tal que la “disolución” más que la “resolución” del problema se hagan posibles a través del diálogo en mediación.

2.3.4 Contextualización en Chile de la mediación Familiar: Legislación y cambio

Al profundizar y especificar el tema de la Mediación Familiar es necesario enfocarlo en el contexto nacional. A continuación, se mostrará de manera acotada cómo surge, cuáles son sus aportes y mejoras, cómo se institucionaliza, quiénes lo componen y sus procesos, todo esto con la intención de definir y explicitar lo que se entenderá como Mediación Familiar para esta investigación.

La mediación en Chile surge al igual que en otros países como EE.UU., Canadá, España y Argentina, como respuesta al conflicto social que necesita una solución más amigable y efectiva, y también como una manera de otorgar la posibilidad de que los mismos involucrados en el problema que los aqueja, den solución de manera colaborativa y no adversarial a sus intereses.

Para poder entender el surgimiento de estas nuevas leyes se debe entender que las políticas públicas de justicia de los últimos años se han hecho cargo del desafío de modernizar el sistema de administración de justicia, no sólo con la intención de aumentar su capacidad para resolver conflictos, sino que también asumiendo el modo en que el sistema los resuelve, para que las decisiones que emitan sean socialmente adecuadas y percibidas como legítimas.

Los problemas que revestían al país en la época de la creación de la mediación familiar se ven plasmados en el mensaje del Presidente de la República, Eduardo Frei Ruiz-Tagle (Historia de la Ley N° 19.968 Crea los Tribunales de Familia, 2004)

[...] Así, el problema no consiste sólo en que nuestro sistema de administración de justicia posea deficiencias cuantitativas que le impidan hacer frente con prontitud y eficiencia a la cada vez más creciente cantidad de litigios [...] además, en que los diseños procedimentales con que cuenta nuestro país poseen deficiencias cualitativas que impiden a nuestros jueces dar una respuesta adecuada a la naturaleza y tipo de conflicto que ante ellos comparece. Los conflictos, hoy día, no sólo son más que aquellos que nuestro sistema es capaz de resolver, también son distintos a aquellos que pudieron imaginar quienes originalmente lo diseñaron (p.5).

El proyecto de reforma procesal penal, el fomento del uso de sistemas alternativos al jurisdiccional para la resolución de los conflictos, y el proyecto de tribunales de familia, formaban parte de un gran proyecto sistemático de desarrollo de las instituciones jurisdiccionales que se esmeró en llevar a término, provisto de la convicción que se trataba de un objetivo estratégico, que debía encararse con sentido de Estado y en especiales condiciones de imparcialidad.

El programa de Mediación Familiar del Ministerio de Justicia comenzó a funcionar producto del proyecto de Ley N° 19.968 sobre la creación de los Tribunales de Familia, el cual pretendió reformar estructuralmente la judicatura de menores de esa época y establecer un nuevo procedimiento especial para tratar el contencioso familiar (Historia de la Ley N° 19.968 Crea los Tribunales de Familia, 2004). Detrás de esta iniciativa se encuentran conceptos relativos a la adecuación de la justicia a las particularidades del litigio de familia, la visión interdisciplinaria, la función restauradora de la intervención estatal en estos casos y la modernización de la justicia, entre otros (Viveros, 2004).

Posteriormente, la Ley N° 19.968 es modificada por la Ley N° 20.286, el 15 de septiembre de 2008, en el sentido de establecer la obligatoriedad de la mediación previa en determinadas materias. También, señala que para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, el Ministerio de Justicia velará por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los Tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin de que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores, y establece expresamente que estas contrataciones se harán a nivel regional. Para tales efectos, el suministro de bienes muebles y de los servicios que requieran los mediadores para el desarrollo de sus funciones, deberán concursar mediante procesos de licitación pública (Aprueba bases de licitación pública y sus anexos para la contratación de servicios de mediación familiar, 2009).

2.3.4.1 Principales características de la nueva Justicia de familia

Se homologó el modelo de la Reforma Procesal Penal, en aquello que fuera compatible con Familia; como la profesionalización de la administración de los juzgados a través de la incorporación del cargo de administrador de tribunal dentro de la estructura organizacional de los juzgados y en la implementación de procedimientos orales y transparentes (Poder judicial, Sitio Oficial)

Entonces, la nueva Justicia de familia se caracteriza por la profesionalización de los Juzgados de Familia, la búsqueda de acuerdos pacíficos a través de la mediación, los jueces

deciden en un solo proceso sobre los diversos asuntos que se le presenten, la primacía del principio del interés superior del niño, niña y adolescente y su derecho a ser oído, y la existencia de audiencias orales, realizadas con la presencia del juez y las partes.

2.3.4.2 Juzgados de Familia y sus competencias

Las normativas legales tienen como consecuencia crear los Juzgados de Familia que demarca la concreción de la nueva Ley. Éstos cuentan con jueces, un consejo técnico, un administrador y una planta de empleados de secretaría y se organizan en unidades administrativas tales como: La sala, que consiste en la organización y asistencia a la realización de las audiencias; La atención de público y mediación, destinada a otorgar una adecuada atención, orientación e información al público que concurra al juzgado; Servicios, que reúne las labores de soporte técnico de la red computacional del juzgado, de contabilidad y de apoyo a la actividad administrativa, y la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para la realización de las audiencias; Administración de causas, que consiste en desarrollar toda la labor relativa al manejo de causas y registros de los procesos en el juzgado, incluidas las relativas a las notificaciones; al manejo de las fechas y salas para las audiencias; al archivo judicial básico, al ingreso y al número de rol de las causas nuevas; a la actualización diaria de la base de datos que contenga las causas del juzgado, y a las estadísticas básicas del mismo; por último, el cumplimiento, que, dada la particular naturaleza de los procedimientos establecidos en la Ley N° 19.968, desarrolla las gestiones necesarias para la adecuada y cabal ejecución de las resoluciones judiciales en el ámbito familiar.

La Corte Suprema, por intermedio de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, vela por el eficiente y eficaz cumplimiento de las funciones a que se refiere el artículo 2° de la ley 19.968, en los tribunales de letras con competencia en familia.

La nueva normativa legal a su vez delimita cual es el campo de jurisdicción de los Tribunales de Familia, delimitando en qué áreas es competente y en cuales no lo es. Las causas a grandes rasgos se relacionan con los temas de cuidado personal de los niños, niñas o adolescentes, al derecho y el deber de los padres a mantener una relación directa y regular, al

ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad; a la emancipación, al derecho de alimentos, los disensos para contraer matrimonios, las guardas, todos los asuntos en que aparezcan niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales se requiera adoptar una medida de protección, las acciones de filiación y todas aquellas que digan relación con la constitución o modificación del estado civil de las personas, autorización para la salida de niños, niñas o adolescentes del país, causas relativas al maltrato de niños, niñas o adolescentes, los procedimientos de adopción y previos a ella, las acciones de separación, nulidad y divorcio reguladas en la Ley de Matrimonio Civil, y los actos de violencia intrafamiliar (Poder judicial, Sitio Oficial).

2.3.5 Sistema de Mediación Familiar en Chile

En el caso chileno, uno de los conceptos utilizados es el del artículo 103 de la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia el que establece que la mediación es *“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”*.

En palabras simples, la mediación es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema, para que conversen sobre el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado del mismo. Los interesados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañados por un tercero que facilita el diálogo, donde buscan vías de resolución del conflicto.

En el contexto familiar, la mediación concedería un espacio más adecuado que las audiencias judiciales para el tratamiento de los conflictos familiares de relevancia jurídica, toda vez que permite abordar personal y directamente el conflicto, las historias comunes y la participación de cada uno, permitiendo construir la solución a través del diálogo.

El proceso de mediación apuesta a que los involucrados son personas capaces de hacerse cargo de sus propios problemas y quienes mejor pueden proponer las vías de solución, ya que han sido los directamente involucrados. Este autoconocimiento, permite visualizar de manera más clara una eventual solución al problema, ya que cada conflicto tiene

características, sensibilidades y particularidades especiales, que son mejor entendidas por los propios afectados.

De esta manera el mediador facilita el diálogo y aporta profesionalmente para que los afectados tengan las herramientas comunicativas suficientes para finalizar su proceso de la mejor manera. Los mediadores son profesionales especializados, con estudios en técnicas de la comunicación y modelos de mediación, entre otros contenidos.

2.3.5.1 Principios de la mediación familiar establecidos por el Ministerio de Justicia

Los principios son aquellas reglas de conducta según las cuales deben desarrollarse los procesos de mediación, y cuyo contenido ha sido definido por la literatura especializada, en base a casos prácticos. Durante todo el proceso de mediación, el mediador deberá velar por el respeto y cabal cumplimiento, de cada uno de los principios. Asimismo, es deber del mediador darlos a conocer explícitamente, al momento de comenzar una mediación de manera tal que las partes puedan conocer las reglas básicas que regirán el eventual proceso. Los Principios rectores de la mediación son los siguientes:

Voluntariedad. Por el que los participantes podrán retirarse de la mediación en cualquier momento. Si en la primera sesión o durante el procedimiento, alguno de los participantes manifiesta su intención de no seguir adelante con la mediación, ésta se tendrá por terminada. Si bien el mediador está facultado para exponer las ventajas de permanecer en la mediación, en ningún caso puede obligar o impedir la decisión de no continuar con el proceso.

Igualdad. En virtud del cual el mediador se cerciorará de que los participantes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio. De no ser ello posible, declarará terminada la mediación. *Interés superior del niño.* Por el cual, en el curso de la mediación, el mediador velará siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño, niña o adolescente, pudiendo citarlos sólo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación.

Confidencialidad. Por el cual el mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional. La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del código penal. Nada de lo dicho por cualquiera de los participantes durante el desarrollo de la mediación podrá invocarse en el subsiguiente procedimiento judicial, en caso de haberlo. Con todo, el mediador quedará exento del deber de confidencialidad en aquellos casos en que tome conocimiento de la existencia de situaciones de maltrato o abuso en contra de niños, niñas, adolescentes o discapacitados. En todo caso, deberá dar a conocer previamente a las partes el sentido de esta exención. La confidencialidad del proceso de mediación permite generar un ambiente de confianza entre las partes y el mediador, de manera de permitir que el diálogo fluya con absoluta libertad y con la seguridad que los asuntos tratados no serán expuestos por el mediador en alguna instancia judicial.

Opiniones de terceros. En virtud del cual, el mediador velará para que se consideren las opiniones de los terceros que no hubieren sido citados a la audiencia, a quienes también podrá citar.

Imparcialidad. Lo que implica que los mediadores serán imparciales en relación con los participantes, debiendo abstenerse de promover actuaciones que comprometan dicha condición. Si tal imparcialidad se viere afectada por cualquier causa, deberán rechazar el caso, justificándose ante el juzgado que corresponda. Los involucrados podrán también solicitar al juzgado la designación de un nuevo mediador, cuando justifiquen que la imparcialidad del inicialmente designado se encuentra comprometida. Es por esto que la legislación contempla causales de inhabilidad del mediador para tomar un caso en los siguientes casos:

- Un usuario no puede ser mediado por su representante legal
- No se puede mediar a parientes por consanguinidad hasta 4to grado en línea colateral ni tampoco a parientes por afinidad.
- Una persona no puede ser mediada por quien le haya prestado servicios profesionales con anterioridad, con la salvedad que estas prestaciones hayan sido como mediador.

2.3.5.2 Materias de mediación familiar, según la ley chilena

Conforme lo establece la ley (art. 106 Ley N° 19.968), desde 2009, si una persona quiere demandar judicialmente por alguna de las materias Mediación obligatoria, Relación Directa y Regular o Cuidado Personal, en todos los posibles casos y combinaciones necesariamente debe intentar previamente un proceso de Mediación Familiar, sea en un Centro de Mediación contratado por el Estado o en un Centro de Mediación Privada.

En caso de ser aprobados posteriormente por un tribunal, los acuerdos de mediación, tienen el mismo valor jurídico que una sentencia. Si las partes no llegan a acuerdo, ya que no están obligadas a ello, se retorna al curso normal de un juicio y se da curso a la demanda, para lo que es necesario contar con un Certificado de Mediación Frustrada, que es otorgado por el propio mediador.

2.3.5.3 Formas de ingreso al sistema de mediación Familiar

Los interesados en resolver conflictos familiares, pueden acceder al servicio por las tres vías siguientes, dependiendo de la materia:

Mediación para regular pensiones de alimentos, relación directa y regular o cuidado personal, pueden llegar al proceso de mediación por tres vías:

Derivados de un Tribunal de Familia: habiendo asistido el interesado a un Tribunal, éste procederá a derivarlo a través de un Sistema Informático (SIMEF), en que se agenda la primera sesión de mediación. El funcionario del Tribunal hará entrega de una carta con la fecha, hora y centro de mediación al que debe dirigirse.

Derivados por las Corporaciones de Asistencia Judicial: el funcionario del Centro Jurídico que atiende al usuario, debe remitir los antecedentes de las partes al Centro de mediación licitado vía correo electrónico, para que éste proceda a citar a las partes a la sesión inicial

En estos dos primeros casos, la derivación se realizará a un Centro de Mediación Licitado o contratado por el Ministerio de Justicia.

Cualquier persona puede acudir directamente a un Centro de Mediación licitado o a un Centro de Mediación Privado, a solicitar una mediación

- Mediación de otras materias familiares (salvo las que están prohibidas legalmente)
- Pueden acudir directamente a un Centro de Mediación Licitado
- Pueden acudir a un Centro de Mediación Privado
- Pueden acudir a un Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial.

2.3.5.4 Derechos y deberes de los usuarios

El Decálogo de Derechos de los usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar Licitado busca resguardar que el proceso de mediación sea lo más digno y transparente posible. Es obligación del mediador y de todos los demás involucrados en el proceso cumplir y hacer cumplir estos derechos. Su incumplimiento o vulneración puede ser objeto de reclamo.

- Recibir una atención de calidad.
- Recibir un trato respetuoso y cordial durante todo el proceso.
- Recibir atención gratuita cuando cumpla con los requisitos establecidos en la ley.
- No ser discriminado.
- Recibir un trato imparcial, objetivo y neutral por parte del mediador/a, pudiendo solicitar el cambio de mediador cuando considere que el actual no está respetando los principios de la mediación.
- Exigir que el proceso de mediación se realice dentro de los plazos legales establecidos.
- Participar activamente en la construcción del acuerdo y suscribirlo voluntariamente.
- Exigir que el acuerdo se cumpla de la misma manera que una sentencia judicial, una vez aprobado por el juez.
- Que se mantenga reserva sobre la información entregada en el proceso.
- A reclamar fundadamente por el incumplimiento de este decálogo.

2.3.6 Los Centros Contratados o Licitados

El Ministerio de Justicia creó un sistema licitado, es decir, externalizado para la prestación del servicio de mediación familiar, a lo largo y ancho de todo el país. Este sistema consiste básicamente en que el Estado realiza una oferta pública cada tres años, respecto de una zona determinada del territorio nacional, para que un Centro de Mediación preste el servicio a un número de casos previamente señalado. Por cada caso en que se realiza una sesión conjunta o/y se llega a un acuerdo, el Estado le paga una suma de dinero. Finalmente, el servicio debe cumplir ciertos estándares cuantitativos y cualitativos que son definidos por el Ministerio de Justicia, mediante las bases de licitación y la legislación vigente.

Los Centros de Mediación contratados o licitados, pueden ser personas naturales o jurídicas que cuenten con un staff de mediadores que deben estar inscritos en el Registro Único de Mediadores Familiares, del Ministerio de Justicia.

El funcionamiento de los Centros de Mediación contratados es coordinado y fiscalizado por la Unidad de Mediación, del Ministerio de Justicia, quien actúa como contraparte en el cumplimiento del contrato suscrito con el Ministerio y las Bases de Licitación.

2.3.6.1 Funcionamiento interno de los Centros de Mediación Licitados

En los siguientes párrafos se explicará el procedimiento interno a seguir una vez contactado con los centros de mediación.

Los interesados en resolver materias de mediación previa, pueden ingresar al proceso de mediación por tres vías, derivados desde un Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en la materia, por las Corporaciones de Asistencia Judicial o por cualquier persona puede acudir directamente a un Centro de Mediación licitado a solicitar una mediación.

Previo al inicio de la primera sesión, el Centro de Mediación está obligado a verificar la calificación socioeconómica de ambas partes, por lo que las personas que asisten deben

llevar la documentación necesaria, ya que antes de la sesión inicial se deberá firmar una Declaración Jurada.

Una primera citación, por parte del Centro, tiene por finalidad convocar a las partes a participar de un proceso de mediación. Aquella persona que ha solicitado la mediación debe proporcionar la información necesaria para contactar a la otra parte, como por ejemplo domicilio, teléfono fijo, teléfono celular o/y correo electrónico.

La primera sesión de mediación comienza con el Discurso Inicial del Mediador, que consiste en dar a conocer a las partes de qué se trata la mediación, sus principios, la forma en que se lleva a cabo el proceso de mediación, la posibilidad de realizar sesiones conjuntas y privadas; además, en este punto, se explicita el derecho a decidir abandonar en cualquier momento el proceso si alguno lo estima conveniente y los efectos de eventuales acuerdos, entre otros aspectos.

Posteriormente, durante la sesión o sesiones sucesivas, ambas partes inician un diálogo con el mediador/a familiar para construir un eventual acuerdo sobre las materias que originan el conflicto. En este punto, el mediador/a cumple el importante rol de acercar las visiones, facilitar el diálogo, generar empatía entre los afectados y mostrar las repercusiones que pueden tener sus acciones en los hijos, entre otras.

Si las partes logran construir un acuerdo satisfactorio, el mediador redactará un documento en el que se establecen los términos del compromiso alcanzado. Este documento se denomina Acta de Mediación y debe ser leído y revisado por todos los involucrados, momento en el cual pueden hacer las observaciones que estimen pertinentes, para que se modifique o ajuste. Finalmente, el documento es firmado por las partes y el mediador/a, en caso que todos estén totalmente conformes con su contenido.

Además de lo anterior, los acuerdos deben ser revisados y firmados por un asesor jurídico, que es contratado por cada Centro de Mediación licitado, con la finalidad de velar porque el contenido del documento esté conforme con la legislación vigente.

Si las partes no logran elaborar un acuerdo o el proceso finaliza por otro motivo de los señalados en la ley, el Centro de Mediación licitado está obligado a emitir un “Acta o Certificado de Mediación Frustrada”. Este documento es un requisito legal con el que se

puede presentar una eventual demanda judicial, por las materias de mediación previa y obligatoria.

Posteriormente, y en caso de haber firmado un acuerdo, el mediador/a remite los antecedentes al Tribunal competente, para su aprobación, la que tendrá el mismo valor de una sentencia judicial, conforme lo señala la propia ley, en el artículo 111 de la Ley N° 19.968.

Si alguna de las partes no cumple lo establecido en el acuerdo, el afectado puede recurrir al Tribunal para exigir su cumplimiento forzado.

2.3.7 Los mediadores familiares

Los mediadores familiares son profesionales como abogados, psicólogos, asistentes sociales, profesores, entre otros que han estudiado los modelos y técnicas de los procesos de mediación. Asimismo, dichos programas incluyen contenidos tales como teoría de sistemas familiares, teoría de la comunicación, habilidades comunicacionales y derecho de familia.

Por otra parte, los mediadores familiares son aquellos que se han incorporado al Registro Único de Mediadores Familiares, creado por el Ministerio de Justicia y administrado las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia. Para ingresar al Registro Único, deben cumplir con los cuatro requisitos de registro y con el procedimiento de inscripción establecidos por la ley.

Conforme lo establece el artículo 112 de la Ley N° 19.968, para que un mediador pueda llevar a cabo procesos de mediación familiar por algunas de las materias de mediación previa, que sean reconocidos posteriormente por los Tribunales de Familia y los Juzgados de Letras con competencia en estas materias, debe necesariamente encontrarse inscrito en el Registro de Mediadores Familiares del Ministerio.

Dentro del universo de mediadores/as registrados, puede ocurrir que algunos de ellos participen en alguna licitación ofertada por el Ministerio de Justicia y finalmente se la adjudiquen, en el contexto de la mediación previa y obligatoria. En este caso, además de ser mediadores registrados, pasarán a ser “mediadores contratados por el Ministerio de Justicia o

Licitados”. A su vez, dentro de los mediadores registrados, se puede reconocer a los “mediadores privados”, que son aquellos que no han participado en las licitaciones públicas del MINJU, pero que igualmente están registrados en el Ministerio de Justicia y, por tanto, están habilitados legalmente para prestar servicios de mediación en las materias de mediación previa y obligatoria de manera particular.

2.3.7.1 El Contexto de los mediadores familiares de La Provincia de Valparaíso

Entendiendo al sector de la Provincia de Valparaíso como las ciudades de Viña del Mar y Valparaíso, se pueden señalar algunos datos que serán relevantes para esta investigación.

Existen dos Tribunales de Familia, uno ubicado en 10 Norte N° 655, Viña Del Mar, y el otro en Tomas Ramos N° 98, Valparaíso. La Corporación de Asistencia Judicial posee centros de atención de diversas materias tanto en Viña como en Valparaíso.

Los pobladores de la Provincia en el caso de que les corresponda la Mediación Licitada, pueden acceder en Viña del Mar al Centro de Mediación y Capacitación Espinosa y Osorio Limitada o Mediación Humanista, la cual está ubicada en 11 Norte N° 1127, y en el que prestan servicios 9 mediadores familiares, o también pueden recurrir a la consulta de Patricia Venegas Herrera ubicada en 1 Poniente N° 845, Of. 326.

En el caso de la ciudad de Valparaíso, los centros licitados son dos. La Consultora Cubillos y compañía limitada o Consultora Regional de Chile Limitada, ubicada en la Plaza de la Justicia N° 45, Of. Edificio la Interoceánica, en el que atiende solo un mediador, o la otra sede del Centro de Mediación y Capacitación Espinosa y Osorio Limitada o Mediación Humanista, ubicado en Prat N°846, Oficina B, que cuenta con 6 mediadores familiares.

Los mediadores Privados son solo cuatro, dos ubicados en Valparaíso y dos en Viña del Mar

- Carolina Rojas F, Mediadora Familiar, 3 Poniente N° 125.
- Fanny Guerra Gaete, Mediadora Familiar, Av. Matta N° 311, Oficina N° 95, Valparaíso.

- Cecilia Prado, 3 Poniente N° 125, Viña del Mar.
- Rubén Felipe Chocobar Jury, Arlegui N° 160, Piso LL, Oficina N° 5.

En total, existen 4 mediadores privados y 17 mediadores licitados, según la página web oficial de mediación en Chile (www.mediacionchile.cl).

2.3.8 Mediación Familiar y Participación Social

No se ha encontrado alguna investigación que relaciones ambos conceptos, sin embargo, dentro del estudio realizado por la Universidad Católica de Valparaíso, llamado “Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar”, abarca el tema de la participación, no social, por el que hay que tener cuidado en la homologación del concepto (Centro de Estudios y Asistencia Legislativa, 2011).

El estudio trata de proporcionar una herramienta de supervisión mediante una encuesta, con el objetivo final de velar por la calidad técnica de los procesos de mediación y el respeto de los principios legales y dogmáticos de ésta. Entre las variables que se integran en la encuesta, se encuentra el proceso participativo -una característica de la mediación familiar según la definición operacional del estudio- el cual integra dos dimensiones, la igualdad en la participación y el protagonismo/responsabilidad.

Dentro de las conclusiones del estudio se encuentra una debilidad en la capacidad de conducción del proceso desde la imparcialidad como igualdad de trato en cuanto a las oportunidades de participación en el proceso, según el estudio la falta de igualdad para obtener información jurídica o de otro tipo podría afectar el ejercicio de los derechos de los usuarios a tomar una decisión informada. Además, existiría una debilidad en las destrezas que favorecen el protagonismo y la responsabilización de las partes, ya que se observa en general baja recurrencia de prácticas generadoras de procesos reflexivos, intervención que resulta necesaria para la toma de decisiones (Centro de Estudios y Asistencia Legislativa, 2011).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Encuadre metodológico

Teniendo en cuenta que la temática de la participación social en la mediación familiar es novedosa dentro de los estudios sobre participación social, el objetivo de esta investigación se enfoca en lograr un acercamiento más interpretativo de los hallazgos y que otorgue un nuevo enfoque dentro de lo ya existente, además de aportar al estado de conocimiento sobre el tema, haciendo uso de un diseño metodológico que logre acceder a nuevas informaciones e interpretaciones de esta realidad.

Debido a lo anterior, el presente seminario de título, opta por el uso de la metodología cualitativa, ya que se investigan – e intentan describir - situaciones que ocurren en condiciones naturales (Ruiz Olabuénaga, 1996), a diferencia de la investigación cuantitativa que se basa principalmente en el paradigma explicativo, utilizando preferentemente información cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia. El tipo de metodología escogido responde al propósito principal de comprender cómo se da el fenómeno de la participación social en la mediación familiar. También, debido a que el papel que se asumirá como investigadores, será el de interpretar los sucesos investigados, concretamente, el discurso de los mediadores familiares obtenido de las entrevistas, siempre con una perspectiva holística del escenario y de las personas, sin reducirlos a variables, y al mismo tiempo, considerando el proceso de investigación como afectado por el contexto personal y social del investigador. Además, porque en su mayoría se precisan datos descriptivos, específicamente, el discurso hablado de los mediadores familiares. Se valorarán las cualidades de manera inductiva y los actos de construcción que se elaborarán a partir de esquemas de pensamiento y de expresión comprensiva, poniendo el énfasis en profundizar en las prácticas discursivas de determinada población objetivo.

En cuanto al diseño de investigación, se hace uso del tipo de diseño exploratorio, que suele surgir cuando aparece un nuevo fenómeno, que por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática. Este tipo de diseño pretende dar una visión general del fenómeno y buscar los hechos sin preocuparse por predecir sus relaciones existentes. Asimismo, el

objetivo que persigue es el de examinar un tema o problema de investigación poco estudiado (Sampieri, 2003), como es el caso del presente estudio, que relaciona el tema de la participación y la mediación familiar, ambos temas recientes, y que en conjunto no han sido abordados.

A continuación se estructura el grupo de estudio de la presente investigación.

3.2 Sujetos de investigación

3.2.1 Diseño Muestral

Para poder escoger el tipo de muestreo para este estudio es necesario entender que el objeto de la investigación cualitativa es encontrar las cualidades que en conjunto caracterizan un fenómeno social, es decir, estudiar el sistema de relaciones que conforman la realidad social. De lo anterior se deriva que , la muestra cualitativa es una parte de un colectivo o población elegida mediante criterios de representación socioestructural, que se someten a investigación científica social con el propósito de obtener resultados válidos para el universo.

Si bien la muestra cualitativa o muestra estructural es una parte del universo, comprende una porción y no la totalidad de éste, es construída por un procedimiento específico que determina su rigor. El método de elección de las unidades del universo para que formen parte de la muestra se basa en el principio de representación socioestructural: cada miembro seleccionado representa un nivel diferenciado en la estructura social del objeto de investigación (Mejía, 2002). Lo interesante en la muestra cualitativa, que opera con un numero reducido de casos, es la profundidad del conocimiento del objeto de estudio y no la extensión de la cantidad de unidades. Según Schwartz y Hacobs (1984), se está en campo de la representación estructural que es construída por el propio investigador.

En este estudio se optó por un diseño no probabilístico de muestreo, ya que en el caso de los estudios exploratorios, el muestreo aleatorio resulta excesivamente costoso y se acude a métodos no probabilísticos. Y además, por la gran cantidad de estudios cualitativos en los que se emplean muestras pequeñas no aleatorias, que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes. Por lo demás, la muestra estructural busca representar un

universo discursivo, no un universo poblacional ni un agregado de discursos individuales, sino una organización discursiva, por lo que la muestra debe ser conformada por sujetos con características específicas que pertenecen a un grupo determinado, y que no podrían ser escogidas aleatoriamente.

El concepto de representatividad subyacente en las muestras cualitativas implica, no la reproducción en cantidad y extensión de ciertas características poblacionales, sino la reconstrucción de las vivencias y sentidos asociados a ciertas instancias micro sociales. En el presente estudio, la representatividad de la muestra no radica en la cantidad de la misma, sino en las posibles configuraciones, como lo son la profesión de base de los mediadores y al tipo de mediación licitada o privada, aspectos relacionados con el fenómeno de la participación social. A través de estos ejes o tipologías discursivas, se pretende la representación socio-estructural de los sentidos circulantes en un determinado universo y con relación al tema a investigar (Salamanca, 2007).

Uno de los tipos de muestreo no probabilístico que se ajusta a la investigación es el denominado muestreo por Juicio, cuyo procedimiento consiste en la selección de las unidades a partir sólo de criterios conceptuales, de acuerdo a los principios de la representatividad estructural, es decir, las variables que delimitan la composición estructural de una muestra son definidas de manera teórica por el investigador (Mejía, 2002). Este procedimiento consiste en una aproximación conceptual al universo de estudio, mediante una definición clara de las características más importantes que delimitan sus niveles estructurales. Los parámetros que definen la composición estructural de la muestra en este estudio se basan en criterios teóricos establecidos, es decir, dimensiones pertinentes con los objetivos de la investigación, definidos en este caso por las normativas legales, como lo son:

- La inscripción en el registro único de mediadores familiares. Estar inscrito en este registro es uno de los requisitos para poder ejercer la labor de mediador, para esto los mediadores deben cumplir condiciones necesarias como lo son tener una carrera de al menos ocho semestres, poseer un título o diploma de especialización en mediación, no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, y disponer de un lugar para del desarrollo de la mediación en cualquier comuna donde tenga jurisdicción el Juzgado.

- Tipo de mediación licitada/privada. Estas son las formas en las que se divide la población de sujetos de estudio, por un lado, existen mediadores asociados en un centro de mediación el cual gana la licitación de una cantidad de casos definida, otorgando un servicio gratuito según se cumplan los criterios de subvención, y por el otro lado, están también aquellos mediadores que prestan sus servicios de manera independiente y privada, es decir, las partes deben subvencionar completamente el gasto por sesión.

- Profesión de origen. Las profesiones de base en la población de mediadores son diversas, siendo un elemento relevante, ya que cada profesión provee al mediador de un lenguaje, competencias y conocimientos distintos.

- Mediadores Familiares pertenecientes a la provincia de Valparaíso. Criterio pertinente debido a que la concentración de mediadores de familiares de la quinta región es mayor en las comunas de Viña del Mar y Valparaíso. Otra razón de mayor peso recae en que Valparaíso fue la ciudad pionera en implementar esta forma alternativa de resolución de conflictos, que en un principio era ejecutada por la CAJVAL, pero luego de la reforma de la Ley que crea los Tribunales de Familia se privatiza este servicio, quedando en manos de aquellos mediadores con mayor experiencia. Este hecho se torna relevante para este estudio, ya que los sujetos de investigación gozan de una visión más completa del desarrollo de este procedimiento.

Estas categorías constituyen la estructura poblacional total de mediadores a nivel nacional. Parámetros como el género y la edad no fueron integrados por no tener pertinencia con los objetivos del estudio. Posteriormente, sobre lo anterior se elige sistemáticamente a los entrevistados dando cuenta de la estructura y de la proporción real del universo de mediadores Familiares.

Respecto al tamaño de la muestra no hay criterios ni reglas firmemente establecidas, determinándose en base a las necesidades de información, por ello, uno de los principios que guía el muestreo en este estudio es la saturación de datos, esto es, hasta el punto en que ya no se obtiene nueva información y ésta comienza a ser redundante (Salamanca, 2007). En este trabajo se constata que a partir de la séptima entrevista se llegó a un punto de saturación de la información por parte de los mediadores familiares.

	Cantidad	Porcentaje	Proporción de entrevistas	Porcentaje que representa
Licitado Viña del Mar	10	0.5	3	16%
Licitado Valparaíso	7	0.3	2	11%
Privado Viña del Mar	2	0.1	1	3%
Privado Valparaíso	2	0.1	1	3%
Total	21	100%	7	33%

Tabla 1. El cuadro indica la distribución de los mediadores familiares en cuanto a los criterios antes mencionados y la proporción de la muestra con respecto a los totales.

En cuanto a la profesión de origen según fuentes del Ministerio de Justicia (2010) las profesiones más recurrentes son: Trabajo social (40%); Derecho (16%); Psicología (14%); Pedagogía (12%); Otras carreras (12%); Orientación (4%); Educación Parvularia (2%). Por lo que la muestra intentó abarcar las profesiones nombradas en cuanto a diversidad y tratando de acercarse a la proporción existente actualmente en la provincia.

3.2.2 Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974) que deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y de tiempo.

Para este caso particular, la población está conformada por todos los profesionales pertenecientes a la nómina de mediadores acreditados por el Ministerio de Justicia.

3.2.3 Sujetos de investigación

3.2.3.1 Criterio de homogeneidad

La muestra estará conformada por mediadores familiares pertenecientes a la nómina de mediadores acreditados por el Ministerio de Justicia, y que ejercen su labor específicamente en Viña del Mar y Valparaíso.

Se considera este último criterio debido a que el porcentaje de mediadores familiares dentro de nuestra provincia se concentra principalmente en Viña del Mar y Valparaíso, por lo que dentro de este espacio sería posible acceder a personas representativas.

3.2.3.2 Criterio de heterogeneidad

Los sujetos de investigación se diferenciarán unos de otros por un lado, por la formación profesional de base que poseen, conformando una muestra predominantemente heterogénea que dé cuenta de diferentes visiones y nos permita una comprensión mayor de la realidad. Los profesionales que se entrevistaron ejercían las siguientes profesiones: 1 educadora de párvulos, 1 periodista, 2 psicólogos y 3 asistentes sociales.

Por otro lado, los sujetos de investigación se diferenciarán por pertenecer ya sea al sistema licitado de mediación familiar, o al sistema privado para así contar con la visión de ambas modalidades de ejercer la mediación familiar.

En resumen, la muestra queda conformada por 7 mediadores familiares de las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar, 4 representantes de centros de mediación licitados, y 3 que ejercen su labor de manera independiente en el sector privado.

Se considera una muestra suficiente, en primer lugar, debido a que la totalidad de mediadores pertenecientes a la nómina de mediadores acreditados por el Ministerio de Justicia pertenecientes a Valparaíso y Viña del Mar, asciende a solamente 21 mediadores, 4 en el sector privado, y 17 dentro de los licitados. Y en segundo lugar, ya que se trata de una investigación cualitativa, en la que el criterio de selección de los sujetos de investigación no requiere necesariamente que la muestra sea representativa de la población o seleccionada en base a criterios estadísticos.

3.3 Técnica de recolección de datos: Entrevista en profundidad

Como técnica de recolección de datos se hará uso de la entrevista en profundidad, ya que es una técnica que permite la obtención de datos desde una conversación cara a cara con

el informante en encuentros dirigidos hacia la comprensión de la perspectiva de éste último respecto de su vida, situación y experiencias, tal como las expresa en su discurso (Ruiz Olabuénaga, 2007), y que además, facilita conocer lo que es importante y significativo para el entrevistado/a; y llegar a comprender como ve, clasifica e interpreta su mundo en general. Concretamente, se hará uso de la modalidad semi-estructurada, ya que para este estudio, ésta nos permitiría - a partir de la interpretación del discurso de los mediadores - conocer la concepción de Participación Social en la mediación familiar, al tratarse de un tipo de entrevista que da la posibilidad de profundizar en temas de interés. Y además, porque se centra en comprender, más que en explicar.

Cabe mencionar que algunas de las desventajas de este método de recolección de datos, es que es susceptible de engaño, distorsión de información y exageraciones o/ ocultamiento de información.

Al momento de llevar a cabo la entrevista, el entrevistador dispondrá de un “guión” que se encargará de recoger las temáticas que se deben tratar a lo largo de la entrevista, para este caso en particular, temáticas que faciliten información que nos permita conocer la concepción que existe sobre la Participación Social en la mediación familiar. En lo que concierne al orden en el que se aborden los temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, el entrevistador podrá efectuar las preguntas que considere contribuirán a obtener información sobre lo que buscamos investigar, y dirigirá la conversación como estime conveniente (Ruiz Olabuénaga, 2007).

3.3.1 Guión temático

El guión temático corresponde a una estructura de los principales tópicos que deben ser tratados durante la ejecución de la entrevista, con la cual se pretende homogenizar la forma de extracción de la información para luego comparar los relatos respecto a los temas que son de directa competencia para la investigación. Además, ofrece un lineamiento respecto a la dirección de la entrevista, que sin embargo, no estructura totalmente la misma, pues las preguntas específicas quedan a la libertad del entrevistador

El guión temático elaborado pretende dar cuenta de los tópicos más determinantes de manera que permitan cumplir los objetivos propuestos por el estudio, pero que únicamente constituyen una indicación de qué debe tratarse en la entrevista, sin prescribir cómo ni en qué momento de la interacción debe plantearse cada una de las cuestiones que en él aparecen reflejadas. Su estructura se configura para indagar desde las temáticas más amplias a las más específicas, a modo de permitir que cada sujeto explicita su visión de manera libre pero guiada por el entrevistador. (Apuntes clases. Gonzalo Lira, 2008)

Objetivos	Áreas de Interés	Pregunta General
Identificar características generales de la mediación familiar.	<ul style="list-style-type: none"> § Definición § Roles § Procedimientos § Enfoques teóricos 	Para empezar nos gustaría que nos contara sobre la mediación familiar, qué es o cómo se define, sus procedimientos y los roles que posee cada participante.
Identificar la atribución de éxito o fracaso en los resultados de la mediación familiar.	<ul style="list-style-type: none"> § Criterios de éxito. § Factores que inciden en los resultados. § Facilitadores y obstaculizadores de la mediación familiar. 	Me gustaría que me comentara ahora, desde su experiencia, sobre los resultados de la mediación. Me refiero a los factores que influyen en el éxito o el fracaso y las problemáticas que se dan cotidianamente en su trabajo.
Identificar la forma que tiene el mediador para conciliar los distintos intereses de los participantes de la mediación familiar.	<ul style="list-style-type: none"> § Problemáticas cotidianas en el proceso de mediación. § Criterios para conciliar los intereses de los participantes. § Grado de participación en la construcción del acuerdo. 	Me imagino que la mediación implica un reto importante, ya que en cada caso debe tratar de conciliar las opiniones e intereses de cada persona que participa en ésta, y que supongo deben ser muy diversas y excluyentes, sobre esto, me podría explicar ¿De qué manera se logra en la mediación integrar los intereses de todos los participantes? ¿cómo se aborda la tensión que implica afrontar las perspectivas de cada participante?
Identificar el significado de participación social en los/las mediadores familiares.	<ul style="list-style-type: none"> § Definición e ideas de participación social § Juicios sobre la participación social. § Integración de la participación social 	Ahora que ya hemos conversado sobre la mediación familiar, su práctica, su experiencia, etc. Nos gustaría acercarnos a este tema a la participación social. en primer lugar nos gustaría saber ¿ha escuchado el término antes? y en ese caso ¿Qué entiende por participación social? En su opinión

	en el proceso de mediación familiar.	¿qué implicancias puede tener este concepto para la práctica de la mediación? Le agradecería me pueda indicar algunos ejemplos.
Cierre	§ Agradecimiento. § Valor y relevancia de la entrevista. § Oportunidad de agregar información.	Antes de finalizar quisiera dar espacio para algunas palabras finales a modo de síntesis, o saber si hay algún elemento que considere relevante y que no haya sido abordado durante la entrevista. Queremos agradecerle su disposición y el tiempo otorgado, la información que nos ha entregado es muy relevante para continuar con nuestro estudio.

3.4 Análisis de datos: Análisis de discurso

Dentro de lo que son las metodologías cualitativas uno de los elementos mas determinantes es el uso del lenguaje, lenguaje organizado y construido en forma de discurso. Al hacer uso de este tipo de acceso a la realidad se busca poder dar cuenta de lo que la muestra escogida pueda construir a través de sus discursos. El principal guía en la elección de modelo es Jesús Ibáñez (1996), quien postula que para acceder a la realidad podría optarse entre tres opciones: una perspectiva distributiva, en la que un sujeto responde frente a ciertas categorías; una perspectiva estructural, donde se produce un discurso conversacional y, una perspectiva dialéctica, en la que se produce para llevar a una práctica de cambio. Considerando estas perspectivas, la presente investigación corresponde a una situación abierta de interacción verbal (conversación) que, en este espacio-tiempo delimitado, reproduce el lenguaje cotidiano de los mediadores familiares entrevistados.

No existe una definición única de análisis de discurso que pueda contener toda la variedad de teorías y prácticas que actualmente se acogen para esta denominación (Iñiguez y Antaki, 1994). Dependiendo de la noción de discurso que se maneje, análisis de discurso significará cosas diferentes.

Iñiguez - como se mencionó anteriormente - asume el discurso como un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales, y señala que el análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones.

Por otro lado, para la Escuela Francesa el objeto de análisis no son enunciados que circulan libremente, sino conjuntos de enunciados producidos en el marco de instituciones que constriñen fuertemente su enunciación, enunciados reveladores de condiciones históricas, sociales e intelectuales, lo que después de Foucault recibe el nombre de formaciones discursivas.

El análisis de discurso pretende develar ideologías y relaciones de poder implícitas en los discursos, de modo que permita observar qué tipo prácticas y relaciones sociales promueven, mantienen o suprimen a través de estos discursos.

De acuerdo a lo señalado en el primer párrafo de este apartado, el plan de análisis empleado en el presente estudio, para dar cuenta de los distintos discursos que se articulan en torno a los saberes de los mediadores familiares, se basa en la propuesta de Jesús Ibáñez, que plantea que el análisis proviene de la emergencia de los procesos ocurridos dentro de tres niveles de análisis para los discursos: el Nuclear, el Autónomo, el Sínnomo. Previamente a estos niveles, se llevó a cabo un proceso exclusivamente descriptivo, con el fin de estructurar el conjunto de entrevistas en un formato que organice las principales aseveraciones de manera que fuera posible captar y plasmar los contenidos de los discursos y categorizarlos, de modo de agruparlas según temáticas y ordenar los textos analizados, obteniendo una matriz organizada de las citas más relevantes de cada entrevista que facilita un acceso más expedito al material. Estas categorías contribuyen a organizar la información, no obstante, no necesariamente son abordadas en su totalidad en el análisis posterior.

A continuación se detallan los niveles que conforman el análisis de discurso propuesto por Jesús Ibáñez.

3.4.1 Nivel Nuclear de análisis

Este nivel se denomina de esta manera debido a que consiste en la captación de los elementos nucleares y de las estructuras elementales del material discursivo, es un análisis de las propiedades internas del discurso (Jociles, 2002).

Para Ibáñez esta captación es de los elementos de verosimilitud - entendiéndose ésta como una simulación de la verdad - que conforman a su vez los elementos nucleares que se presentan como aquellos elementos mínimos del discurso que hacen la distinción entre lo que se considera como verdadero frente a lo que no lo es. Dentro de un contexto conversacional, se considera que, al menos dentro de la narrativa de los sujetos, lo que ellos plantean, aseveran, argumentan y replican es “la verdad” y por tanto, producen efectos en la realidad en el mundo que configuran.

El mismo autor nos indica que dentro del discurso podrían emerger cuatro formas de verosimilitud: la verosimilitud referencial, la verosimilitud tópica, la verosimilitud lógica, y la verosimilitud poética. Estas verosimilitudes poseen características propias que van extrayendo elementos del discurso para ir dando cuenta de cómo este se configura y como los hablantes recurren a formas argumentativas para convencer al oyente de que lo que plantea es real y válido dentro de ese contexto conversacional. De las verosimilitudes planteadas, la verosimilitud poética no será considerada, debido a que toma en cuenta el estudio de los tropos o figuras literarias presentes en el discurso, lo que no resulta relevante en el presente estudio, y además, debido a que presenta una mayor complejidad al llevar a cabo el análisis de discurso.

Verosimilitud referencial: análisis metaforológico. Esta forma de verosimilitud se inscribe en el ámbito de las relaciones del discurso con el mundo y es detectada en forma de metáforas pues entiende que el discurso clasifica, ordena, da coherencia y estructura las cosas del mundo, reteniendo cognitivamente modelos conceptuales, que los investigadores pueden poner en evidencia en forma de esquemas clasificatorios (Jociles, 2002).

Resulta conveniente considerar a las metáforas como estructuras permanentes indispensables para la comprensión, que permite comprender una cosa en términos de otra, y mediante la cual captamos figurada e imaginativamente el mundo (Lakoff y Johnson, 2002).

Dentro de esta verosimilitud pueden identificarse 2 tipos de metáforas: las ilustrativas y las estructurales. Por un lado, las metáforas ilustrativas, son aquellos recursos retóricos que se utilizan explícitamente para aclarar o explicar determinadas ideas. Y por otro, las metáforas estructurales son aquellas que suelen permanecer implícitas en el discurso, desempeñando un papel muy importante en la constitución del mismo.

Lakoff y Johnson (2002) indican que para que este tipo de metáforas sean comprendidas y aceptadas, deben tener sus raíces en la experiencia física y cultural de las personas; es decir, que debe darse un cierto isomorfismo entre las bases experienciales de la gente con el término metafórico, y las bases experienciales con el término que se comprende a través de él. Además, este tipo de metáfora estructuraría la realidad, y para detectarlas se debe prestar atención a las palabras y expresiones utilizadas, puesto que darían cuenta de cómo un determinado tema puede ser concebido en términos de otro.

De acuerdo a lo anterior, se debe enfatizar que la estructuración de la realidad es sólo parcial y en doble sentido, debido a que una misma metáfora no necesariamente contribuye a comprender todos los aspectos de una idea o concepto, sino que actúa destacando ciertos aspectos, y no abarcándolo todo. Es por esta razón, que un mismo aspecto puede tener varias metáforas que enfatizan diferentes ámbitos del mismo concepto, sin embargo, ninguna es por sí sola suficiente para explicar la realidad o comprender un determinado concepto.

Verosimilitud lógica. Esta forma de verosimilitud según Ibañez (Jociles, 2000), es el arte de persuadir, de encadenar los significados ocultando este encadenamiento, operando mediante el razonamiento y la argumentación en el plano ideológico del discurso. El efecto práctico más inmediato en el caso de los argumentos, es la amputación de la facultad de razonar de los individuos atándolos a la lógica propuesta por el discurso.

Para argumentar y razonar es útil realizar un análisis retórico, es decir, analizar cómo se presenta la retórica dentro de los discursos de los entrevistados. A través de la argumentación lógica, se intenta influir en el receptor, tomando en consideración la función conativa del lenguaje (Jakobson, en Austin 2000), es decir, aquello que es capaz de producir en el campo de las posibilidades de acción de los individuos, convenciéndolos y preparándolos para adherir a los discursos enunciados. El acento en definitiva está puesto en el discurso mismo, en la forma cómo se encadenan los significados y son ofrecidos a las otras personas con el fin de convencerlas.

En este tipo de verosimilitud, se recurre al análisis retórico de la argumentación (Chain Perelman, 1958), donde, el objetivo pragmático de ésta es provocar la adhesión a los argumentos presentados o bien crear en los receptores una predisposición a aceptar lo que el sujeto emite como incuestionable por su mero argumento. (Jociles, 2002).

En lo que concierne al presente seminario, se presentarán a continuación 15 tipos de argumentación (Hatibovic, 2004) que pueden darse dentro del discurso y mediante los cuales es posible adentrarse a las verosimilitudes lógicas del discurso de los mediadores familiares. Para desarrollar el análisis en este nivel se extraerán aquellos que emerjan como relevantes para la investigación.

- Suspensión disyuntiva: Corresponde a aquellos en los que se presentan por lo menos 2 opciones para una situación dada, pero solo es posible optar por una de estas conclusiones. El hablante coloca al oyente en la situación de elegir una posibilidad. Las personas reúnen significados respecto de tal o cual cosa, y presentan en su discurso una disyunción insalvable entre estos significados, por lo que solo es posible llegar a una de esas conclusiones.
- Tercera solución: Es aquel que reenvía a connotaciones de equilibrio y moderación. Es decir, al encontrarse entre posturas opuestas, se opta por una tercera que significa *equilibrio* entre las 2 anteriores. Se pretende solucionar una dicotomía.
- Tautología: Recurrir a un argumento irrefutable que se basa en afirmar algo que aparece como verdadero en sí mismo, de modo que se da algo por hecho, sin cuestionárselo más a fondo.
- Inversión: Se propone una suerte de *ley* que regularía algunas situaciones de la vida de las personas y de la sociedad, de modo tal que se produce justamente aquello que se quiere evitar.
- Compatibilidad o incompatibilidad: Establecen *reglas* (sociales, políticas, de convivencia) las cuales determinarían lo que se debe esperar en una situación dada. Quien argumenta de esta forma espera demostrar la calidad de verdad del objeto al cual se refiere, y se espera que los oyentes de la argumentación adhieran a dicha demostración.
- Inclusión de la parte en el todo: Construcción de la totalidad por medio de los indicios o indicadores, es razonar generalizando a partir de algo.
- Causalidad: Es una manera de pensar lineal y unidireccional, es decir, a cada efecto o consecuencia específica se le atribuye una causa o antecedente único.
- Finalidad: Se alude a un para qué, que es buscado intencionalmente.
- Dirección: Que da cuenta de una dirección de los argumentos, ya sea en forma de escalada o de ir con los pasos contados.

- Propasamiento: Situaciones límites para la persona que adquieren dicha connotación en la forma argumentativa.
- Igualdad: Donde 2 o más elementos son designados como iguales. Puede referirse a una característica que se atribuye a elementos diferenciados, lo que para el caso de sustancias.
- Superioridad: Se refiere a un elemento del argumento es mayor, mejor o más que otro en cualquier sentido.
- Superlativo: Constituye una variante extrema de la superioridad, refiriéndose a una clausura de superioridad en un término impasable.
- Analogía: El hablante sitúa a un grupo de elementos bajo una condición de semejanza. Intentando convencer al oyente sobre esa cualidad común.
- Comparación: Para argumentar la intención de provocar rechazo o aceptación hacia una persona o situación. Se compara algo socialmente que puede ser aceptado y valorado.

Verosimilitud tópica. Los tópicos, dan cuenta del lugar común, la verdad que todos aceptan, de modo que al estudiar esta verosimilitud tópica se debe prestar atención a los valores aceptados por todos y las configuraciones simbólicas hacia las cuales se siente apego (Jociles, 2002; Ibáñez, 1979). Estos lugares comunes, valores y configuraciones simbólicas, suelen variar según la época, estrato social, lugar, tema, etc., y su análisis sirve para dar cuenta de cómo se produce el efecto de consenso y de sociedad, constituyendo además una condición imprescindible y necesaria para la efectividad de los otros tipos de verosimilitud.

Esta verosimilitud surge a partir de los consensos a los que se puede acceder dentro de la recolección de información de las entrevistas en profundidad. Uno de los principales énfasis está en no perder de vista que los entrevistados son sujetos sociales que producen discursos, los cuales a su vez reproducen posiciones sociales, por lo que los consensos o tópicos principales no se restringen solo a los entrevistados sino a representar consensos sociales, prácticas sociales.

En palabras de Jociles (2002) “el invocar a ciertos tópicos, a ciertos valores incuestionados y a ciertas configuraciones simbólicas constituye algo imprescindible en los discursos que pretenden ser eficaces, pues esas invocaciones tienen la virtud de producir el efecto de sociedad, de consenso, el efecto de que todos, hablantes y receptores, compartimos las mismas cosas y tenemos los mismo anhelos”.

Dentro de la formulación de la verosimilitud tópica se toman en cuenta las dos verosimilitudes anteriores, metaforológica y lógica, a modo de explicitar las relaciones que tienen aquellas ideas con los consensos que pueden identificarse dentro de los discursos. Además, se considera a Fages, en cuanto a su repertorio de los lugares de producción de verdad, utilizando las descripciones que hacen Gallardo y Troncoso (2003), las cuales se describen a continuación.

Razones/Autoridad: las razones dan cuenta de procedimientos lógicos de producción de discurso, las cuales pueden implícitamente apelar a autoridades reconocidas. Con autores reconocidas no se alude sólo a personas concretas, sino también a cualidades que dan autoridad a esas personas (título, cargo, posición social, etc.), el empleo de figuras de autoridad alude a cierto poder de producción de verdad que poseerían determinadas personas en determinados contextos.

Verdad y Hechos: como verdad se admite aquello que tiene su fundamentación en el consenso, dándose por sentada su cualidad de verdad. El hecho es puntual y objetivo, descansando también en el consenso.

Ad rem/Ad hominem: ad rem da cuenta de criterios objetivos, referidos a hechos, situaciones o casos considerados como externos a la persona. Ad hominem se refiere a criterios subjetivos, dando cuenta de discursos que apelan a la experiencia y a la evidencia del interlocutor como productor de verdad.

Cantidad/cualidad: la cantidad apela al sentido común, a la conformidad y a la mayoría. La cualidad apela a la libertad, a la autenticidad, a lo insólito y a las vanguardias. Según la posición desde donde se intenta producir la verdad es posible describir situaciones en que los discursos mayoritarios aplastan a los minoritarios (cantidad), mientras que en otras situaciones los discursos minoritarios irrumpen en los discursos oficiales o ampliamente aceptados, con lo cual se da lugar a lo nuevo.

Lo necesario/lo ejemplar: lo necesario alude a la certeza científica con lo cual se intenta producir una verdad con carácter de rigurosidad desde el punto de vista de la ciencia. Por otro lado, lo ejemplar alude a lo que es moralmente aceptado o considerado como bueno, con lo cual la verdad o consenso adquiere esta cualidad. Cuando lo ejemplar se relaciona con

un personaje social, este toma un carácter de ejemplo moralmente bueno para la sociedad, con lo cual se toma en una autoridad digna de ser citada o seguida.

3.4.2 Nivel Autónomo de análisis

Este nivel de análisis consistiría en despiezar el material, pluralizarlo, descomponerlo en partes, cada una de las cuales tiene que ser homogénea en sí y heterogénea con respecto a las demás (Jociles, 2002). Se trata además de un despiece que puede realizarse según diferentes criterios cuya relevancia sería indicada por los objetivos específicos de la investigación. El discurso se tipologiza para ver que hay detrás de él, y qué visiones de mundo, experiencias, intereses o motivaciones se encuentran en la base de sus formulaciones.

Existirían dos posibles modos de hacer este análisis. El primero consiste en arrancar de los resultados del análisis nuclear, es decir, agrupar bajo una misma etiqueta, bajo un mismo tipo, aquellos discursos que acuden a elementos parecidos de verosimilitud, en otras palabras, tipologizarlos según criterios internos del discurso: según las metáforas utilizadas, según su posicionamiento frente a los pares binarios que configuran su estructura o, para terminar, según los argumentos que utilizan. El segundo, e inverso, consiste en agrupar bajo un mismo tipo los discursos pluralizados según un criterio externo, para tratar de ver luego si en cada una de esas piezas discursivas cabe encontrar estrategias parecidas de lograr verosimilitud. Para el caso particular de este seminario se hará uso del primer modo descrito para llevar a cabo la conformación de los discursos.

Este nivel de análisis, en conclusión, no deja de ser un proceso puro de análisis, un proceso de descomposición. Por esta razón y como señala Ibáñez, estaría incompleto si no se complementa con el último nivel, el *synnomo*.

3.4.3 Nivel *Synnomo* de análisis

Este último nivel de análisis es el nivel totalizador, en que se recupera la unidad del discurso, como texto y como expresión de la situación. Jociles (2002), explica esta

afirmación a partir de 2 sentidos. Primero, porque las situaciones concretas en que se producen los discursos analizados, son concebidas como un reflejo, a nivel microsocioal, de lo que sucede a nivel macrosocioal. Esas situaciones son vistas como momentos de un proceso socioal global del que forman parte, de modo que el análisis a nivel sýnnoal tiene como objetivo interrelacionar esos momentos con ese proceso que actúa sobre ellos. En ese proceso socioal global podrían encontrarse las claves para comprender lo que ocurre en aquellas microsituaciones. Y, en segundo lugar, a nivel sýnnoal se restituye la unidad en tanto cada discurso es considerado en sus relaciones con los otros discursos, y con ello, se recoge el aspecto dinámico de la vida socioal, la idea de que los discursos se constituyen en sus interrelaciones dialécticas con otros discursos, la idea de que su estructura y su contenido no se van conformando de manera autónoma, de manera aislada, sino teniendo en cuenta lo enunciado por otros discursos a los cuales se enfrenta o con los cuales se quiere alinear (Jociles, 2002).

3.5 Procedimiento

En primer lugar, se lleva a cabo la determinación del planteamiento del problema, estableciendo la pregunta de investigación, objetivo general y objetivos específicos. En una primera instancia, la investigación implica la revisión de las normativas legales de la nueva Justicia Familiar de Chile, concretamente, la historia de la Ley 19.968, y además los estatutos por medio de los cuales se establece el procedimiento de la Mediación Familiar.

Posteriormente, se identifican los Centros de Mediación Familiar reconocidos por el Ministerio de Justicia, para llevar a éstos la petición de colaboración en lo que concierne a lo necesario para el presente seminario de título, concretamente, la posibilidad de concertar entrevistas a los sujetos que cumplan con los criterios establecidos en la muestra.

Luego de lo anterior, se procede al diseño y confección de la entrevista, optando por hacer uso de entrevistas en profundidad de tipo semi-estructurada, debido a las razones señaladas en el apartado de técnicas de recolección de datos.

A continuación, comienza la etapa de aplicación de entrevistas, para luego continuar con el análisis de datos. El plan de análisis que se empleará se basará en la propuesta de Jesús

Ibáñez sobre Análisis de Discurso que se describió al comienzo de este apartado sobre la metodología.

Finalmente, se procede a redactar el capítulo de conclusiones finales e implicancias descritas en el apartado de objetivos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación se presentarán los resultados de la aplicación del modelo de análisis de discurso de Jesús Ibáñez a partir de las entrevistas en profundidad realizadas a los mediadores familiares de la provincia de Valparaíso. Como ya ha sido mencionado en el encuadre metodológico, éste análisis se desarrolla en tres niveles que van incrementando en grado de abstracción, éstos llevan por nombre Nuclear, Autónomo y Sínnomo.

4.1 NIVEL NUCLEAR DE ANÁLISIS

Según lo ya revisado el estudio comenzó ordenando los datos de manera descriptiva para luego acceder al primer nivel de análisis desde el modelo de Jesús Ibáñez (1979). Este primer nivel de análisis consiste en captar los elementos nucleares y las estructuras elementales (Jociles, 2002) del material discursivo de los mediadores familiares.

Como su nombre lo indica, este nivel implica un análisis de los aspectos concretos y nucleares del discurso, siendo el nivel que necesita menos abstracción y más descripción a diferencia de los dos siguientes. Este primer nivel consiste en identificar los distintos tipos de verosimilitud, entendiéndose verosimilitud como una simulación de la realidad. Según Ibáñez (1979) existen cuatro tipos de verosimilitudes: Referencial, Lógica, Tópica y Poética. Esta última no se consideró relevante para ser aplicada en esta investigación, ya que no se requirió el estudio de los tropos o las figuras literarias a las que pertenecen las metáforas ilustrativas, las cuales no fueron utilizadas en este estudio.

4.1.1 Verosimilitud Referencial: Análisis Metaforológico.

La verosimilitud referencial asume una relación de orden metafórico-semántico y produce efectos de realidad. Esta verosimilitud es detectable en forma de metáforas que son llamadas por Jesús Ibáñez Metáforas ilustrativas, que consisten en recursos retóricos que se

utilizan explícitamente para aclarar o explicar determinadas ideas, y las Metáforas Estructurales que según nos plantea Jociles (2002) son las que suelen estar implícitas en el discurso y desempeñan un papel mucho más impórtate en la constitución del mismo, por esto para este estudio se utilizará sólo estas últimas. Este paso permite recoger desde el discurso de los mediadores familiares, ideas claves convertidas en metáforas, las cuales surgieron a través de los textos transcritos y tienen directa relación con los objetivos de la investigación.

Se debe considerar que puede haber varias metáforas para dar cuenta de un mismo fenómeno y sus diversos aspectos involucrados. Las metáforas descritas a continuación hacen alusión al objetivo central de la investigación, la concepción de los mediadores familiares con respecto la participación social, desde la cual se desprenden distintos enfoques y énfasis.

4.1.1.1 “Tomar las riendas”

Según el Diccionario de dichos y frases hechas (Salanova J., 2005), tomar las riendas se define como “responsabilizarse de un asunto que iba mal”. Este dicho se puede interpretar de manera literal como tomar las correas que permiten dirigir una caballería, lo que metafóricamente se puede entender como el apropiarse del rumbo de algún asunto. Con esta metáfora se da cuenta de la percepción de los mediadores familiares acerca de cómo se define la participación social en general y no solamente dentro del contexto de la mediación en el ámbito familiar. La esencia de la definición de participación social es común en la mayoría de los mediadores, ya que estaría unificada por la conceptualización real de ésta.

El verbo “tomar” implica obviamente una acción, en el caso de la participación social, los sujetos deberían adoptar una posición activa que involucra responsabilizarse de las decisiones. Las “riendas”, por su parte, representarían la dirección, el gobierno, la moderación o dominio, en este caso, siendo las mismas personas los líderes y gestores de sus vidas y decisiones.

Según lo expresado por los mediadores, la participación social tendría como principal característica ser una potencial actitud activa en las personas la cual se concretaría en determinados comportamientos tales como, expresarse y manifestarse con el propósito de

producir cambios a nivel social y ejercer el papel de constructores tanto de sus propias vidas como de la sociedad.

“...como yo lo sé, como yo lo conozco, la participación social tiene que ver con construir ciudadanía, y la construcción de la ciudadanía tiene que ver con generar sujetos, no sujetos sino que personas activas con el desarrollo propio y desarrollo del otro que está afuera y con eso generas ciudadanía y generas participación social...” (E5, lín. 498-502)

Lo anterior se traduciría entonces, en que los mediadores consideran que las personas deben “tomar las riendas” de sus propias vidas, lo que implicaría el protagonismo o injerencia de las personas en su propio desarrollo, lo que se deriva de responsabilizarse de las decisiones que toman. Como actores principales de sus vidas deben tomar una postura frente a lo que les concierne y ser consecuente con esta.

“EE: Entonces como conclusión, ¿qué es para ti, desde la práctica, qué sería participación social, o sea, participación?”

E2: Tener la posibilidad de armar, si es de solución, tener la posibilidad de armar tu propia forma de observar una situación y participar de ella libremente, sí, ser parte de un todo y ser parte de manera individual, pero formar un todo, finalmente. Participar en un colectivo, participar de la sociedad sin ser mono de ella, sino que ir armándola”. (E2, lín. 942-948)

Esta metáfora está relacionada con el concepto de empoderamiento, que representa la capacidad de control que cada uno tiene sobre la dirección en que se mueve su vida, sin esperar que otros decidan por él, y con la capacidad de hacerse responsables de las decisiones que se toman y de lo que éstas implican.

“...yo creo que el modelo si lo acoge porque así lo propone, porque tú tienes que participar, ser protagonista, no caer en el riesgo que uno le impongan cosas, ser responsables de las decisiones que uno tomó, y por ese lado como que lo relacionaría con la participación” (E7, lín. 466-470).

“La reflexión también produce empoderamiento, por qué, porque tú te haces de tu propia situación. Entonces tú ya no eres un espectador de tu situación, eres un actor, entonces tu ya no esperas la violencia, sino que vas y la contraatacas por decirte de alguna forma, ya no te haces espectador, sino que te haces actor dentro de lo que tú buscas” (E5, lín. 729-733)

Otro énfasis de la definición que otorgan los mediadores tiene relación con “tomar las riendas” a nivel social, es decir, manifestarse, quejarse y reclamar con el objetivo de no permitir que pasen a llevar los derechos individuales. Esta idea aparece muy ligada a la utilización de los mecanismos estatales como medio para ejercer la Participación Social a través de las instituciones determinadas para ello, como el SERNAC, entre otras.

“...yo creo que últimamente, estamos así como súper claros con todo lo que es la participación social, que toda la gente está tomando, digamos, y era lo que, a lo mejor, consciencia, esto de que todo el mundo se manifiesta por algo y está bien, digamos, en el sentido de poder manifestar de acuerdo a cada uno, digamos, a lo que esté pasando y ver si es posible, digamos, exteriorizarlo y así, a lo mejor, producir cambios, porque se eso, yo creo que se trata un poco participar, para ver si hay cambios y esos cambios van en relación a lo que uno busca...” (E3, lín. 575-581)

*“...porque la sociedad ha cambiado y de hecho si tú te fijas hoy día **la gente reclama mucho más que antes**, todos, no estoy hablando solo de la gente pobre, te estoy hablando de todos, **porque todos saben que podemos ir a alguna parte ir y reclamar** o sino los acusamos con el Sernac, eso pasa a todo nivel”. (E6, lín. 664-667)*

4.1.1.2 “Elemental mi querido Watson”

La célebre frase de Sherlock Holmes “Elemental, mi querido Watson”, aún cuando no aparece en obra alguna de Conan Doyle, es ampliamente reconocida como la empleada por Holmes para señalar la obviedad de las deducciones que lo llevaron a resolver el caso. A partir de esta famosa frase se intenta metaforizar el proceso cognitivo que utilizan los mediadores familiares al explicar la relación entre la mediación familiar y la participación social.

Al igual que Sherlock Holmes, los mediadores familiares evidencian en su discurso dificultades para encontrar una relación entre los hechos, en este caso el proceso de la mediación familiar y la participación social. Las pistas no tendrían una aparente conexión.

(con respecto a la participación social en la mediación) “Sí, la verdad, es que no la he escuchado aplicada a mediación, sí he escuchado en otros contextos, me imagino que tiene que ver con la autonomía con la libre determinación, pero, mayormente, en la mediación, me imagino que también tiene que ver con el protagonismo de las partes, pero no manejo el concepto vinculado a esta área”. (E2, Lin. 783-791)

“...digamos, que lleguen aquí, o sea, de hecho, tú llegas, primero, tiene que ser obligatoriamente presencial, tienen que venir las partes interesadas, si ellos no están dispuestos a participar, o sea, puede ser que uno de los dos, no sé, inclusive, está la posibilidad de que ninguno de los dos asista, hasta el que solicitó la mediación, entonces, desde ahí la participación es, absolutamente, libre...” (E3, Lin. 651-655)

Los mediadores familiares luego de un proceso cognitivo a modo de soliloquio asimilan sin problemas ambos conceptos e incluso lo plantean como un hecho obvio, “Elemental, mi querido Watson”. De este proceso reflexivo descrito se desprendería que la mediación es participativa, porque la asistencia de las partes son la condición *sine qua non* para este proceso.

“no solamente que esté dentro de la mediación, sino que la define, entonces, ya no es ni siquiera tema de conversación, porque es parte de la mediación, la autodeterminación, no hay ningún mediador que llegue, no debiese haber, no sé si no hay, no debiese haber ningún mediador que aquí se las de de juez, uno no viene a decidir por las partes, uno es un ser imparcial, así nos definimos nosotros cuando hacemos el discurso oficial, entonces, no solamente tiene mayor importancia o relevancia, sino que la participación es clave, es lo que define una mediación” (E2, lín. 802-809)

“yo creo que la participación está 100%, o sea, está estrechamente ligada a lo que es la mediación, porque sin las personas no habría mediación...” (E3, Lin. 649-650)

Dentro de la mediación familiar los mediadores describirían la participación social como justamente “participar” en la mediación, es decir, ser el protagonista de este proceso, asistir, sentarse a conversar, dar la opinión, escucharse entre las partes y tener la voluntad de estar ahí. En resumen, participar es ser un usuario que ocupa correctamente la mediación familiar.

*finalmente, también **la participación se ve cuando ellos revisan el documento**, muchas veces, también en el tribunal llegan dictaminan y te dicen, esto fue lo que se sentenció, ellos revisan, si es que consideran que falta algo más en el acuerdo que uno redacta, se agrega lo que consideran ellos que falta, si es que utilizan alguna palabra o algún concepto que a ellos les parezca más comprensivo, yo también lo incorporo, porque la idea es que no sea un acuerdo lejano (E2, Lin. 925-931)*

“... Es que la mediación es participativa, no es que lo propicie, sino, si la gente no te habla no llegas a ninguna parte, porque si la gente no participa... pero en definitiva los que hablan los temas son ellos y les generas un espacio distinto y esto es participación”. (E6, Lin. 609- 614)

4.1.1.3 “Un granito de Arena”

Con esta metáfora se evidencia la noción que poseen los mediadores sobre la mediación familiar como un pequeño aporte desde donde podrían partir los cambios a nivel social, ya que la mediación familiar sería un espacio pequeño y acotado a temáticas jurídicas, íntimo, individual, no social.

*“(sobre la mediación) esto abre un espacio a la participación social, pero, a lo mejor, como un tema mucho más, emm, íntimo, pero también, a la vez, a lo mejor, emm, tiene un efecto a nivel, digamos, social, emm, en el sentido que el día de mañana, me imagino, y esa es la idea también de uno, que la gente, aprenda a conversar, que, a lo mejor ... digamos, de alguna manera, saber que existe esta posibilidad, que ellos resuelvan, que no exista otro, que es el que le impone, entre comillas, o que uno no tiene la posibilidad de resolver cosas, sino que, son otros los que tienen que resolver por uno y, esa decisión tiene más peso que las mismas decisiones de uno, entonces, **en ese sentido, yo creo que si está abriendo un pequeño espacio**” (E3, lin.594-605)*

*“Aquí nada es por sí solo, no son islas que unidas por un puente, es un solo continente por sí solo de alguna forma, entonces si tú te preguntas por tu propia situación dentro de tu familia te preguntas por tu situación dentro de tu comunidad, **si tu logras desarrollar un cambio***

dentro de tu familia, entonces por lógica estas tratando de lograr un cambio también en tu comunidad...lo que yo les podría decir es ese tipo de participación desde tu familia, de tu persona hacia afuera” (E5, lin. 606-616).

“Si bien, no hay mucha consciencia, a lo mejor, del tema de la participación y este espacio es como mucho más íntimo, creo que sí, es un paso; es un paso, en el sentido de poder, digamos, de al menos, tener la posibilidad previa de tener, digamos, herramientas, o discutimos un tema que les convoca” (E3, lin. 585-589)

A partir de lo que los mediadores expresan, la mediación no alcanza a dar cuenta de la participación social y no sería el objetivo predominante en la mediación, sino que sería uno latente y a futuro al igual que una semilla plantada por los mediadores en las partes que concurren a mediación familiar y que germina y crece dando como fruto la participación. Sin embargo, los mediadores intentan rescatar la idea de que en la mediación se puede dar la participación social, indicando que si se concibe la familia como el nivel nuclear de la sociedad, la mediación al impactar en este ámbito podría lograr un pequeño e incipiente cambio, es decir, contribuirían con “un granito de arena”.

“En materia de familia claro, si tu lo tomas como que la familia es el núcleo social, ok, se te expande a todo, desde esa perspectiva digamos, en un sistema nuevo de resolución de conflictos, autocompositivo, fantástico, desde esa perspectiva, si lo tomas así, claro.” (E6, lin. 599-603)

“...Sí tiene una visión distinta, porque ellos lograron su acuerdo, porque lo lograron ellos, no uno, te fijas, entonces a partir de de ahí te podría cambiar un poco la... pero es una cosa de a poco, pero uno más uno dan dos digamos.” (E6, lin. 650-652)

“(sobre la mediación como una forma de participación)... yo creo que si como herramienta es un cambio cultural lejos, cambio cultural por la paz en definitiva, así no nos ponemos a pelear y agarrarnos a balazos como ese vecino que agarro a balazos a sus vecinos que es una cosa increíble...” (E4, lin. 722-725)

“...Si tomas a la familia como el núcleo esencial de la sociedad digamos, entonces desde esa perspectiva obviamente esa misma señora o señor entenderá que puede vivir y tratar de entender y quizá llegue a un buen acuerdo, o lo otro es que la escuchen en el servicio de no sé que o en reclamando en Telefónica o en o que sea y que no necesite gritar para lograr es...” (E6, lin. 642-647)

4.1.1.4 “Y vivieron felices para siempre”

La metáfora alude al final de los cuentos de hadas, los cuales fueron dados a conocer luego de la recopilación realizada en el siglo XIX por los hermanos Grimm. Un cuento de hadas es una historia ficticia que puede contener personajes tales como hadas, duendes, elfos, brujas, etc. Originalmente no todas las narraciones terminaban con un final próspero, pero los cuentos fueron censurados y re-elaborados en las sucesivas ediciones para suavizar el contenido y convertirlos en unas obras destinadas al público infantil, dándoles a las historias finales en donde los personajes eran felices luego de todo lo acontecido, o sea, “un final de cuento de hadas”.

Con esta metáfora se puede entender la visión compartida entre los mediadores, con respecto de la finalidad intrínseca de la mediación, la cual se puede interpretar como un ideal de cuentos de hadas. Éste ideal apelaría a la prevención, mediante el aprendizaje de las partes que asisten a solucionar sus conflictos a través del diálogo. La mediación como procedimiento está ideada para promover habilidades comunicacionales entre las personas, instaurando una perspectiva de ver el mundo en base al diálogo.

*“...Entonces claro desde esa perspectiva **la mediación a lo que apunta es a prevenir el, la, que la pelea se agrande más...**” (E6: 573-575)*

*“El ideal de ahí es que ellos pudieran a partir de ahí generando sus propias bases de **arreglo** digamos, generar un sistema entre los dos para llegar a acuerdos, en cosas concretas, por ejemplo quien va ir a la fiesta de fin de año, que eso les sirva en el fondo, **que existiera un aprendizaje** desde la perspectiva de cómo relacionarse en esta nueva etapa”.*
(E6: 96-100)

Así como la metáfora lo indica, el objetivo ideal de la mediación familiar estaría puesto en el resultado de ésta, o sea en lo que sucede con los protagonistas de la historia (la mediación familiar) luego de que se termina. La resignificación de los patrones de diálogos incorporados por las partes en mediación perduraría a través del tiempo, previniendo un abordaje contraproducente y perjudicial de los futuros conflictos.

*(sobre el objetivo de la mediación familiar) “La resolución de un conflicto, que puede ser más de uno que logre alcanzar y satisfacer algunos principios básicos como la tranquilidad de los usuarios, buscar el interés superior del niño y, sobre todo, **anticiparse para futuras problemáticas**, eso es lo que está pensado en la mediación, siempre en el futuro, no está pensando en el pasado, **el objetivo es que no se vuelvan a repetir ciertas situaciones que los llevaron a esta instancia** y volver a generar, si es que es posible, la confianza entre los participantes”.* (E2: 415-423)

Por lo demás, dentro de este ideal, la mediación pretendería ser una instancia de cambio y de desarrollo personal por medio de la reflexión. El mediador familiar debe guiar este proceso reflexivo, el cual sería la llave para un cambio profundo y duradero en las partes que asisten a mediación.

*De lo que se trata entonces es no generar una reflexión para un solo aspecto de tu vida, sino más bien **generar una gran reflexión que me sirva de ancla para poder generar situaciones de cambio** en todos los aspectos de tu vida, no solamente en uno.* (E5: 349- 352).

*“...O sea yo lo veo más que nada como un proceso de acompañamiento para que las personas puedan buscar una manera de solucionar problemas que los aqueja, obviamente como **uno dándole un plus de que sea más bien reflexivo y no tanto así como venir a un puro acuerdo**, generalmente yo trato harto de revelar la figura de los niños y por lo tanto que haya un rol fuerte entre ellos más que el acuerdo, como que ellos puedan visibilizarlos”.* (E7: 11-17)

*“...El espíritu del centro es eso o sea está implícito, pero nosotros lo trabajamos yo me doy cuenta con las sesiones que tenemos como equipo, trabajamos para que **haya un cambio en la relación que esas personas tenían** hasta que se fracturo en algún minuto porque dejaron de ser pareja, se fractura todo, se fracturan todos los roles...”* (E4: 100-104)

Como se aprecia en las frases, el protagonismo es de las partes que asisten y el mediador tendría un rol de guía de éstas. En síntesis el objetivo ideal de la mediación está enfocado en el futuro, en un cambio reflexivo, y en un aprendizaje. Posteriormente se verá que este ideal no es alcanzado y muchas veces entra en conflicto con el real proceder de este proceso.

4.1.1.5 “Es un monstruo grande y pisa fuerte”

Esta metáfora es extraída de la conocida obra musical “Solo le pido a Dios” del cantautor argentino León Gieco, conocido por sus obras musicales de connotación social y política. A través de ésta se pretende dar cuenta de la noción que expresan los mediadores familiares respecto al sistema de Justicia Familiar.

La idea de hacer uso de la metáfora del monstruo, busca plasmar la visión de los mediadores sobre el sistema, descrito por ellos como impositivo y coartador. Este monstruo es caracterizado como “grande”, ya que es visto como una entidad con poder y que está por sobre ellos, frente a la cual los mediadores familiares actuarían sólo como subordinados, atribuyéndole una valoración negativa, opresora y restrictiva, y considerándose finalmente ajenos a éste. Es decir, los mediadores no se sentirían parte de este sistema de Justicia Familiar, a pesar de que ellos mismos serían los encargados de aplicar el modelo establecido.

Este monstruo también “pisa fuerte”, ya que los mediadores perciben que el actuar del sistema tendría importantes repercusiones en el proceder de la mediación familiar y por ende en su labor. Este monstruo actuaría aplastando los ideales de la mediación familiar, frente a lo cual los mediadores familiares perciben que solo les queda resignarse y acatar de todas maneras las ideas contrarias y los lineamientos que no comparten.

Los mediadores relacionarían la participación de las partes dentro de la mediación con el sistema establecido de Justicia Familiar, es decir la participación estaría delimitada por la forma de pago, el tiempo establecido y la finalidad de esta herramienta. Estas imposiciones del monstruo chocarían con la finalidad ideal de la mediación, provocando una escisión entre la mediación pragmática y la mediación a la que aspiran. De alguna forma los mediadores deben convivir con este sistema que enmarca las posibilidades de la mediación.

“...era la única alternativa que tienen es cumplir con un sentido perverso, porque tú te poni en el otro lado, en el de las decisiones, qué hacían? si esto tiene que rendir frutos, no podi estar que después de una mediación, estuvieron tres meses en una mediación no llegaron a ningún acuerdo y de vuelta vienen para acá de nuevo, tampoco. Entonces claro, cómo lo hacían, era la única manera...” (E6, Lín. 500-504)

Los mediadores expresan que hay un tema conflictivo en relación al sistema de pago que de alguna manera influenciaría el actuar del mediador, puesto que la mediación comenzaría a enfocarse en sólo llegar al acuerdo.

“O sea si nos vamos a lo concreto, éxito seria cuando hay acuerdo, porque es lo que uno espera” (E7, 124-125)

“EE: Si, si, el objetivo de la mediación ¿cuál sería?

E6: Generalmente para que la gente pueda tener la posibilidad de llegar a un acuerdo, como es una instancia distinta, porque esta no es la conversación que pueden tener en la puerta de la casa o en el living digamos” (E6, 89-94)

El sistema de pago a los mediadores, además propiciaría situaciones en las cuales el mediador podría inducir al acuerdo, lo que es contrario a la participación de las partes.

“Si a la larga todos nos movemos por plata, igual si a mí no me pagaran nada no podría estar haciendo mediación. Entonces, es parte del sistema y hay que tratar de trabajar lo mejor posible, si podrían haber algunos sistemas que regularan de mejor manera, digamos el tema de cómo se hace dentro de la mediación, pero yo conozco situaciones porque me han comentado que le cobran a la gente, que le obligan a firmar, no es un tema que sea ajeno al procedimiento de mediación, yo creo que no” (E6, 510-515)

“nunca vas a sacar el 100%, pero tú escuchas a la gente, mediadores conocidos y qué sé yo, que dicen, salen 10 mediaciones, o sea, ahí, como que a uno le cuesta creer un poquito, porque, en general, por lo menos, acá en este Centro, es 60%, así como, entonces, en ese sentido, a veces, tú bien sabes, que también uno puede manipular el cuento, o sea, si tú quieres en la sesión misma privada que uno puede hacer, puede como inducir a la gente, qué sé yo” (E3, 392-397)

Por otro lado, la mediación cambia su finalidad, habría una acomodación de los ideales de la mediación hacia el proceso burocratizado de temáticas limitadas, acotado por el espacio físico y temporal que permite sistema. Los objetivos entonces se enfocarían en el acuerdo rápido dejando de lado la reflexión y el cambio o el aprendizaje que perdura en el tiempo.

“nosotros no pretendemos generar un cambio en la dinámica en ciertas situaciones en que quizás haya mucho más que tratar, no vamos a estar haciendo 5 o 6 sesiones, máximo de tres, de 1 a 3” (E2, 180-182)

“uno no puede pretender en 2, 3 sesiones, solucionar un conflicto que las parejas ya llevan 10 años con eso, y ellas lo están viviendo, uno trata de aplicar técnicas, trata de hacer cosas, o capaz que ellos requieran una terapia, a lo mejor, y tienen que ir para allá, no es este el instante, la mediación es concreta, concreta, en qué sentido, busca llegar a acuerdos en beneficio de la persona que está interesada, en ese momento, de los menores o si hay alguna persona que también puede ser un adulto mayor” (E1, 675-681)

“pero en este tipo de mediaciones tan concretas así como que uno no puede tener la expectativa de arreglar la relación, es como un poco idealista, si tiene la obligación de respetarse y se dan cuenta que escuchándose se pueden solucionar algo, como que tenía que ser otro sistema para poder llegar como con una terapia a arreglar la relación, y pueden venir en otro tiempo y como que se ve que siguen con el mismo sistema...” (E7, 95-107)

Seguido a lo anterior, los mediadores familiares elegirían el modelo de mediación según el objetivo que impondría el sistema. En este caso, privilegian el modelo de negociación de Harvard, por sobre los otros como el transformativo o narrativo, ya que éste se enfocaría en el acuerdo y no en los procesos para llegar a éste.

“el harvariano, por un tema práctico, suele ser bien utilizado en el centro, porque como les decía, tenemos una hora por agenda entregada para cada mediación y en la práctica, aunque uno quisiera, por lo menos, que cada mediación se extendiera por dos sesiones, que, a veces, hay temas que sería bueno tratar...” (E2, 232-236)

*“yo fundamentalmente trabajo con Harvard, porque el esquema de Harvard porque Harvard es negociación, y la mediación, te lo podrán decir todas las escuelas, **pero la mediación es negociación**” (E6, 166-168)*

*“(Con respecto al Modelo de Harvard) “...la ventaja tiene que ver que **uno apunta al resultado** y, a lo mejor, se produce esta como, no sé si es inmediatez, pero, que sí, digamos, **la persona viene con algo concreto y se atiende lo concreto y se va con resultados que es el producto...**” (E3, 293-295)*

4.1.1.6 “No sabe, no quiere, no puede”

Esta frase ha sido elegida como metáfora para representar la forma en que los mediadores familiares conciben la participación en la mediación relacionada directamente con las personas que utilizan la instancia de mediación familiar. A través del discurso de los mediadores, se identifican factores propios de las partes que asisten o no a las sesiones de mediación.

Los mediadores le atribuirían a las partes la responsabilidad y voluntad de participar en este espacio y justificarían la manera de mediar a partir de las características intrínsecas de las personas como el no saber de qué se trata la mediación, no querer ni tener la voluntad de usar la mediación como una instancia de aprendizaje, y no poder utilizar esta instancia debido a que carece de herramientas y capacidades para hacerlo. Es decir, no sabe, no quiere y no puede.

Profundizando en la metáfora, la primera frase “No sabe” alude a que según los mediadores, las personas en general y las que asisten a mediación familiar desconocen este espacio, no estarían concientizados con respecto a su procedimiento como voluntario y que serían ellos los que construyen los acuerdos. Esta desinformación dificultaría la participación de quienes asisten, ya que vendrían con prejuicios o ideas erróneas.

*“parte de mi trabajo cuando lo inicié tuve que generar diapositivas, power point, explicativos, para que la gente comprendiera qué es lo que era la mediación porque, qué es lo que pasa? Eh, **por lo menos en Chile no existe la consciencia de lo que es la mediación,***

*ya bueno, ahora es un poco más la gente conoce, la gente joven sobretodo es la que importa que conozca [...] **sí existe un poco de ignorancia digamos, del asistente a mediación respecto del mismo proceso***” (E5, 366-378)

*“hay muchas personas, emm, que no había estado en mediación, primero **la gente te dice, desde jueza, sí; que la jueza, la demanda, la denuncia, entonces, todavía no tenemos incorporado el tema que es una instancia prejudicial...** estando en la sala dicen, estoy en el tribunal, estoy en el juzgado, **porque todavía no hay consciencia**”* (E3, 122-126)

Por lo demás, dentro del discurso de los mediadores se puede desprender la idea de que las personas “no saben” dar su opinión, ya que la gente no estaría acostumbrada a instancias donde ésta es importante, o en las cuales su protagonismo es determinante, siendo ellos mismos los que construyen, en este caso el acuerdo. Hecho que también entorpecería la participación en la mediación familiar.

*“**si ellos nunca han estado muchas veces en un espacio donde tengan tanta libertad y posibilidad de escoger, como es algo tan nuevo, uno no se cansa, en el fondo, de repetir que de ellos depende, de ellos depende, absolutamente, porque ellos decidan y ahí está la participación, porque ellos empiezan a ser mucho más creativos**”* (E2, 902-906)

*“**Para pasar por esta instancia, la gente también, o sea, está acostumbrada a que los demás decidan por ellos y para que no decidan por ellas, tenemos que enseñarles**”* (E1, 757-759)

La segunda frase “No quieren” de la metáfora continúa dando cuenta de esta atribución de responsabilidad de las partes, pero esta vez enfatizando la voluntad o interés de las partes. Los mediadores familiares responsabilizan a las partes por la cantidad de sesiones, señalando que su asistencia es baja, porque se aburren y esencialmente no les interesa participar en la mediación como un proceso reflexivo o de cambio. Según los mediadores, en consecuencia, sería la misma gente la que pondría límites a la participación dentro de este espacio de resolución alternativa de conflictos.

*“**acá nosotros damos la cantidad de sesiones que se estimen conveniente, pero por la experiencia yo te digo que la gente no va a querer más de tres sesiones, nunca me han pedido más de tres sesiones, yo me extiendo, pocas veces tengo sesiones de más de una hora**”* (E2, 383-386)

“tú los puedes citar dos, tres veces, y la gente que rico que quiera venir, pero la mayoría de la gente quiere su acuerdo y a veces tú les dices que tiene la opción de armar el acuerdo ahora o de repente sería conveniente fijar una segunda sesión y lo armamos este día; no, no, rapidito la gente, yo creo que en este caso la gente te ponen límites, porque tú ves algo y tratas de abrirlo y no, es que no quiero hablar de eso, ya ok; o sea, por más que tu quisieras abrir y cambiar la relación si la gente no, no quiere eso... hay caso en que sí y hay casos en que no” (E7, 623-631)

Se desprende además, que las partes actuarían como “usuarios” de este sistema, ya que acudirían por asuntos concretos, coartando así las posibilidades del proceso de mediación que podría llegar a ser mucho más nutritivo para las personas.

EE: o sea, las personas serían más usuarias, que ocupan y se van, como el instrumento y se van

E7: claro... si en general la gente no viene a más de dos sesiones. (E7, 632-634)

“ahora, el transformativo, es como más complicado, porque pienso yo que la realidad chilena, la realidad de la gente y, a lo mejor, la misma culpa de la acción de uno, es más difícil [...] en general, la gente como que demanda poco tiempo en eso, o sea, también viene como con una urgencia de querer resolver temas rápidamente” (E3, 273-279)

Siguiendo la lógica de la metáfora, la tercera frase “No puede” enfatizaría esta vez cómo los mediadores le adjudican a la personalidad o aspectos intrínsecos de las personas el fracaso de la participación en la mediación familiar. Conforme a lo descrito por los mediadores, habría personalidades que están determinadas al fracaso o al éxito, entendiendo el éxito como alcanzar el ideal de la mediación que es el aprendizaje mediante la reflexión. Existirían entonces, personalidades propicias para la mediación y otras que la impedirían, frente a lo cual el mediador queda imposibilitado, lavándose las manos frente a estos aspectos que se encontrarían fuera de su alcance.

*EE: ¿qué tienen las personas que vienen que por ejemplo sí pueden llegar a un acuerdo?
¿Qué variable tienen, por ejemplo, son, tienen más predisposición?*

E6: hay temas de personalidad de partida, porque cuando la gente es colaborativa quiere ir, cuando es conflictiva, no hay nada que hacer, aquí no vas a llegar a ningún acuerdo por un tema de personalidad (E6, 332-339)

“otra variable que te podría mencionar digamos, tiene que ver con la capacidad reflexiva de las propias personas, y las personas digamos, no todas son activamente reflexivas, eh, hay personas que no generan jamás una reflexión en su vida” (E5, 279-282)

“hay algunos casos que son difíciles porque hay personalidades difíciles [...]. O, o mujeres muy locas también poh, hay algunas también que no escuchan, que no entienden, o sea habría que tener como un cierto grado de salud mental” (E7, 166-180)

Por lo demás, los mediadores en general se refieren a las partes como personas que “no pueden”, es decir no estaría capacitadas, ni tendrían las herramientas o/y habilidades para resolver por sí mismos sus problemas.

“ustedes tiene que saber que toda la gente que atendemos aquí es gente que ha tratado de resolver sus problemas, porque me dice que no esto debiera ser así, todo esto lo intentaban y fracasaban por lo tanto tú no puedes tomar la solución que te dan las partes, hay que generar una nueva solución” (E6, 111-115)

“han llegado acá, porque tocaron fondo y es un llamado de atención, no sabemos cómo trabajar esto, queremos ayuda, eso es lo que te están diciendo en muchas ocasiones y la ayuda, muchas veces, viene de ellos, cuando se trata de un problema específico, cuando es un tema psicológico porque...” (E2, 715-719)

“los participantes ellos tienen que hacerse responsables de su propia situación no? de su propia vida, generalmente es lo que no hacen, por eso llegan a mediación y por eso están en disputa judicial, porque no han sido capaces o no han tenido las habilidades para hacerse responsables de su propia situación” (E5, 316-319)

Finalmente, esta metáfora da cuenta además sobre la percepción de la atribución causal externa de los mediadores familiares con respecto a los criterios de éxito de la mediación, es decir, la “voluntad” de participar dependería de las partes.

Según los mediadores, la motivación sería intrínseca a las personas, por lo tanto, el mediador no tendría injerencia en el fracaso de este proceso, ya que independiente de la idea de éxito siempre las partes son las responsables.

*“el éxito o fracaso, no depende tan sólo de mí, la verdad, es que no, y no me siento ni, no porque se frustre una mediación, yo me siento fracasada tampoco, no. No, para nada, **no depende de mí**” (E1, 672-674)*

*“**el éxito o el fracaso va en las partes**, en qué va, **no va en que tú lo hagas**, bueno, que de repente, uno puede destrabar una situación, o que no suba, no escale un conflicto, buscarle otra, que vean otra opción, otra salida, pero de repente, hay cosas, no todo es solucionable en mediación, ¿ya?, no depende ni de uno ni de las partes, hay cosas, que no es la barita mágica, que todo es mediación, no. Hay problemas que son de otra índole y no los vas a solucionar y tienes que seguir otra vía judicial, uno tiene que estar claro” (E1, 585-591)*

*“si ni siquiera llegaron a escuchar el discurso, se podría plantear como un fracaso, pero fracaso, de qué lado, fracaso del lado de esa persona que no fue capaz de escuchar, **no de nosotros ni del sistema, sino que de esa persona que no estaba dispuesta a nada**” (E2, 520-523)*

4.1.1.7 “La paradoja del mal menor”

Para contextualizar esta idea es necesario conocer cómo funciona el actual sistema. Antiguamente la mediación familiar era una instancia totalmente voluntaria y las personas podían escoger asistir a este innovador proceso, paralelo al espacio jurídico, pero al ser un mecanismo voluntario y nuevo preferían no hacerlo por diversas razones. Es por esto que el sistema Judicial decidió instaurar la mediación como una instancia prejudicial obligatoria para asegurar la accesibilidad y la concurrencia, siendo en su primera fase obligatoria pero el desarrollo de esta tiene carácter voluntario.

Porque ahí se hace la voluntariedad y que ellos también son libres de continuar o de no continuar en ello, es voluntario, obligatorio es que asistan, o sea, obligatorio no es que

asistan, es que exista la instancia; que exista la instancia es obligatorio, o sea que, pero que continúen en ella, es voluntario. (E1: 175-178)

*yo creo que en mediación es clave el discurso inicial, porque tú ahí, sobre todo, expresas cuáles son las reglas del juego y **las reglas del juego en mediación son absoluta voluntariedad para estar y seguir estando en ese espacio, porque, si bien, la invitación es obligatoria** porque todas las causas de mediación, por ley tienen..., disculpa, todas las causas que sean de familia, por ley deben ser derivadas a estos lugares, pero no es obligación llegar a un acuerdo (E2: 50-56)*

“La paradoja del mal menor” intenta metaforizar la idea que se evidencia en el discurso de los mediadores con respecto a la aparente disyuntiva entre la obligatoriedad y la voluntariedad del sistema de mediación. Existiendo entre la antigua y la nueva manera de desarrollo de mediación, dos opciones en esta paradoja que se puede describir de la siguiente forma:

A: La mediación es voluntaria, entonces viene poca gente, pero más interesada

B: La mediación es obligatoria, entonces todos vienen, pero no tan interesados

Entonces se prefiere B.

Los mediadores tienden a apoyar la opción B, es decir, que la obligatoriedad del sistema a aún cuando atrae a más personas, estas vendrían con otra disposición, vendrían con la intención de solucionar un problema acotado y no necesariamente estarían interesados en aprender y prevenir conflictos futuros, como lo indicaría el objetivo ideal de la mediación. La obligatoriedad influiría así en la disposición de participar en las personas, debido a que la gente vendría a ocupar un instrumento de manera forzada y por lo tanto, las partes tendrían un rol de usuarios del sistema de mediación familiar.

*“...Te llega mucha más gente de todo tipo, pero dentro del proceso de mediación yo creo que eso da lo mismo, pero si, **obviamente tienen muchas más gente que viene a una cuestión concreta, a solucionar el tema, y mucho menos gente que quiere hacer una cosa así como, o que entendió que esto era casi una terapia familiar digamos, entonces eso te llega muy***

poco, pero como digo yo que no es muy técnico, el zoológico es más grande...” (E6: 275-282)

*“yo no voy a empezar a indagar en nada que no quieran compartir, porque, además, estamos en un espacio que como es mediación licitada, es **obligatoria en términos de asistencia, entonces se mezcla con lo judicial, si fuera completamente voluntario, tú entiendes que están aquí porque quieren estar aquí, pero muchas veces están aquí, porque, bueno ya que vine, me voy a quedar a ver qué es lo que ocurre...” (E2: 296- 303)***

*“¿Si te obligan entonces estás participando? Si, estas participando porque estás presente, pero ¿presencia implica participación? o ¿actividad, dinamismo implica participación? ya por una parte yo también quiero ir a hablar con la vieja, pero **¿estas participando realmente? O ¿te están obligando? Yo creo que más te están obligando que participando, de todas formas yo creo que hay un grado más de obligatoriedad que de participación, impera más la obligatoriedad”.** (E5: 757-765)*

A pesar de este “mal menor” los mediadores prefieren la opción B, puesto que la obligatoriedad permite que mayor cantidad de gente asista y la mediación se de a conocer como un mecanismo eficiente y eficaz de resolución de conflictos.

*“En estricto rigor yo era partidaria de que la mediación fuera así, **obligatoria porque es la única manera que la gente conozca.”.** (E6: 251-252)*

*Porque si no, no vendrían quizás nunca a hacer un acuerdo por pensión de alimentos, **voluntariamente nunca acudirían a esta instancia, pero cuando ya conocen o si han estado con alguna instancia del tribunal, saben que quizás esta pueda ser la mejor alternativa y la idea es que la gente se vaya contenta, satisfecha y sabiendo que van a hacer un acuerdo***
(E2: 312-317)

*En el fondo el **Estado los obliga un poco a saber de qué se trata, pero en el momento que comienza la mediación es voluntario, por eso yo les digo, en el momento que usted quiera usted se puede ir, y nadie ha llegado y se ha ido.** (E7: 706-709)*

Como síntesis, para el mediador familiar el hecho de que ahora acudan más personas y que se de a conocer esta instancia, convierte en un mal menor que estas mismas personas vengan con una menor disposición a participar de la mediación familiar.

4.1.1.8 “No es lo mismo”

Esta metáfora intenta dar cuenta de una visión marcada de los mediadores familiares con respecto a la dicotomía que habría entre la mediación y los tribunales de familia. Esta frase daría cuenta de cómo los mediadores se refieren a los tribunales, señalando implícitamente que si bien ambos forman parte de un mismo sistema en el cual son complementarios, los mediadores se diferencian manifestando que “no es lo mismo” tomar una vía u otra.

La mediación Familiar “no es lo mismo” que los tribunales de familia, puesto que, según los mediadores estos últimos tendrían la desventaja principal de no propiciar la participación, en contraposición al trabajo de los mediadores, hecho que constatarían los usuarios de este sistema debelando el bajo nivel de injerencia que tendrían en la resolución de sus propias problemáticas. Seguido a esto, los mediadores plantearían la mediación familiar como un espacio, comparativamente mejor, debido a que daría lugar al empoderamiento y autocomposición; dándole el protagonismo a las partes para decidir su propio futuro.

*si, yo creo que sí, porque igual como que humaniza más... es que el contexto es distinto, aquí también tienen harto peso los abogados, hay abogados que son más criteriosos, pero los abogados como que polarizan el conflicto, porque en tribunal hay una forma legal y que... Entonces también te coartan, porque la gente quiere acordar algo y el abogado dice quédese callado, la gente dice: **yo nunca pude opinar en el juicio, porque el abogado le dijo: no, quédese callado, porque es peor para usted, y nunca pudo opinar po ¿cachay o no?** Y la gente se va estresada, deprimida, el abogado dijo lo que el quería y el juez dijo lo que a él se le ocurrió, nunca escucharon al menor, nunca escucharon al caballero ¿cachay? **Entonces ahí sí que te coartan...** (E7, Lin. 746-756)*

*a ellos les llama mucho la atención esta parte que la misma acta que firman hoy, es la misma acta que se va presentar en el tribunal, sin ni una coma ni un punto todo igual, y que mas ni el juez mismo está habilitado a hacer ningún cambio, entonces lo que ustedes acuerdan es lo que ustedes firman, y lo que ustedes firman es lo que se sentencia, entonces tienen poder también, **mientras que en tribunal el que acuerda es el juez, y ordena ni siquiera acuerda, ordena**, entonces eso es interesante pa ellos, porque ahí empieza también de alguna manera el empalme de poder, el futuro me pertenece a mi porque yo decido cosas para mi familia, estas cosas que vamos a decidir hoy día, (E4, Lin. 347-355)*

“...porque no ocurre lo mismo en el tribunal, en el tribunal te dictaminan lo que ellos estiman conveniente, darle la posibilidad, claro, recordarles que, si bien, están obligados, pero ellos firman lo que ellos quieren firmar, les devuelves de nuevo la decisión y la autodeterminación, para mí es lo más valioso, más allá de las sanciones, (E2, Lin. 326-330)

Esta metáfora tendría otra acepción, aludiendo a que los mediadores familiares concebirían la mediación como resultado de un cambio de paradigma que se habría efectuado desde el sistema de justicia familiar chileno, en dónde la mediación aparece como una forma de recobrar el protagonismo de las personas, a diferencia de los tribunales en donde las decisiones de un juez son arbitrarias y por ende “no es lo mismo” la resolución de conflictos planteado desde tribunales que desde la mediación familiar. El cambio de paradigma sería este, el que las personas pudieran determinar con la misma relevancia que un juez de una manera contextual, responsable y protagónica.

*“Es que yo creo que la mediación familiar, llama a la participación social, en la medida en que valora a las partes, como constructores de sus temas, porque si yo veo el sistema antiguo seguramente, donde solamente el juez dictaba, bueno si lo focalizo como que el juez hacía todo, porque también había advenimiento en el poder, **claro yo creo que allí mucha participación no había**, porque había alguien que era el experto y que decía cómo se tenía que solucionar, yo **creo que cambia el paradigma cuando uno considera que la gente si uno puede opinar y hay más participación social** cuando participan los niños también, entonces yo podría ir diciendo que se va, yo creo que el modelo si lo acoge porque así lo propone, porque tú tienes que participar, ser protagonista, no caer en el riesgo que uno le impongan*

cosas, ser responsables de las decisiones que uno tomó, y por ese lado como que lo relacionaría con la participación social.” (E7, Lin. (457 – 470)

“...dictaminar algún informe, que era lo que se hacía antiguamente en el tribunal, es uniformar a las personas y somos todos distintos, la mediación, hace un reconocimiento del individuo y hace un reconocimiento de la importancia de que ya no somos ovejas, somos como seres distintos, independientes.” (E2, Lin. 617-621)

“(hablando de la mediación familiar)Me parece exitoso, una cosa que tal vez es contribuir al acceso a la justicia de una manera bastante más agradable pa la gente, más directa mas cara a cara, así como yo estoy aquí contigo o con ustedes...” (E4, Lin. 420-422)

En síntesis, se podría inferir que los mediadores estarían definiendo la mediación familiar a través de las diferencias que ésta posee con los tribunales de familia, es decir, definirían su identidad en relación a un otro, debido a que la mediación familiar se identificaría como algo contrapuesto a los tribunales.

4.1.2 Verosimilitud Lógica: Análisis Retórico

El énfasis de esta verosimilitud se encuentra inmerso en el discurso mismo y en el cómo los interlocutores tratan de convencer a los oyentes de sus puntos de vista y verdades mediante argumentaciones y aseveraciones. La manera de captar estas formas lógicas, es centrándose en reconocer la forma que muestran los mediadores familiares de encadenar los supuestos de manera tal, que el público se adhieran a éstos.

La argumentación es el arte de persuadir encadenando los significados de manera de ocultar el encadenamiento (**Jociles, 2002**). La verosimilitud lógica, entonces, tiene el efecto de inhibir el razonamiento de los oyentes cautivándolos con la lógica propuesta por el discurso (**Jociles, 2002**). Los mediadores familiares en su discurso emplean sus razonamientos para establecer verosimilitud entre lo dicho y la realidad, generando como resultado un determinado campo de posibilidades de acción y no otro.

Para el análisis de los discursos expuestos por los mediadores familiares se utilizó el análisis retórico de la argumentación desarrollado por Chain Perelman, quien fuera autor del “Tratado de la Argumentación” y fundador de la escuela Belga de la nueva Retórica. Según el autor “El objetivo pragmático de toda argumentación es provocar la adhesión a las tesis presentadas o bien crear en los receptores una predisposición que se manifestará en el momento oportuno” (Jociles, 2002). En el presente estudio se utilizaron como base las quince maneras de argumentar, descritas en el apartado del encuadre metodológico, de las cuales las que predominan en los textos transcritos son las que se describen a continuación:

Una de las forma argumentativas dominantes es la llamada, **Suspensión Disyuntiva**, que corresponde a aquellos razonamientos en los que se presentan por lo menos dos opciones para una situación dada, pero el interlocutor define dentro de su discurso que sólo es posible optar por una de estas ideas, por lo que deja al oyente con la versión que el emisor desea proponer como verdadera, obviando las otras expuestas. El hablante coloca al oyente en la situación de elegir una posibilidad, por lo cual éste último debe comprender que no da lo mismo tal o cual cosa. Las personas reúnen significados respecto de un aspecto determinado y otro, y presentan en su discurso una disyunción insalvable entre estos significados, por lo que solo es posible llegar a una de esas conclusiones, instigándolo a aceptar la argumentación.

Dentro de los discursos de los mediadores familiares es posible observar una dicotomía retórica entre los tribunales de familia y la mediación. Se establece, entonces, una diferenciación clave, entre lo que se entiende como la manera de efectuar el acuerdo en tribunales y la manera de construir el acuerdo en la mediación, ya que entre ambos existirían diferencias las que marcarían una visión y cercanía de las partes que asisten al sistema judicial familiar y especialmente en dar lugar a la participación y la autodeterminación. Ante esto, se argumenta por parte de los mediadores que el tribunal sería un espacio que no permite opiniones, un sistema coartador, en contraposición con la mediación familiar quien hace que el acuerdo se construya por las partes siendo ellos los que determinan en un sentido figurado sus propias sentencias y por ende totalmente responsables y protagonistas de los acuerdos. Esta disyunción enfatizaría en que el oyente debe comprender que no da lo mismo la resolución de conflictos a través del tribunal o de la mediación.

*como que humaniza más... es que el contexto es distinto, aquí también tienen harto peso los abogados, hay abogados que son más criteriosos, pero los abogados como que polarizan el conflicto, porque en tribunal hay una forma legal y que... Entonces también te coartan, porque la gente quiere acordar algo y el abogado dice quédese callado, la gente dice: **yo nunca pude opinar en el juicio, porque el abogado le dijo: no, quédese callado, porque es peor para usted, y nunca pudo opinar po** ¿cachay o no? Y la gente se va estresada, deprimida, el abogado dijo lo que él quería y el juez dijo lo que a él se le ocurrió, nunca escucharon al menor, nunca escucharon al caballero ¿cachay? Entonces ahí sí que te coartan... (E7, Lin. 746-756)*

dictaminar algún informe, que era lo que se hacía antiguamente en el tribunal, es uniformar a las personas y somos todos distintos, la mediación, hace un reconocimiento del individuo y hace un reconocimiento de la importancia de que ya no somos ovejas, somos como seres distintos, independientes. (E2, Lin. 617-621)

La **finalidad** da énfasis en el efecto o intención en una situación o relación. Haciendo referencia a la existencia de una finalidad, buscando intencionalmente un para qué. En este caso, esta figura preponderante es utilizada por los mediadores familiares cuando se refieren al tema de la obligatoriedad, argumentando que ésta fue indispensable para que la gente pudiese concurrir a mediación, pues de otra manera la gente no participaría.

“En estricto rigor yo era partidaria de que la mediación fuera así, obligatoria porque es la única manera que la gente conozca.”. (E6: 251-252)

Porque si no, no vendrían quizás nunca a hacer un acuerdo por pensión de alimentos, voluntariamente nunca acudirían a esta instancia, pero cuando ya conocen o si han estado con alguna instancia del tribunal, saben que quizás esta pueda ser la mejor alternativa y la idea es que la gente se vaya contenta, satisfecha y sabiendo que van a hacer un acuerdo (E2: 312-317)

Los mediadores familiares avalarían la obligatoriedad de la mediación como instancia prejudicial arguyendo que el fin que perseguiría esta implementación, sería el aumentar la difusión y asistencia a la mediación.

Otra modalidad dominante en el discurso del grupo de estudio es la **inclusión parte todo**, la que utiliza la lógica de establecer a partir de un indicio o caso particular generalidades, totalidades o universalidades. Se generaliza, exagerando las situaciones, sin dejar lugar a la diversidad, creando en el receptor una predisposición a ver absolutos, desprovistos de matices, sutilezas particulares.

En el caso de los mediadores familiares este tipo de argumentación se ve ejemplificado cuando describen a las personas que asisten a mediación. Se utilizaría la inclusión de la parte en el todo especialmente mediante la frase “la gente” o “las personas”, la cual agruparía a una gran cantidad de sujetos con distintas características en una sola categoría. Uno de estos casos sería cuando los mediadores explican que las personas que vienen a mediación tienen en común no poseer la capacidad de resolver por sí mismos sus conflictos.

“...que han llegado acá, porque tocaron fondo y es un llamado de atención, no sabemos cómo trabajar esto, queremos ayuda, eso es lo que te están diciendo en muchas ocasiones y la ayuda, muchas veces, viene de ellos, cuando se trata de un problema específico, cuando es un tema psicológico porque...” (E2: 715-719)

“...ustedes tiene que saber que toda la gente que atendemos aquí es gente que ha tratado de resolver sus problemas, porque me dice que no esto debiera ser así, todo esto lo intentaban y fracasaban...” (E6: 111-113)

En general, los mediadores recurren a este tipo de argumentación cuando presenta cualquier tema relacionado con las partes. Por ejemplo, la forma de argumentar su actuar en la mayoría de las sesiones se basaría en una visión agrupadora de las personas que asisten a la mediación, la cual consistiría en explicar cualquier fenómeno a partir de esta generalización, es decir, que cuando la mediación se frustra o no hay interés de las partes, la causa más lógica sería que la mayoría de las personas son así, obviando las particularidades y los diversos factores que podrían haber influido en cada caso, lo que podría predisponer al mediador a actuar de cierta manera o enfrentar la situación partiendo de éste supuesto.

“tú los puedes citar dos, tres veces, y la gente que rico que quiera venir, pero la mayoría de la gente quiere su acuerdo y a veces tú les dices que tiene la opción de armar el acuerdo ahora o de repente sería conveniente fijar una segunda sesión y lo armamos este día; no,

no, rapidito la gente, yo creo que en este caso la gente te ponen límites, porque tú ves algo y tratas de abrirlo y no, es que no quiero hablar de eso, ya ok; o sea, por más que tu quisieras abrir y cambiar la relación si la gente no, no quiere eso... hay caso en que sí y hay casos en que no” (E7, 623-631)

“ahora, el transformativo, es como más complicado, porque pienso yo que la realidad chilena, la realidad de la gente y, a lo mejor, la misma culpa de la acción de uno, es más difícil [...] en general, la gente como que demanda poco tiempo en eso, o sea, también viene como con una urgencia de querer resolver temas rápidamente” (E3, 273-279)

La causalidad es otra forma lógica de argumentación que predomina en el discurso de los mediadores, y se caracteriza por la linealidad del pensamiento, es decir, a cada efecto o consecuencia específica se le atribuye una causa o antecedente único. En el caso de los mediadores familiares, este tipo de argumentación se puede observar cuando éstos postulan las razones que explicarían la falta de interés que presentan las partes por participar en la mediación familiar.

Los mediadores señalan que la causa de esta falta de interés en participar sería una serie de características presentes en las partes. En primer lugar, éstas no sabrían de qué se trata el espacio de mediación, cómo funciona y cuál es su rol. En segundo lugar, que las partes simplemente no querrían ser parte de la instancia. En tercer lugar, que las habilidades y herramientas que poseen no les permitirían cumplir con el objetivo de la mediación. Y en último lugar, porque existirían aspectos intrínsecos ligados a la personalidad de los usuarios que actuarían como limitantes de la participación.

“otra variable que te podría mencionar digamos, tiene que ver con la capacidad reflexiva de las propias personas, y las personas digamos, no todas son activamente reflexivas, eh, hay personas que no generan jamás una reflexión en su vida” (E5, 279-282)

“hay algunos casos que son difíciles porque hay personalidades difíciles, o sea un hombre muy muy prepotente que solicite, que son machistas que son machistas con una y otra mujer [...]. O, o mujeres muy locas también poh, hay algunas también que no escuchan, que no entienden, o sea habría que tener como un cierto grado de salud mental, o sea toda la gente

que viene como con algún trastorno, como, por ejemplo hay gente que tú le puedes hablar y están todo el rato como confabulando” (E7, 166-180)

Además, los mediadores familiares explicarían que la causa por la que acuden las personas a mediación se debe a una carencia en ellas mismas, una incapacidad para manejar adecuadamente sus conflictos, recurriendo a esta instancia como última salida.

han llegado acá, porque tocaron fondo y es un llamado de atención, no sabemos cómo trabajar esto, queremos ayuda, eso es lo que te están diciendo en muchas ocasiones y la ayuda, muchas veces, viene de ellos, cuando se trata de un problema específico, cuando es un tema psicológico porque...” (E2, 715-719)

“los participantes ellos tienen que hacerse responsables de su propia situación no? de su propia vida, generalmente es lo que no hacen, por eso llegan a mediación y por eso están en disputa judicial, porque no han sido capaces o no han tenido las habilidades para hacerse responsables de su propia situación” (E5, 316-319)

Los mediadores entonces, explican la falta de interés e incluso de participación a características de las partes que asisten a las sesiones de mediación. La causalidad por lo tanto, sería externa a los mediadores y asociada a aspectos que no son manejables por ellos.

Por lo demás, éste tipo de argumentación es empleado también por los mediadores al referirse a la relación entre la mediación y la participación social, es decir, la mediación a un nivel familiar si tendría efecto en la participación en un contexto social de las personas que recurren a este sistema. La mediación familiar entonces, sería un predecesor de la participación social, sería un espacio en donde se genera, un catalizador de participación que se expande a la sociedad.

“(sobre la mediación) esto abre un espacio a la participación social, pero, a lo mejor, como un tema mucho más, emm, íntimo, pero también, a la vez, a lo mejor, emm, tiene un efecto a nivel, digamos, social, emm, en el sentido que el día de mañana, me imagino, y esa es la idea también de uno, que la gente, aprenda a conversar, que, a lo mejor ... digamos, de alguna manera, saber que existe esta posibilidad, que ellos resuelvan, que no exista otro, que es el que le impone, entre comillas, o que uno no tiene la posibilidad de resolver cosas, sino que, son otros los que tienen que resolver por uno y, esa decisión tiene más peso que las

mismas decisiones de uno, entonces, en ese sentido, yo creo que si está abriendo un pequeño espacio” (E3, lin.594-605)

“Aquí nada es por sí solo, no son islas que unidas por un puente, es un solo continente por sí solo de alguna forma, entonces si tú te preguntas por tu propia situación dentro de tu familia te preguntas por tu situación dentro de tu comunidad, si tu logras desarrollar un cambio dentro de tu familia, entonces por lógica estas tratando de lograr un cambio también en tu comunidad...lo que yo les podría decir es ese tipo de participación desde tu familia, de tu persona hacia afuera” (E5, lin. 606-616).

Además, la participación social es entendida por los mediadores como la manifestación por parte de la gente y el cambio social, los cuales serían un efecto evidente del incremento de la participación de las personas a través del tiempo.

“...porque la sociedad ha cambiado y de hecho si tú te fijas hoy día la gente reclama mucho más que antes, todos, no estoy hablando solo de la gente pobre, te estoy hablando de todos, porque todos saben que podemos ir a alguna parte ir y reclamar o sino los acusamos con el Sernac, eso pasa a todo nivel”. (E6, lín. 664-667)

Los mediadores recurren frecuentemente a **la tautología**, que corresponde a aquellos argumentos en los que se presenta una afirmación irrefutable que se basa en aspectos que aparecen como verdaderos en sí mismos, de modo que se da algo por hecho, sin cuestionárselo más a fondo. En este caso, los mediadores tienden a recurrir a esta forma de argumentación especialmente cuando se les pide relacionar la mediación familiar y la participación social, éstos plantearían el razonamiento de manera tal que las cosas son obvias, se dan porque así es, o sea la mediación es evidentemente participativa, porque sin participación no hay mediación familiar.

“no solamente que esté dentro de la mediación, sino que la define, entonces, ya no es ni siquiera tema de conversación, porque es parte de la mediación, la autodeterminación, no hay ningún mediador que llegue, no debiese haber, no sé si no hay, no debiese haber ningún mediador que aquí se las de de juez, uno no viene a decidir por las partes, uno es un ser imparcial, así nos definimos nosotros cuando hacemos el discurso oficial, entonces, no solamente tiene mayor importancia o relevancia, sino que la participación es clave, es lo que define una mediación” (E2, lín. 802-809)

“... Es que la mediación es participativa, no es que lo propicie, sino, si la gente no te habla no llegas a ninguna parte, porque si la gente no participa... pero en definitiva los que hablan los temas son ellos y les generas un espacio distinto y esto es participación”. (E6, Lin. 609- 614)

La participación estaría definiendo la mediación, convirtiéndose en un hecho irrefutable que ni siquiera es cuestionado por los mediadores, pues no cabría duda de aquello al ser una verdad tautológica.

4.1.3 Verosimilitud Tópica: Análisis de los lugares comunes.

Jociles (2002) define la verosimilitud tópica como la que “estriba en apelar a los lugares comunes, a los valores que todos aceptan y a las configuraciones simbólicas hacia las cuales se siente previamente un fuerte apego”. Estas configuraciones simbólicas varían según la posición social a la que uno pertenezca, en este estudio corresponde a los mediadores familiares de la provincia de Valparaíso, esta agrupación o posición social según diversos autores haría que compartieran ciertos supuestos que no tendrían por qué estar presentes en otros sujetos sociales y este es precisamente el interés de este estudio, poder dar cuenta de lugares comunes desde los cuales se aborda el tema de la participación social, desde el discurso de los mediadores familiares.

A continuación se analizarán los consensos presentes en este grupo, presentando los tópicos detectados en las entrevistas a profundidad, dando cuenta de los lugares comunes de producción antes descritos, así como la manera en que se relacionan con los niveles referenciales y lógicos del discurso, presentados anteriormente, y además con el repertorio de los lugares de producción de verdad (Gallardo y Troncoso, 2003).

4.1.3.1 La mediación es participativa.

Este tópico intenta dar cuenta de una temática recurrente entre los discursos de los mediadores. Existiría entre ellos un consenso al definir la relación entre la mediación y la

participación social, dando por hecho que el espacio de la mediación familiar es participativo. Para esto, los mediadores se basan en la idea central de que la mediación necesita principalmente la interacción entre las partes que van a mediar un conflicto y un tercero imparcial. Esencialmente –explican los mediadores- sin personas que asistan y dialoguen voluntariamente, la mediación no sería posible. Además, según los sujetos de investigación, las posibilidades de ejercer la participación social están circunscritas a lo establecido por el sistema de mediación familiar, de esta manera, las acciones de participación social serían la opción de poder llegar a acuerdos democráticamente y de resolver un conflicto sin que otro imponga la solución, recayendo en las personas las responsabilidades. Sin embargo, este espacio no alcanza a dar cuenta de una participación a nivel de la esfera social debido que, según los mediadores, este proceso se remite sólo al área familiar. En síntesis, para los mediadores participar en la mediación familiar es participación social, es decir el empoderarse y tomar decisiones dentro de lo limitado por el marco de la mediación familiar.

“yo creo que la participación está 100%, o sea, está estrechamente ligada a lo que es la mediación, porque sin las personas, digamos, que lleguen aquí, o sea, de hecho, tú llegas, primero, tiene que ser obligatoriamente presencial, tienen que venir las partes interesadas, si ellos no están dispuestos a participar, o sea, puede ser que uno de los dos, no sé, inclusive, está la posibilidad de que ninguno de los dos asista, hasta el que solicitó la mediación, entonces, desde ahí la participación es, absolutamente, libre...” (649-658)

Los mediadores familiares presentan esta relación como una verdad, utilizando la **tautología** como forma de razonamiento. La idea de que la mediación es participativa es evocada como obvia y sabida por todos, idea que también se aborda en la metáfora **“Elemental mi querido Watson”**. Los mediadores en un comienzo no relacionan directamente ambos conceptos, pero luego de una reflexión más profunda llegan al resultado de que la respuesta siempre estuvo frente a sus ojos, planteando que la participación de las partes es una condición vital para que ocurra la mediación familiar. La relación es elemental.

“es que la mediación es participativa, no es que lo propicie, sino, si la gente no te habla no llegas a ninguna parte, porque si la gente no participa...” (E6: 609-610)

En sus discursos los mediadores no sólo hacen explícito que la mediación es participativa, sino que además esta participación en la mediación estaría vinculada con el **“Tomar las riendas”**, las partes que asisten son las que literalmente deciden y son las

protagonistas de esta instancia, por lo tanto no sólo el hecho de asistir y dialogar son necesarias para la mediación, además se necesita que las personas estén interesadas en solucionar sus conflictos. Elemento que está íntimamente relacionado con el empoderamiento lo que implicaría hacerse cargo y no dejar que otras personas, como un juez, sean las que tomen las riendas.

“...no solamente que esté dentro de la mediación, sino que la define, entonces, ya no es ni siquiera tema de conversación, porque es parte de la mediación, la autodeterminación [...] no debiese haber ningún mediador que aquí se las de de juez, uno no viene a decidir por las partes, uno es un ser imparcial, así nos definimos nosotros cuando hacemos el discurso oficial, entonces, no solamente tiene mayor importancia o relevancia, sino que la participación es clave, es lo que define una mediación” (E2: 802-809)

Si se configuran tanto las figuras metafóricas de “Elemental mi querido Watson” y “Tomar las riendas” como la figura retórica utilizada **tautología**, se constata que el lugar de producción de verdad sería la denominada según Gallardo y Troncoso (2003) **verdad**, la cual admite como tal aquello que tiene su fundamentación en el consenso, dándose por sentada su cualidad de veraz.

4.1.3.2 La mediación pretende una reflexión transformativa, pero se centra en el acuerdo.

Este lugar común que se desprende de los discursos de los mediadores familiares, se refiere a la caracterización de la mediación como un proceso que requiere la reflexión de las partes, la cual les permite conocer y entender los puntos de vista del otro y del conflicto en sí. Esta reflexión transformativa es entendida por los mediadores como un giro lógico en las personas o una especie de in-sight psicológico, y sería el instrumento mediante el cual las partes llegarían no solo a entender la base de sus problemáticas, sino además, los cimientos para la construcción de una dinámica comunicacional distinta que provocaría cambios profundos en la comprensión y resolución de futuras dificultades. La mediación sería entonces, un procedimiento que tiene como objetivo provocar un cambio a nivel comunicacional, o sea, aprender a escuchar al otro, salirse de su propia posición y ser

empático, tratando de entender qué es lo que quiere decir y creando nuevas formas de interacción a nivel del diálogo.

el éxito es ya generar que el otro escuche a la otra persona que quizás no había escuchado antes, y eso es un éxito, es un éxito en la relación, formalmente no es un éxito, tampoco, económicamente porque había un pacto por acuerdo y por sesión realizada, pero, sí es un éxito en términos de comunicación [...] quizás incluso si es que tú no lograste un acuerdo satisfactorio en el momento, si logras cambiar la relación, lo más probable es que regresen al espacio de mediación más adelante, con algún acuerdo ya trabajado (E2: 488-490)

La metáfora “**Y vivieron felices para siempre**” claramente da cuenta de esta situación, en la cual existiría un ideal en la mediación que apelaría a la prevención mediante el aprendizaje de las partes que asisten a solucionar sus conflictos a través del diálogo. Para esto los mediadores recurren a técnicas que permitan desarrollar a las partes la reflexión y así poder generar una transformación del estado inicial de la dinámica comunicacional con el que llegan a mediación.

*De lo que se trata entonces es no generar una reflexión para un solo aspecto de tu vida, sino más bien **generar una gran reflexión que me sirva de ancla para poder generar situaciones de cambio** en todos los aspectos de tu vida, no solamente en uno. (E5: 349- 352).*

*“...O sea yo lo veo más que nada como un proceso de acompañamiento para que las personas puedan buscar una manera de solucionar problemas que los aqueja, obviamente como **uno dándole un plus de que sea más bien reflexivo y no tanto así como venir a un puro acuerdo**, generalmente yo trato harto de revelar la figura de los niños y por lo tanto que haya un rol fuerte entre ellos más que el acuerdo, como que ellos puedan visibilizarlos”.*
(E7: 11-17)

A pesar de que los mediadores familiares manifiestan como tema común que la reflexión sería un punto relevante dentro de la mediación, también consideran que la manera en que el sistema está establecido actualmente, no permitiría la reflexión transformativa, entendiendo el sistema como la implementación de la ley que crea los tribunales de familia, la que establece desde los objetivos, principios, procedimientos, hasta las formas de pago. La metáfora que apoya esta idea lleva por nombre “**Es un monstruo grande y pisa fuerte**”, en

la que se aprecia la visión que tendrían los sujetos de estudio con respecto al marco de acción que les permite el sistema, el cual estaría enfocado en la accesibilidad y la descongestión de los tribunales, dejando de lado la utilidad transformadora y preventiva que podría tener la mediación familiar. Los mediadores entonces, no podrían tener expectativas de generar grandes transformaciones en las partes que concurren a mediación familiar, porque el objetivo de la mediación sería esencialmente que las partes lleguen a un acuerdo. Se puede observar que existiría una priorización del acuerdo por sobre la función promotora de dinámicas comunicacionales, la reflexión y el aprendizaje asociadas a el espacio de mediación.

“...hay temas que uno tampoco puede ir y abordar más de una terapia, partiendo por ahí, ¿ya?, entonces, el tema, digamos, de profundizar quizás muchas situaciones, no terminaríamos nunca la mediación, o sea, tiene que ser una mirada como más futurista ... la situación actual tiene que ver con una historia, pero, no es como abordarlo y profundizar, desde ahí, digamos, estamos un poquito limitados, porque tampoco estamos preparados para eso y tampoco es el objetivo de la mediación, entonces, en ese sentido, hay un límite claro que uno también tiene que tratar”. (E3: 90-97)

Los mediadores además explican esta imposibilidad de generar transformaciones profundas en las partes dentro de la mediación familiar debido a factores intrínsecos del público, reflejados en la metáfora “**No sabe, no quiere, no puede**” en concreto, los mediadores apelan a que las partes no sabrían de qué se trata el espacio de mediación, cómo funciona y cuál es su rol, simplemente no querrían ser parte de la instancia, las habilidades y herramientas que poseen no les permitirían cumplir con el objetivo de la mediación y por último, en algunos casos la personalidad de los usuarios actuaría como limitante de la participación. En este tópico, los mediadores utilizan evidentemente en su discurso retórico el razonamiento de la **inclusión de la parte en el todo**, ya que justifican su actuar a partir de una generalización de las cualidades de las personas que han asistido a mediación, obviando casos específicos que no pertenecen a esta categorización.

“...pero si llega una pareja de usuarios que viene específicamente al tema económico, yo personalmente como mediadora, no voy a empezar a indagar en otras áreas que ellos no quieran, lo primero que se respeta es qué es lo que quieren los usuarios y uno, en el fondo, se va ajustando a sus requerimientos”. (E2:71-75)

Frente a estas limitantes, tanto del sistema como desde las partes, los mediadores familiares explicarían en su discurso que deben adaptarse a estas condiciones, intentando ocupar en sus prácticas un modelo de mediación ecléctico, integrando distintos tipos de enfoques según sea el caso, pero que el modelo utilizado de base siempre es el de Harvard, pues es el que más se ajustaría a lo que busca el sistema y las partes. Como ya se expuso en el marco teórico y como lo explican los mismos mediadores, el modelo de Harvard se enfoca en concretar un acuerdo de manera rápida, obviando temáticas más profundas o que impliquen una comprensión entre las partes y la reflexión. Se puede apreciar que los mediadores familiares intentan demostrar que la imposibilidad de hacer cambios más profundos es el resultado de las condiciones antes descritas, es decir utilizan el mecanismo de argumentación denominado **causalidad**.

“...se aplica la negociación, pero también aplicar reflexión transformativa, preguntas circulares; aplicas de todo un poco, de acuerdo a las partes, a las partes que te tocan en cuestión, entonces, uno rescata lo que puede utilizar, dependiendo de las personas que estén ahí”. (E1:443-446)

(Sobre el modelo transformativo) “...porque permite modificar la manera en que se están viendo las relaciones, por ejemplo, el circular narrativo a mí me gusta también, pero la historia alternativa que, a veces, se vuelve a retomar en la segunda sesión, este sistema de mediación licitada, no es tan práctico, quizás serviría más para mediaciones privadas donde tienes más tiempo para extenderte, porque es un procedimiento que tiene mucho más..., sus etapas; entonces la mezcla de los tres es perfecta, porque tú sacas algunas preguntas del harvariano, puedes hacer algunas preguntas circulares que son más típicas del transformativo y vas haciendo un nuevo diseño, un nuevo esquema, que se ajusta a los requerimientos de las partes”.(E2: 249-259)

El lugar de producción de verdad de este tópico sería **Ad rem** ya que los mediadores apelarían a criterios objetivos y externos a ellos, presentándose en su discurso con una imagen de entes imposibilitados de realizar un cambio reflexivo que perdure en el tiempo, despojándose de la responsabilidad y posicionándola fuera de ellos.

4.1.3.3 La participación social es algo más grande que la mediación familiar.

En los discursos analizados es posible detectar una percepción marcada en los mediadores sobre la participación social como un constructo que sería considerado más amplio que el espacio acotado de la mediación familiar. Los ejecutores de la resolución alternativa de conflictos definen la mediación como **“Tomar las riendas”**, esta metáfora estaría expresando la idea de que la participación está vinculada a un papel activo de los actores que pertenecen a una sociedad. Las personas que participan socialmente serían aquellas que son protagonistas de sus vidas y de lo que sucede en su entorno, es decir, gente empoderada que no permite que otros, incluso un gobierno, tome decisiones por ellas.

“...como yo lo sé, como yo lo conozco, la participación social tiene que ver con construir ciudadanía, y la construcción de la ciudadanía tiene que ver con generar sujetos, no sujetos sino que personas activas con el desarrollo propio y desarrollo del otro que está afuera y con eso generas ciudadanía y generas participación social.” (E5: 498-502)

(Sobre la participación social) “...tener la posibilidad de armar, si es de solución, tener la posibilidad de armar tu propia forma de observar una situación y participar de ella libremente, sí, ser parte de un todo y ser parte de manera individual, pero formar un todo, finalmente. Participar en un colectivo, participar de la sociedad sin ser mono de ella, sino que ir armándola”. (E2: 942-948)

La definición de participación social, según los mediadores, estaría estrechamente relacionada a una idea de comunidad, en otras palabras a un conglomerado mayor del que no alcanza a dar cuenta la mediación familiar, ya que el radio de influencia se limita a los integrantes de la familia y no a la ciudadanía. Es por esto que la mediación familiar es considerada como una instancia incipiente de participación, que no alcanzaría a tener un carácter social.

(sobre la mediación) “...esto abre un espacio a la participación social, pero, a lo mejor, como un tema mucho más íntimo, pero también a lo mejor, tiene un efecto a nivel social, en el sentido que el día de mañana, me imagino, y esa es la idea también de uno, que la gente, aprenda a conversar, que, a lo mejor, genere este espacio u otro, digamos, donde puedan conversar sus temas de familia [...] de alguna manera, saber que existe esta posibilidad, que

ellos resuelvan, que no exista otro, que es el que le impone, entre comillas, o que uno no tiene la posibilidad de resolver cosas, sino que, son otros los que tienen que resolver por uno y, esa decisión tiene más peso que las mismas decisiones de uno, entonces, en ese sentido, yo creo que si está abriendo un pequeño espacio”. (E3: 594-605)

Como lo expresa la metáfora “**Un granito de arena**”, la participación social no se daría directamente en la mediación familiar, sino que representaría un aporte al ejercicio de la participación a nivel social. Los mediadores declaran que la unión entre ambos conceptos es difícil de concatenar, sin embargo si se mira la familia como el grupo nuclear de la sociedad, la mediación estaría entonces contribuyendo a fomentar prácticas de diálogo e impulsar a las partes a ser partícipes de las decisiones que afectan su diario vivir.

“...en materia de familia claro, si tu lo tomas como que la familia es el núcleo social, ok, se te expande a todo, desde esa perspectiva digamos, en un sistema nuevo de resolución de conflictos, autocompositivo, fantástico, desde esa perspectiva, si lo tomas así, claro”. (E6: 599-602)

“...el rol de la persona en primer lugar es activo, que sea activo, o sea yo no puedo estar con una persona que no quiera reflexionar sobre su propia situación, o sea de que me sirve, yo discúlpeme usted no quiere trabajar, yo me voy o usted se va, el rol es activo, el rol es reflexivo de la propia situación, es un rol que tiene que ver con la construcción, con la deconstrucción y con la construcción de la propia situación”. (E5: 81-86)

La manera como los mediadores muestran este área común en sus discursos sería mediante el lugar de producción de verdad denominado **cualidad**, puesto que se estaría aludiendo a un caso específico para argumentar la posible participación social en la mediación familiar. Los mediadores mostrarían una arista del tema que no se había dado a conocer antes, permitiendo un espacio a otras configuraciones de la situación, en este caso dado el hecho de que la familia es el núcleo de la sociedad, entonces se expresa la idea vanguardista de que la participación en la mediación se puede extender hasta los confines de lo social.

4.1.3.4 La obligatoriedad como necesaria en la Mediación Familiar.

El cuarto consenso que surge a partir del análisis de las entrevistas realizadas a los mediadores hace referencia a la opinión sobre la obligatoriedad de la mediación familiar. Los mediadores como agentes del discurso, expresarían que la obligatoriedad es una imposición necesaria, ya que permite aumentar la concurrencia y su vez el conocimiento sobre esta forma alternativa de resolución de conflictos. La posición frente a esto se vería ejemplificada en la metáfora **“La paradoja del mal menor”**, dado que los mediadores estarían avalando esta nueva disposición de la ley que obliga a las personas que desean interponer una demanda en los temas de cuidados, alimentos y pensión a pasar por la mediación familiar, sin importar el resultado al que se llegue en ésta. Para los mediadores esto a primera vista iría contra los principios de la mediación, especialmente la voluntariedad, debido a que como en el caso de las psicoterapias, es muy difícil generar un cambio si las personas que asisten no tienen un real interés en participar, no obstante, los mediadores además de avalar la obligatoriedad, la consideran como una medida excelente y pertinente.

Porque si no, no vendrían quizás nunca a hacer un acuerdo por pensión de alimentos, voluntariamente nunca acudirían a esta instancia, pero cuando ya conocen o si han estado con alguna instancia del tribunal, saben que quizás esta pueda ser la mejor alternativa y la idea es que la gente se vaya contenta, satisfecha y sabiendo que van a hacer un acuerdo
(E2: 312-317)

La modificación en la ley que crea los tribunales de familia tiene como resultado que las personas que asisten a mediación de forma obligada no estarían tan interesados en los beneficios de este instrumento como lo son la prevención de la judicialización del problema, la obtención de una mejor y mayor comunicación entre las personas, ni la instalación de una cultura de diálogo. En resumen, no estarían interesados en la instauración de formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos. Por otro lado, según los mediadores, esta medida estaría posibilitando la descongestión de los tribunales de familia y la generación de acuerdos rápidos y efectivos.

“...Te llega mucha más gente de todo tipo, pero dentro del proceso de mediación yo creo que eso da lo mismo, pero si, obviamente tienen muchas más gente que viene a una cuestión concreta, a solucionar el tema, y mucho menos gente que quiere hacer una cosa así como,

o que entendió que esto era casi una terapia familiar digamos, entonces eso te llega muy poco, pero como digo yo que no es muy técnico, el zoológico es más grande...” (E6: 275-282)

Para la metáfora antes señalada, los mediadores recurren al tipo de argumentación llamado **finalidad**, debido a que estarían enfatizando en el propósito que tiene la obligatoriedad en la mediación para argüir su aprobación. En otras palabras, los mediadores antepondrían la intención que existe detrás de la obligatoriedad para explicar su aceptación a ésta.

A partir de lo recién referido, se desprende que el lugar de construcción de verdad en el cual se basa este tópico sería **lo ejemplar**, ya que los mediadores se justifican en que lo socialmente aceptado como bueno es la participación de las personas, entonces la obligatoriedad estaría de una u otra manera propiciando un hecho loable, estarían fomentando que las personas tenga la posibilidad de aprender y participar.

4.1.3.5 La mediación familiar es más participativa que los Tribunales de Familia.

Este tópico emerge del consenso que se deriva de las expresiones de los mediadores familiares en las entrevistas. Hace referencia a que existiría una distinción entre los tribunales de familia y la mediación familiar, a pesar de que son procesos paralelos y complementarios de resolución de conflictos en temas familiares. Los tribunales serían vistos por los mediadores como una instancia que no procura la participación de las personas, que las resoluciones tomadas por el juez no tomarían en cuenta los contextos y las diferencias individuales dando cabida a decisiones arbitrarias e impuestas por esta figura de autoridad.

Los mediadores además manifiestan que la mediación familiar es un proyecto novedoso que nace en el marco de la modernización de la Justicia, que en sus inicios comenzó de una manera intuitiva y de iniciativa propia de los profesionales y que estaría en pleno proceso de desarrollo y mejoras continuas. Dadas estas circunstancias, habría un desconocimiento por gran parte de la ciudadanía con respecto a este nuevo sistema colaborativo de resolución de conflictos.

“...nosotros llevamos años, yo participé, perdona que sea autorreferente digamos, pero vengo de un proyecto original de la Corporación de Asistencia Judicial, cuando existía problema de alimentos le ofrecían esto y la gente iba ahí si quería, después, se creó el programa de tribunales que era un proyecto piloto del Ministerio de Justicia para probar la mediación en Chile antes que saliera la ley, estoy hablando, esto fue en el año 97 supuestamente hasta sí, hasta el 99, después seguimos porque la ley se demoró harto más en salir también, eeh, y de ahí supuestamente teníamos litigación del tribunal, pero la cosa, la demanda fue tan poca que incluso tuvimos que cambiar y abrirlo a una cosa que fuera demanda espontánea también...” (E6: 252-261)

“...hay muchas personas, emm, que no había estado en mediación, primero la gente te dice, desde jueza, sí; que la jueza, la demanda, la denuncia, entonces, todavía no tenemos incorporado el tema que es una instancia prejudicial... estando en la sala dicen, estoy en el tribunal, estoy en el juzgado, porque todavía no hay consciencia...” (E4: 122-126)

Relacionado a la innovación de este sistema y la falta de información, los mediadores explican que las personas no estarían acostumbradas a este tipo de espacio. Esto se refleja en la metáfora de **“No sabe, no quiere, no puede”**, en donde los mediadores se refieren a las partes y a los ciudadanos en general como sujetos que no están habituados a formas más participativas en las que ellos deben tomar las decisiones, es más, las personas preferirían que otro decida por ellos, inclinándose a formatos que sean expeditos y que no impliquen esfuerzo. Para esta visión los mediadores estarían haciendo uso nuevamente de la **inclusión de la parte en el todo**, mostrando a la gente que recurre a la mediación como homogénea obviando situaciones y casos minoritarios o simplemente las diferencias individuales. Los mediadores entonces, explicarían en repetidas ocasiones que los factores que influyen en el resultado de la mediación se explican por esta forma de ser de la mayoría de las personas.

“...tiene que ver un poco con que todavía parece que no somos capaces de comunicarnos, de ejercer nuestros derechos, nuestros espacios, como que no, la gente, incluso, algunos yo creo que lo toman como un trámite no más, así como ya listo y..., pero no de posicionarse..., yo creo que sí, o sea, la falta de información y de consciencia...” (E3: 144-148)

La mediación familiar es mostrada por los mediadores como un proceso que imparte un modelo de colaboración y participación a diferencia de los tribunales de familia que

estarían en el polo opuesto ligado al paternalismo y asistencialismo en el que las personas no son protagonistas importantes en las decisiones que se toman, sino que habría una sentencia uniforme para todos ellos sin prestar atención a las posibilidades de incluso de cumplir con éstas. En la metáfora “**No es lo mismo**” se evidencia que los mediadores poseen una percepción marcada de los tribunales como un organismo que se basa en la confrontación de las partes en disputa, impidiendo el diálogo y aumentando la polarización y tensión entre éstas. Los mediadores utilizarían la **suspensión disyuntiva** como manera de argumentación, exponiendo sólo la idea de lo negativo que sería el tribunal dejando al receptor sólo con la idea que desea proponer.

”...dictaminar algún informe, que era lo que se hacía antiguamente en el tribunal, es uniformar a las personas y somos todos distintos, la mediación, hace un reconocimiento del individuo y hace un reconocimiento de la importancia de que ya no somos ovejas, somos como seres distintos, independientes...” (E2: 617-621)

Este tópico estaría ocupando el lugar de verdad de **lo ejemplar**, aludiendo que la mediación apela a lo moralmente correcto que sería en este caso, la participación y el hacerse responsable de la toma de decisiones y que los tribunales apuntarían a todo lo contrario, presentando como verdadera la idea de que la mediación es un modelo correcto de intervención en la resolución de conflictos, posicionándolo como ejemplo a seguir.

4.1.4 Consideraciones finales del Nivel Nuclear.

Para finalizar este nivel de análisis y a modo de resumen, no está demás recalcar que las metáforas, figuras lógicas y tópicos a los cuales se hace referencia emergen de los lugares comunes desde los cuales se habla y que permiten que se consolide el sentido de sociedad que une las posiciones de los mediadores familiares entrevistados. Específicamente en este análisis, los consensos detectados en el discurso de los mediadores familiares de la Provincia de Valparaíso, permiten llegar a ideas comunes en torno al fenómeno de la participación social en la mediación, ya que, a pesar de ser un fenómeno novedoso para ellos, se da la posibilidad de que generen consensos tales como: que la mediación familiar es participativa, que la mediación familiar es un proceso reflexivo, pero que no alcanza a generar cambios, que la participación social es algo más general que la mediación familiar, que la

obligatoriedad sería necesaria en la mediación, y por último que la mediación familiar es más participativa que tribunales de familia. Estos tópicos, permitirán en un paso siguiente posicionar desde un nivel mas amplio, que de cuenta de cómo estos representan líneas discursivas implícitas en las visiones de los mediadores. Esta integración permitirá configurar una estrategia discursiva coherente, homogénea en si y, heterogénea en comparación a los otros discursos que se establecen.

4.2 NIVEL AUTÓNOMO DE ANÁLISIS

Una vez establecidas las estructuras de verosimilitud o elementos mínimos del discurso que simulan su verdad y que tienen efectos de realidad, corresponde realizar el nivel de análisis que Ibáñez llama autónomo, el que propone “pluralizar el discurso del grupo”, descomponiéndolo en discursos homogéneos en sí y heterogéneos entre sí.

El discurso de los mediadores familiares articula una visión de mundo desde la cual surgen temas consensuados y metáforas. Ambas son utilizadas para comprender y estructurar conceptualmente la realidad, otorgando una calidad de verdad al discurso mediante formas argumentativas.

4.2.1 Discurso alternativista centrado en la promoción.

Al profundizar en el análisis de los resultados del nivel nuclear es posible detectar un primer discurso que mantiene una postura respecto al planteamiento de la mediación familiar como un mecanismo alternativo a la demanda judicial en Tribunales, enfocado en la promoción de la autocomposición, la corresponsabilidad, y de formas más participativas y democráticas de resolución de problemáticas. Este discurso surgiría a partir de las políticas de modernización del Estado de Chile, las que estarían centradas en la democratización gubernamental, siendo una de las estrategias la promoción de la participación ciudadana.

Específicamente en el ámbito de la justicia se ha realizado una serie de modificaciones en los procedimientos, y puntualmente en este caso se ha establecido la mediación familiar

como un mecanismo de accesibilidad para la ciudadanía, y a su vez como una forma de evitar que los conflictos familiares se judicialicen, descongestionando los tribunales de justicia. La mediación familiar entonces, es presentada por los mediadores como un instrumento que requiere un proceso de toma de decisiones democrático y que las personas que hacen uso de este espacio posean un interés activo, obteniendo como resultado la promoción de la participación desde un nivel familiar hasta lo social.

El discurso estaría dando cuenta de un cambio a nivel metodológico que es explicitado por los mediadores mediante el tópico **“La mediación familiar es más participativa que los tribunales de familia”**, en el cual se aborda la temática de la diferencia que existiría entre el procedimiento que se da en tribunales y la nueva opción de la mediación familiar, siendo la mediación una mejor opción en diversos aspectos que se apoyan en la metáfora **“No es lo mismo”**, que hace hincapié en que la mediación familiar surge como una alternativa a tribunales, a partir de una política dirigida hacia la inclusión, democratización y modernización de la justicia. A diferencia de los tribunales, este proyecto novedoso sería visto por los mediadores como una instancia que procura la participación de las personas, tomando en cuenta los contextos y las diferencias individuales, no dando cabida a decisiones arbitrarias e impuestas por alguna figura de autoridad, y posicionando a las personas como los actores principales de sus determinaciones. Es así como este discurso comprende la mediación como un dispositivo de promoción de la participación activa y empoderamiento de las personas, entregándole la responsabilidad de ejercer sus derechos y la resolución de sus problemas sin que otro decida por ellos.

Los mediadores presentan en el discurso el tipo de argumento llamado **superioridad** para sostener la idea de que la mediación sería una instancia mejor que tribunales de familia, refiriéndose a la mediación familiar como un elemento que permite la participación, da importancia a las diferencias individuales, entre otras características que serían siempre mejores o mayores que los tribunales en cualquier sentido.

Seguido de lo anterior, los mediadores avalarían la mediación como dispositivo efectivo de la promoción de la participación, puesto que estimarían de manera consensuada que **“la mediación es participativa”**, basándose en la idea central de que ésta necesita la interacción entre las partes que vienen a mediar un conflicto y un tercero imparcial, y dando

por hecho que el espacio de la mediación familiar es participativo, ya que sin personas que asistan y dialoguen, ésta no sería posible.

Este tópico afirma que la mediación se circunscribe a una esfera familiar y que la participación que plantea el espacio de la mediación no alcanzaría un nivel social. La metáfora “**Elemental mi querido Watson**” no solo reafirmaría esta idea, sino que plantea como un hecho obvio e incuestionable que la mediación es participativa, dado que la asistencia de las partes es la condición primordial para este proceso. El nivel de promoción de la participación social estaría limitado por el marco que regula la mediación familiar y estaría dado por “participar” en la mediación, es decir, ser el protagonista de este proceso, asistir, sentarse a conversar, dar la opinión, escucharse entre las partes, tener la voluntad de estar ahí, empoderarse y tomar decisiones sobre las materias que versa la mediación.

Se aprecia que para esta idea del discurso se utiliza la figura retórica denominada **tautología** con la cual se pretende dar un carácter de verdad irrefutable al hecho de que la mediación familiar es participativa en sí. Los mediadores emplearían la tautología como base de sus conjeturas y punto de partida para construir una explicación de la mediación como instrumento promotor de la participación.

El discurso alternativista centrado en la promoción se apoya en la metáfora “**Y vivieron felices para siempre**”, donde los mediadores afirmarían que la finalidad intrínseca de la mediación estaría directamente relacionada con este carácter promotor. Así como la metáfora lo indica, el objetivo ideal de la mediación familiar estaría puesto en el resultado de ésta, o sea en lo que sucede con las personas al finalizar el proceso. Las experiencias del proceso de mediación perdurarían a través del tiempo, previniendo futuros conflictos mediante el aprendizaje de las partes que asisten a solucionarlos a través del diálogo. La mediación familiar entonces, sería un instrumento adecuado para el fin que persigue, puesto que se caracterizaría por pretender ser una instancia de cambio y de desarrollo personal por medio de la reflexión. En donde el mediador familiar actuaría como guía del proceso reflexivo, el cual sería la llave para un cambio profundo y duradero en las partes que asisten a mediación. Esta alternativa a tribunales presentaría entonces, varios plus asociados a sus principios e ideologías

La **finalidad** en este caso sería la forma de argumentación central en el discurso, dando cuenta de que la mediación posee una finalidad intrínseca que va de la mano con su implementación como instrumento que fomenta la participación entre los que acuden a la mediación familiar, al tener como objetivo el generar un espacio reflexivo que pretende generar un aprendizaje.

El mecanismo a través del cual se procura promover la participación social en la mediación familiar consiste en que el mediador utiliza técnicas propias de esta disciplina que incitan la reflexión de las partes intentando que éstas puedan ser capaces de ver la situación desde otra perspectiva y empatizar con el otro, lo que generaría que las personas se dieran cuenta de sus propias responsabilidades en la evolución del conflicto y que en ellas se encuentra el camino y el poder de resolución. El ideal de la mediación se enfocaría en el empoderamiento de las personas que asisten, delegando en ellas la toma de decisiones y las responsabilidades que conllevan. Esta visión sobre el empoderamiento se hace latente en la metáfora **“Tomar las riendas”**, en la que se alude a la definición de participación social como una actitud activa en las personas que se concretaría en determinados comportamientos tales como, expresarse y manifestarse con el propósito de producir cambios a nivel social y ejercer el papel de constructores tanto de sus propias vidas como de la sociedad. En el espacio de la mediación implicaría el protagonismo y autocomposición, lo que se deriva de responsabilizarse de las decisiones que se toman.

De lo anterior se desprende que la mediación familiar no es en sí un espacio de participación social, sino más bien una instancia que la promueve. El discurso se afirma en el tópico **“La participación social es algo mas grande que la mediación familiar”**. La definición de participación social, según los mediadores, estaría estrechamente relacionada a una idea de un conglomerado mayor del que no alcanza a dar cuenta la mediación familiar, puesto que el radio de influencia está circunscrito a los integrantes de la familia y no a la ciudadanía, siendo considerada como una instancia preliminar de participación, que no alcanzaría la esfera social. Como lo expresa la metáfora **“Un granito de arena”**, la participación social no se daría directamente en la mediación familiar, sino que simbolizaría un aporte al ejercicio de la participación a nivel social. Esto se consigue si se mira la familia como el grupo nuclear de la sociedad, la mediación estaría entonces contribuyendo a

fomentar prácticas de diálogo y promoviendo a las partes a ser partícipes de las decisiones que afectan su diario vivir.

Los mediadores plantean su argumento por medio de la **analogía**, la cual sitúa un grupo de elementos bajo una misma condición de semejanza. En este caso, la participación que se da en la mediación a nivel familiar es extrapolable a la que se da a nivel social, idea principal en la cual se basaría la posibilidad de promoción de la participación social por medio de este mecanismo.

Desde este nivel de análisis también es relevante identificar la posición del sujeto que propone este discurso. El **Sujeto de la enunciación**, en este caso el mediador familiar, se sitúa como consultor, es decir, como un experto que apoya con sus conocimientos sin prescribir la solución a un problema ni ejercer el control directo sobre la ejecución, sino más bien cumple el rol de guía que amplía la visión del cliente para que sea este mismo quien produzca el cambio. El consultor es un agente externo al conflicto lo que le permite ser objetivo puesto que no está inmerso en el problema, pretendiendo generar un aprendizaje en los clientes que les permita solucionar los futuros problemas sin necesitar la ayuda de un tercero, es decir, procura hacerse prescindible. Por ende, al igual que el consultor, el mediador es quien da la luz en el camino ayudando a descubrir las posibles herramientas que poseerían quienes le solicitan asesoría, no les dice qué hacer, sino que estimula a las personas a encontrar sus propias soluciones, promoviendo la participación y la autocomposición, y de la misma forma que el consultor busca hacerse prescindible.

De manera complementaria a esta perspectiva el **Sujeto del enunciado**, en este caso las partes que asisten a mediación, serían vistas como personas que carecen de la disposición a participar de sus conflictos y de la sociedad, por lo tanto, necesitan de un agente que los impulse y promueva en ellos el germen de la participación. Este sujeto es potencialmente activo, dispuesto al aprendizaje, tiene todas las capacidades y herramientas, pero no sabe cómo y necesita ayuda.

Este discurso tendría como **efecto pragmático** que los mediadores se posicionarían como expertos y necesarios para las partes que asisten a mediación, pudiendo afectar en la imparcialidad, dado que forman un prejuicio ante los mediados encasillándolos como

personas imposibilitadas de resolver por si mismos sus conflictos y que han llegado hasta esa instancia como su última opción de poder llegar a un acuerdo.

4.2.2 Discurso burocrático centrado en el acuerdo.

A partir del análisis de los resultados del nivel nuclear es posible detectar un segundo discurso que mantiene una postura respecto de la mediación familiar como un mecanismo que no está libre de la burocracia que envuelve a los servicios públicos y de la administración de las organizaciones en general. El término burocracia en este discurso no está asociado a la complicación y lentitud excesiva, sino más bien, hace referencia al conjunto de normas, papeles y trámites que se deben cumplir para gestionar la actividad de manera administrativa. De esta manera, los mediadores se presentan como funcionarios que son parte de un sistema que posee normas y criterios de éxito establecidos, que en este caso sería que las partes firmen el Acta de Acuerdo. Una forma de ejemplificarlo es representar a los mediadores como máquinas de hacer acuerdos. Los acuerdos serían un resultado o producto que debe ser cumplido para alcanzar un indicador de eficiencia alto, dejando de lado el cómo se llega a este producto, es decir el proceso de reflexión transformativa, lograr mayor y mejor comunicación entre las partes y generar instancias más democráticas y participativas de resolución de conflictos.

Por otro lado, se aprecia también que según este discurso, la implementación de la mediación se justifica por su economía, rapidez y su efecto de disminuir la carga de causas en los tribunales de familia. La implementación de la mediación familiar en el tiempo está estrechamente relacionada a su capacidad de conseguir ciertos estándares de productividad, es decir, acuerdos cumplidos, por lo que tanto mediadores licitados como privados deben mantener una tasa óptima que justifique su existencia.

Los mediadores consolidan este discurso a través del tópico llamado **“La mediación pretende una reflexión transformativa, pero se centra en el acuerdo”**, en el que se señala que esta instancia innovadora de resolución de conflictos no estaría diseñada para modificar las dinámicas comunicacionales de las partes que asisten, sino más bien, el objetivo central de la mediación es conseguir que las partes lleguen a un acuerdo. Esta finalidad estaría

impuesta por el sistema, entendiéndose como tal, la implementación de la ley creadora de los tribunales de familia y la mediación, que establece desde los objetivos, principios, procedimientos, hasta las formas de pago. Respaldando esta idea, la metáfora llamada “**Es un monstruo grande y pisa fuerte**” muestra la visión que tendrían los mediadores con respecto al marco de acción que les permite el sistema, el cual estaría enfocado en la accesibilidad y la descongestión de los tribunales, dejando de lado la utilidad preventiva y promotora que podría tener la mediación familiar. El sistema estaría incentivando además, el acuerdo a través de pagos monetarios diferenciados a los mediadores según el resultado, para así descongestionar los tribunales y no malgastar el presupuesto en causas interminables y cíclicas.

En el anterior apartado, el discurso de los mediadores estaría sustentado en el tipo de argumentación llamado **Finalidad**, puesto que la exposición del discurso estaría mantenida a través de la apelación de la finalidad de la mediación, que es llegar a acuerdo.

Debido a la manera en la que está planteado el sistema de mediación, según los sujetos de estudio, sería insostenible pretender generar transformaciones en las dinámicas comunicacionales que mantienen los conflictos, ya que se necesitaría una cantidad elevada de sesiones por caso, lo que implicaría un mayor gasto que deberían desembolsar las partes o los centros licitados, aumentando el valor per cápita de cada causa, lo que finalmente se traduce en que la mediación perdería su eficiencia.

Sumado a lo anterior, la mediación no ambicionaría algo más que el acta de acuerdo, debido a que las personas no estarían interesadas en otro tipo de resultado, existiendo factores intrínsecos de éstas que lo permitirían, lo que se refleja en la metáfora “**No sabe, no quiere, no puede**”. Los mediadores apelan a que las partes desconocen cómo funciona el espacio de la mediación y cuál es su rol dentro de él, no querrían ser parte de la instancia, carecerían de las habilidades y herramientas para cumplir con el objetivo de la mediación, y en algunos casos la personalidad actuaría como limitante de la participación. Por lo demás, este discurso afirma que las personas no estarían acostumbradas a este tipo de espacio, los ciudadanos en general serían sujetos que no están habituados a formas más participativas en las que ellos deben tomar las riendas, es más, las personas preferirían que otro decida por ellos, inclinándose a formatos que sean expeditos y que no impliquen esfuerzo. Debido a este conjunto de reglas y principios que rigen la mediación, el modelo que se tiende a utilizar

como base es el de Harvard, pues es el que más se ajustaría a lo que busca el sistema y las partes, dejando de lado otras técnicas que se centran en generar una reflexión en el proceso.

La argumentación central en esta parte del discurso de los mediadores estaría dado por medio de la **inclusión de la parte en el todo** en la que expondrían sus ideas generalizando a la ciudadanía chilena y las personas que concurren a mediación familiar a partir de particularidades, dejando de lado las individuales.

Otra temática compartida por los mediadores que corrobora el discurso es la llamada **“La obligatoriedad como necesaria en la mediación familiar”**, haciendo referencia a que la obligatoriedad es una imposición necesaria, ya que permite aumentar la concurrencia y a su vez el conocimiento sobre esta forma alternativa de resolución de conflictos. Esta idea se sustentaría en la exigua demanda que tuvo la mediación en sus inicios como un proceso voluntario y paralelo a la demanda en tribunales, por lo que no cumplía su utilidad de mecanismo alternativo de resolución no judicial de conflictos por la cual fue implementada. La metáfora **“La paradoja del mal menor”** ejemplifica de manera muy concreta esta visión burocrática de generar acuerdos para mantener los indicadores de productividad en niveles positivos como un discurso implantado en el espacio social en donde se desenvuelve la mediación, siendo el **efecto pragmático** de este discurso el que asista mayor cantidad de individuos sólo por cumplir la exigencia, por lo que no estarían interesados ni informados de los beneficios de este instrumento como lo son la prevención de la judicialización del problema, la obtención de una mejor y mayor comunicación entre las personas, ni la instalación de una cultura de diálogo. En otras palabras, a pesar de que asiste una mayor cantidad de personas, éstas no tendrían interés en formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos.

La argumentación de este discurso, por un lado, estaría sostenido a través de la **finalidad** centrando el argumento en el para qué de la instauración de la obligatoriedad de la mediación, es decir, se enfoca en que la razón por la cual se hizo obligatoria fue para que las personas concurren a mediación, dando lugar a que conozcan el mecanismo y descongestionen los tribunales. Por otro lado, este discurso además se justificaría a través de la forma argumentativa **causalidad** al explicar la baja demanda de la mediación como consecuencia directa de las personas y sus características. Esta forma de argumentar estaría

enfaticando sólo una causa o antecedente para la aclaración del por qué la mediación en un comienzo tuvo baja concurrencia.

Desde este nivel de análisis se puede identificar la posición desde la cual se sitúa el **Sujeto de la enunciación** que propone este discurso, en este caso el mediador familiar se instala como un eslabón más en el engranaje, el cual sólo se preocupa de que la maquinaria cumpla su cometido. El mediador se muestra como un simple trabajador del servicio público, que al igual que todos debe responder a las demandas que provienen de un nivel jerárquico superior. El mediador pondría la realización y firma del acta de acuerdo por sobre la posibilidad de generar un espacio reflexivo, porque esto le entregaría mayor retribución económica, la cual como todo ser humano en este modelo económico necesita.

El **Sujeto del enunciado**, en este caso las partes que asisten a mediación, serían vistas como personas que cumplen un rol de usuario, empleando correctamente el sistema de manera transitoria para llegar al acuerdo como un mero trámite, es decir, asistir, sentarse a conversar, dar la opinión, escucharse entre las partes y tener la voluntad de estar ahí. Estos sujetos no tendrían interés en formas más democráticas y participativas de justicia, puesto que no estarían acostumbradas a este tipo de pensamiento, prefiriendo que otro decida por ellos, inclinándose a formatos que sean expeditos y que no impliquen esfuerzo.

Esta idea de un mero trabajador y usuario del sistema está configurada por la visión instrumental de la mediación familiar, focalizada en el producto final del acuerdo por encima del proceso y la reflexión.

4.2.3 Consideraciones finales del Nivel Autónomo

Lo importante cuando se analizan estos discursos es detenerse y observar los efectos que tienen a nivel de sociedad, es decir, que tipo de relaciones sociales promueven. El discurso de la mediación como dispositivo promotor de participación social, se basa en la premisa del objetivo de la mediación como una instancia que procura que las partes sean los actores de sus vidas y que aprendan a solucionar sus problemáticas por medio del diálogo. Desde la perspectiva del discurso de la mediación como descongestionadora de los tribunales de familia se enfatiza otro de los objetivos de la implementación de la mediación familiar, el

cual refiere a la necesidad de aplacar la alta demanda de los tribunales anteponiendo un sistema rápido y económico. Ambos son objetivos de la instauración de la mediación en Chile, pero la diferencia yace en la importancia que se le atribuye a cada finalidad, siendo en el primer discurso el carácter promotor de participación y en el segundo, la eficiencia del sistema.

4.3 NIVEL SÝNNOMO DE ANÁLISIS

En este último nivel de análisis se recupera la unidad del material discursivo, que antes se había diseccionado y descompuesto en los niveles anteriores; se trata así de analizar e interpretar la relación dialéctica entre los discursos, cómo los discursos se constituyen mutuamente entre sí, así como la relación de estos discursos con el contexto sociocultural del que forman parte (Jociles, 2002).

La entrevista en profundidad (situación micro) constituye una expresión de la situación macro, similar a lo que plantea Ibáñez desde su modelo operativo de grupos de discusión. En este nivel de análisis, se considera un momento del proceso social global del que forman parte los discursos, interrelacionando esos momentos con el proceso global que actúa sobre ellos (Jociles, 2002). El Sýnnomo restituye la unidad, al considerar a cada discurso en sus relaciones con los otros discursos, recogándose de este modo el aspecto dinámico de la vida social, la idea de que los discursos se constituyen en sus interrelaciones dialécticas, con otros discursos (Jociles 2002).

Los discursos se constituyen a partir de lo enunciado por otros discursos existentes y no de manera autónoma, pudiendo avalar o contradecir los discursos sociales. En este nivel se pretende analizar la manera en que los discursos encontrados en las entrevistas en profundidad son una reproducción de lo que sucede a nivel macrosocial, contexto mayor en el cual se sitúan estos discursos. Para el nivel Sýnnomo es relevante interpretar como estos discursos se componen entre sí, y cómo son reflejo o enfrentamiento de otros discursos importantes. En otras palabras, interesa descubrir la posición en el marco social que viene a representar un discurso en su comunidad y no destacar lo que dice éste. En este caso no es relevante lo que dice un mediador familiar sino lo que se puede evidenciar mediante la lengua

como por ejemplo, los intereses y creencias de la clase “Mediador Familiar”. Tal como plantea Ibáñez la lengua refleja la ideología dominante, de modo que las clases dominantes y dominadas usan la misma lengua que refleja, en general, los intereses de las clases dominantes.

Captar la esencia del Sýnnomo, supone el descubrimiento de modos de circular la palabra del Otro por el grupo, es decir, la forma en que el grupo se apropia de la palabra del Otro sin ser consciente de ello (Ibáñez, 1979). Cuando la palabra del Otro es referida como propia sin que queden huellas de que esa palabra del Otro no es propia, significa que el discurso dominante se ha impuesto exitosamente.

Para comprender cómo las líneas discursivas planteadas por los mediadores acerca de la participación social en la mediación familiar, reflejan la realidad, es necesario describir el contexto sociocultural en que se sitúan las estrategias discursivas utilizadas por este grupo entrevistado, y luego describir la vinculación existente entre estos discursos.

4.3.1 Contexto de las transformaciones del Sistema de Justicia Chileno

De manera introductoria, en Chile importantes cambios políticos, económicos, sociales y culturales se han visto enfrentados continuamente al desafío de darles un sentido acorde con el fin de la sociedad, que es el bien común. En este contexto, la noción de autonomía personal que trae consigo la modernización, al acentuar la valoración social del individuo, pone en cuestión la forma de organización de las instituciones tradicionales, como la familia, la cual a partir de diversos cambios ha transformado su concepción clásica del núcleo fundamental de la sociedad y especialmente el matrimonio como la base principal de la familia. La idea del matrimonio como un contrato solemne por el cual un hombre y una mujer se unen actual e indisolublemente por toda la vida, con el fin de vivir juntos, de procrear y de auxiliarse mutuamente (Artículo 102 del Código Civil), debe modificarse, siendo necesaria la creación de una nueva legislación que se acomode a las evoluciones sociales.

La historia de la legislación del divorcio en Chile es larga y controvertida. Fue después del regreso a la democracia, en 1995, que un grupo de parlamentarios logró que la iniciativa fuera aprobada en la Cámara de Diputados en 1997. El 7 de mayo del año 2004 Chile se

transformó en el penúltimo país occidental en permitir el divorcio vincular por medio de la promulgación de la nueva Ley de Matrimonio Civil (Ley N° 19.947). Esta ley, conocida comúnmente como “Ley de Divorcio”, entró en vigencia el 18 de noviembre de ese mismo año (Cox, 2011).

A pesar de que Chile no contara con el divorcio legal, desde 1923 existía otra opción para disolver el vínculo matrimonial: la nulidad bajo causal de incompetencia territorial del oficial del Registro Civil. En el año 2002 había más de medio millón de personas que, estando legalmente casadas, vivían separadas de hecho, con lo que su situación respecto de la tuición de los hijos y las manutenciones entre cónyuges no estaba regulada. Estos antecedentes justifican los cambios en la Ley de Matrimonio Civil, para que incluyera la posibilidad de divorcio y regulara estas situaciones, intentando proteger en general a la mujer y los hijos. Respecto a estos últimos, la ley establece, que el divorcio no afecta en modo alguno la filiación ya determinada ni los derechos y obligaciones que emanan de ella, y crea una nueva figura denominada compensación económica, a la que tiene derecho el cónyuge que durante el matrimonio no trabajó remuneradamente, por dedicarse al cuidado de los hijos o a las labores del hogar común.

Finalmente, en el año 2005 cuando la nueva Ley de Matrimonio Civil entró en vigencia, las nulidades cayeron prácticamente a cero, revelando que fueron reemplazadas casi del todo por el divorcio.

En la formulación de un nuevo Derecho de Familia, resultó indispensable adecuar los órganos jurisdiccionales llamados a propiciar un abordaje del contencioso familiar que permita ofrecer respuestas nuevas y socialmente más adecuadas, dotándolos de una competencia amplia para conocer todos los asuntos que tengan repercusiones sobre la familia. El 1° de octubre del 2005 entraron en funcionamiento en el país los nuevos Tribunales de Familia (Ley n°19.968), con el objeto de mejorar las herramientas para asegurar una debida protección a la familia, niños y adolescentes. Esta judicatura especializada responde a imperativos tanto de nivel nacional como de derecho internacional, y está inspirada por el principio rector del interés superior del menor, estrechamente vinculado con la concepción moderna que concibe al menor como un sujeto de derecho (Poder judicial, s.f.).

Estas reestructuraciones legales se refuerzan al analizar las estadísticas de divorcios en Chile, las cuales evidencian que de los 145.000 divorcios a octubre de 2010, en el 42,5% de los casos el matrimonio tenía un hijo menor de edad al momento de divorciarse, y en el 14,2% de los casos tenía un hijo menor de diez años (Cox, 2011).

A partir de la nueva concepción de familia, el modelo de adjudicación de derechos preestablecido resultaba inadecuado para resolver conflictos familiares por la naturaleza sistémica de éstos y el tipo de relaciones que están en juego, haciéndose necesaria la introducción de nuevas metodologías no confrontacionales para dar solución oportuna a los conflictos en el ámbito familiar, resguardando el bienestar de los niños al momento de disolverse el vínculo conyugal. Por lo anterior, esta reforma perseguía, a través de la introducción de la mediación, proporcionar a las partes, instancias para llegar a soluciones cooperativas donde se privilegie la participación directa de los involucrados, se mitiguen los niveles de confrontación y se mejoren los niveles de bienestar social.

Es en este contexto en el que surge el Discurso alternativista centrado en la promoción, en el que se aprecia la necesidad de una nueva fórmula para lidiar con situaciones que no tenían cabida legal o regulación dentro del sistema judicial chileno. Este cambio de concepción sobre la familia y sus problemáticas de carácter sistémico y dinámico, implican una instancia alternativa a la tradicional. Esta visión considera las posibles repercusiones emocionales de todos los involucrados, especialmente de los menores, que pueden emanar del quiebre familiar. Y además, como se replica en el discurso, se incorpora como elemento de gran importancia el involucramiento directo de los afectados en la solución de los conflictos, ya que serían sólo ellos quienes conocen su realidad y contexto. Además, debido a la delicadeza de las temáticas familiares, una instancia judicial en Tribunales cargada de confrontación, polarización y de todas las variables sociales y emocionales que implica seguir un camino judicial, puede afectar de manera negativa al núcleo familiar. Es por lo anterior, que la mediación como mecanismo prejudicial y alternativo de resolución de conflictos, es propuesto por los mediadores como dispositivo complementario al sistema judicial de familia que carecía de una instancia ideal para la resolución de estos casos.

Como antecedente para la implementación de la mediación familiar, se consideraron experiencias que avalan el éxito de la incorporación de los denominados mecanismos “ADR” o Resolución Alternativa de Conflictos, ejecutados desde mediados de los años ochenta en

varios estados de Estados Unidos. Estos mecanismos persiguen precisamente ofrecer a las personas varias “puertas de entrada” al sistema de administración de justicia. Sander (en Barona, 1999), sostuvo que una vía para reducir la recarga judicial era explorar formas alternativas para resolver los conflictos en los tribunales y propuso establecer un sistema de asignación de ciertos casos a ciertos procesos de ADR o a una secuencia de ellos.

El organismo gubernamental pionero en la implementación y utilización de los sistemas alternativos de resolución de conflictos fue la CAJ, que desde el año 1997 presta el servicio de Resolución Colaborativa de Conflictos como una línea especializada de servicios reconocida e institucionalizada. Esta entidad se encargó en una primera etapa de realizar la intervención de una manera intuitiva y por iniciativa propia de los profesionales.

El 30 de Agosto de 2004 en la publicación de la Ley N° 19.968 de Tribunales de Familia, se establece la mediación familiar como el sistema colaborativo de resolución de conflictos a utilizarse, ya que se posiciona como una opción de solución más rápida y efectiva que concurrir a un tribunal, debido a que en muchas ocasiones los problemas que aquejan a la comunidad no son conflictos de relevancia jurídica, y porque no cuentan con un asidero legal que las respalde.

La mediación familiar ha sido definida de múltiples maneras, sin embargo, la mayoría de estas definiciones concuerda en su carácter autocompositivo, en el rol facilitador del mediador y en la búsqueda de satisfacción de los intereses y necesidades de las partes que permite, de ser necesario, la continuidad de las relaciones de los involucrados. Su estudio se ha situado principalmente en el marco de procesos de ruptura de pareja, separación y divorcio, sin perjuicio de que ella puede cubrir un ámbito de intervención mayor. (Vargas, 2008).

La motivación y justificación por instaurar la mediación es en primer lugar, descongestionar los tribunales de justicia a través de la desjudicialización del proceso, en segundo lugar, suplir y complementar la provisión de un servicio que el Estado no está en condiciones de entregar a través de los tribunales, en tercer lugar, es mucho más económico y rápido, en cuarto lugar, interviene a un nivel preventivo con la finalidad de que el conflicto no se judicialice y se resuelva lo más pronto posible, y en último lugar, este sistema tiene una serie de ventajas adicionales, tales como promover una mayor y mejor comunicación entre

las personas, instalando una cultura de diálogo, y haciéndolas más responsables de sus propios actos (Alfaro et al, 2011). En definitiva, se afirma que la mediación favorece formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos y ofrece mayores niveles de bienestar social en función de los menores costos que involucran y de la ampliación de acceso que provocan (Peña, 1996).

En el párrafo anterior se mencionan dos tipos de justificación para la implementación de la mediación familiar, una que repercute en el sistema judicial, y otra que incide directamente en las personas. El primer motivo se centra en la gestión administrativa, poniendo énfasis en las utilidades que se obtendrían de la implementación de un instrumento que se traducen en el aumento de la eficiencia y eficacia del servicio. El discurso burocrático centrado en el acuerdo refleja esta perspectiva, ya que concibe la mediación por un lado, como un aparato diseñado para conseguir un objetivo determinado, en este caso descongestionar los tribunales, y por otro lado, como un sistema que posee normas y criterios de éxito establecidos, que en este caso se traducen en mantener los indicadores de acuerdo en niveles óptimos, posicionando la mediación como un servicio eficaz. El segundo motivo que impulsa la implementación de la mediación estaría centrado en las personas y la sociedad. El discurso alternativista centrado en la promoción recoge esta visión, puesto que consideraría que este mecanismo promociona formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos, y un aumento en la calidad de la comunicación entre las personas, lo que repercutiría en un bienestar social mayor.

La Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado, en conjunto con el Ministerio de Justicia y la Corte Suprema, concordaron en la necesidad de introducir reformas a la Ley que crea los Tribunales de Familia. Esto se concretó a través de la dictación de la Ley N° 20.286, que entró en vigencia el 15 de septiembre de 2008, estableciendo la mediación familiar como una etapa obligatoria previa a la interposición de la demanda, en las materias de alimentos, cuidado personal, y relación directa y regular entre los padres e hijos que viven separados (Vargas, 2008). El gran impacto cultural que esto representa, en un país como Chile con una cultura eminentemente legalista, requiere de un trabajo de sensibilización respecto de la importancia de recurrir a este mecanismo alternativo de resolución de conflicto (Alfaro et al, 2011).

El Ejecutivo optó por establecer la mediación obligatoria, puesto que los asuntos de alimento, tuición y visitas surgen como consecuencia de la ruptura de la pareja, sea ésta conyugal o no y que estos asuntos constituían el 70% de las causas civiles ingresadas a los tribunales de menores de la época. Finalmente, se consideró que dado que en Chile no había (ni hay aún) una cultura instalada que reconozca el valor de las soluciones cooperativas en general, y de la mediación, en particular, era necesario establecerla como una etapa previa y obligatoria al juicio con el fin de darla a conocer a la ciudadanía (Vargas, 2008).

De acuerdo a las proyecciones del Ejecutivo, se preveía que la mediación al ser obligatoria sería accesible a un alto número de familias, las que tendrían la posibilidad de resolver sus conflictos en forma cooperativa y, de paso, se cumpliría el objetivo secundario de descargar a los tribunales de familia de al menos un 25% de los casos ingresados. Si bien la eficiencia y gestión de los tribunales de familia no se consideró como justificación principal en la inserción de la Ley, este elemento siempre estuvo presente durante el proceso de diseño de ésta.

El establecimiento de la mediación familiar como una etapa obligatoria previa a la interposición de la demanda, es parte del discurso burocrático centrado en el acuerdo que mantienen los sujetos de estudio. La concepción de obligatoriedad en la mediación está marcada por la razón de su implementación y el reflejo del contexto en el que se encuentra inserta. Desde el discurso de Estado existe una visión amplia y generalizadora sobre las personas como sujetos que no están acostumbrados a instancias de soluciones cooperativas, en donde su participación fuera la base del funcionamiento del mecanismo, siendo necesaria la imposición legal del uso de este espacio, y así aumentar la concurrencia y a su vez el conocimiento de esta instancia alternativa. Esta visión sobre las personas se encuentra a la base del discurso burocrático del grupo de estudio.

Desde el discurso burocrático la obligatoriedad es una medida necesaria para que la mediación se convirtiera en un mecanismo viable a través del tiempo. Ya que la intención inicial de la mediación se sustentaba en la participación voluntaria de las partes, y ésta no estaba presente en la cultura chilena, la instancia de mediación tuvo que adecuarse al contexto real de una cultura legalista, en donde las personas esperan que alguien les dijera lo que deben hacer, prefiriendo formatos expeditos y que requieren menos esfuerzo. Los mediadores presentan a las partes el acta de acuerdo como un resultado concreto y con el

mismo estatus legal que la resolución emitida por un juez, utilizando las técnicas de modelos que posibiliten la llegada al acuerdo de manera fácil y rápida. Este discurso se enfoca entonces, en que la mediación persigue un objetivo concreto y cuantificable que pueda dar cuenta de su efectividad y utilidad descongestionadora.

No se puede dejar de mencionar que la obligatoriedad en la mediación no está libre de críticas, ya que la participación libre y voluntaria de las personas es uno de los principios rectores del proceso de mediación. La voluntariedad no sólo se agota en la decisión de acceder al proceso, sino que exige asumir un rol protagónico en su desarrollo. Impone a las partes disponer de un ánimo colaborativo, adoptar una actitud activa en la búsqueda de alternativas de solución y tener apertura y flexibilidad para escuchar y valorar las alternativas propuestas por el otro. Incluso hay quienes sostienen que estas exigencias pueden ser consideradas como verdaderos deberes éticos de las partes dentro de un proceso de mediación (Vargas, 2008).

En los resultados del estudio realizado por la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales, llamado “Mediación Familiar y Género”, se advirtieron diferencias significativas entre usuarios derivados a mediación por los tribunales de familia previa sugerencia del juez, y otros que llegaron al proceso por iniciativa propia. La percepción de quienes fueron derivados por el tribunal estuvo muy lejos de la idea de la elección libre y voluntaria de la mediación, aceptando la sugerencia del juez con una alta cuota de malestar, pues consideraban que se trataba de un trámite más, es decir, una obligación que deben cumplir para conseguir su cometido. Además, el desconocimiento de la existencia de la mediación provocó sentimientos de temor e incertidumbre, razón por la cual se declaraban, en un principio, abiertamente reacios a participar. Como conclusión del estudio, a pesar de la reticencia inicial los entrevistados que accedieron a participar en un proceso de mediación se mantuvieron en él, en circunstancias que podrían haberse retirado. Por otra parte, todos señalaron valorar positivamente el proceso, tanto que varios lo recomendarían a otros y volverían a utilizarlo (Vargas et al, 2008).

El discurso alternativista centrado en la promoción se vería conflictuado por la imposición de la mediación obligatoria como instancia prejudicial, ya que uno de los principios rectores de la mediación es la voluntariedad, y se entiende que al asistir de manera voluntaria y espontánea a mediación la actitud de las partes es más activa y participativa, lo

que se podría limitar con la imposición de la obligatoriedad. No obstante a lo anterior, los mediadores realzan en su discurso que a pesar de que la mediación es obligatoria, sigue siendo un espacio mucho más participativo y democrático que los tribunales de familia, ya que se basa en la resolución tomada por los involucrados y no por la autoridad externa y descontextualizada.

En cuanto al contexto de los resultados que se obtienen por causa de la obligatoriedad, a diferencia del anterior, el discurso burocrático centrado en el acuerdo avala esta imposición que permitiría a los mediadores generar una cantidad mayor de acuerdos y así mantener los indicadores de productividad en niveles positivos, considerando como un mal menor la asistencia de una mayor cantidad de individuos que acuden sólo por cumplir la exigencia, siendo más relevante el aumentar la concurrencia y el conocimiento sobre esta forma alternativa de resolución de conflictos.

Debido al aumento de la demanda ocasionada por la implementación de la obligatoriedad, el Ministerio de Justicia a través de la Unidad de Mediación vela por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de familia, licitando servicios de personas que se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores, para que éstos brinden los servicios de mediación gratuita en los casos que se cumplan los requisitos de calificación, según la actual Ley de Tribunales de Familia y el Decreto Supremo Exento 2.308, del 16 de julio del 2009 (Centro de Estudios y Asistencia Legislativa, 2011)

La mediación previa obligatoria se aboca a tres materias específicas: Alimentos, Relación Directa y Regular (visitas) y Cuidado Personal (tuición). Según las estadísticas entregadas por el Sistema Nacional de Mediación (en la página oficial www.mediacionchile.cl), de un total de 527.611 causas de mediación a nivel nacional, a la fecha de septiembre del 2011, un 62,36% de éstas corresponde a materias de alimentos, un 11,21% corresponde a cuidado personal, un 25,82% a relación directa y regular, y por último un 0,62% a otras temáticas correspondientes a la mediación voluntaria como aspectos educativos en la crianza de los hijos y autorización para salir del país, entre otros. En el caso de la V Región, el total de causas es de 55.764, equivalente al 10,57% del total nacional, y los porcentajes por materia específica son semejantes a los nacionales, encontrando un 64,30%

en materia de alimentos, un 9,72% en materia de tuición, un 25,54% en materia de visitas, y un 0,43% en otras materias.

Entre el período del 1 de junio de 2009 al 30 de septiembre de 2011 se han ingresado un total de 393.346 causas a nivel nacional, de las cuales actualmente se encuentra un total de 17.933 en proceso. Se puede apreciar en relación al resultado de la mediación que aquellas causas que han terminado en acuerdo representan un 40,18% del total, las causas frustradas luego de al menos una sesión corresponden al 19,74%, y finalmente, las causas frustradas antes de una primera sesión ascienden a un 35,52%. Nuevamente estos datos se corresponden a un nivel regional, teniendo un 4,02% de causas en proceso, un 46,90% con acuerdo, un 20,52% de causas con una o más sesiones y un 28,56% de causas frustradas antes de una primera sesión.

En cuanto a las vías de ingreso a la mediación familiar, se observa que a nivel nacional las causas derivadas de Tribunales representan el 39,28%, aquellas que son derivadas por las CAJ alcanzan el 18,72%, y por último un 40,87% corresponde a causas de iniciativa voluntaria y espontánea. En la V región se presencia un alza en las causas espontáneas de 71,24%, desplazando a una misma proporción a aquellas causas derivadas por Tribunales (13,98%) y la CAJVAL (14,78%).

El discurso burocrático centrado en el acuerdo reproduce el interés que existe en los datos concretos a nivel Estatal, como se evidencia en los párrafos anteriores, los datos estadísticos están contruidos en base a la obtención del acuerdo, siendo este producto el indicador más importante de la efectividad del proceso de mediación. Dentro de la construcción de los indicadores de la mediación se dejan de lado las variables subjetivas relativas a las características promocionales de la mediación, como lo son una mejor comunicación, nuevas formas de diálogo, participación en la construcción del acuerdo, empoderamiento, etc. Evidenciando que estos aspectos no son tan relevantes como el Acta de acuerdo.

4.3.2 Contexto de las políticas sociales en Chile

El primer gobierno democrático post Pinochet, de Patricio Aylwin, hizo énfasis en la "transición a la democracia" y apuntó hacia la idea de una "Transformación Productiva con Equidad", manteniendo los equilibrios macro-económicos y buscando reencauzar los efectos sociales del modelo económico. Esta nueva fase de desarrollo buscó potenciar el tema social mediante una nueva relación entre Estado, mercado y sociedad, cimentando una nueva visión sobre las políticas sociales para la superación de la visión básicamente asistencial de las políticas sociales implementadas durante el régimen militar. Este sistema constituye un modelo mixto -o híbrido- de Estado-Mercado, en que el Estado no pretende garantizar el bienestar de las personas sino que busca maximizar las oportunidades para que los individuos alcancen su bienestar sea cual sea la visión individual de bienestar que tengan (De la Fuente, 2010).

Las bases teóricas de este cambio de paradigma de la función estatal se encontrarían en el neo-estructuralismo, una propuesta que busca superar las deficiencias del antiguo paradigma estructuralista desarrollista adoptando la premisa neoliberal que da primacía al crecimiento económico producto de la iniciativa privada, pero que se diferencia del neoliberalismo puro al asignarle al Estado un rol regulador del mercado, así como un rol de protección de los sectores menos favorecidos de la economía.

A principio de los 90', se retoman temas clásicos en el área social como la educación, el acceso a la justicia y la salud. La nueva tendencia es a operar mediante proyectos y programas, abiertos a ejecutores privados que se enmarcan dentro de la lógica de la modernización del Estado y la gerencia pública. Para financiar estas políticas se implementaron reformas tributarias con la finalidad de inyectar recursos al gasto social muy deficitario durante el régimen militar. Con esta inyección de recursos se fortalece el rol de la política social reorientándola desde un asistencialismo básico, a una mejora de la cobertura y focalización de los recursos, como también a la entrega bajo criterios de calidad estandarizados y equidad de los servicios sociales básicos, priorizando los programas de inversión social (Olmos 2010).

Con el cambio de siglo, desde el año 2000 en adelante, se han generado nuevos enfoques para hacer frente a los problemas de pobreza y exclusión. De este modo, ante el

nuevo escenario social y económico, las estrategias gubernamentales se han orientado a entregar herramientas a los sectores más pobres para que logren superar su situación de vulnerabilidad -ingresos, vivienda, equipamiento, educación, acceso a la salud, a la justicia y capacitación laboral- sustentado esto bajo el supuesto de que la habilitación social facilita tal proceso de inclusión social.

Dentro de los lineamientos de políticas públicas declaradas en los programas de gobierno de la Concertación y el actual gobierno de Piñera, se puede identificar una tendencia común enmarcada en una lógica de “Estado liberal-residual”. Este modelo privilegia el rol regulador del Estado en el marco de reglas de libre competencia, y por otro lado es un ente que promueve el estímulo y fomenta las iniciativas privadas. Esta tendencia se puede evidenciar en el programa de Lagos en iniciativas como fortalecer la base empresarial privada, entendiéndola como la principal fuente de crecimiento y empleo (Olmos, 2010).

Con respecto a las políticas de educación y salud, se puede apreciar cómo se combinan rasgos diferenciados y heterogéneos en cuanto al modelo de políticas públicas y el rol que asume el Estado. Por un lado un modelo liberal y por otro, algunos matices y prestaciones de carácter universal funcionando articuladamente. La tendencia liberal se expresa en la presencia de los agentes privados, subsidiados por el Estado, en la oferta de servicios sociales (como salud y educación). Estos actores buscan el lucro y el beneficio económico en la prestación de estos servicios, generándose una demanda de los particulares por incursionar en actividades del ámbito de la educación (colegios particulares subvencionados) y de la salud (ISAPRES).

La tendencia universalista en los modelos de política pública chilena enfocados al ámbito de la educación y la salud, se expresa en una garantía de servicios mínimos asegurados a través de subsidios estatales. Por ejemplo, el Plan AUGE del programa de gobierno de Lagos, que propone una reforma a la salud que otorgue prestaciones de carácter universal y que por otro lado, asegure una oferta más amplia de servicios proveídos por el mercado para los sectores sociales que puedan acceder a ellos.

A partir del contexto socioeconómico mencionado, es posible comprender desde donde se gestan los discursos de los mediadores familiares reconocidos en esta investigación. Existirían discursos generales de las políticas públicas en Chile, en los cuales se evidencian

posiciones marcadas sobre el rol del Estado como un regulador del mercado económico y subsidiario de programas sociales focalizados a quienes más lo necesitan. El Estado ya no posee un papel asistencial, sino que busca maximizar las oportunidades para que los individuos alcancen su bienestar. Dentro de esta visión caben los discursos alternativista centrado en la promoción y burocrático centrado en el acuerdo, puesto que ambos enmarcan a la mediación familiar como una propuesta Estatal enfocada en la entrega de herramientas a la ciudadanía, y no una solución asistencial.

Los discursos centrados en el acuerdo y en la promoción siguen la misma lógica que la del Estado frente al mercado. Es decir, estos discursos estarían circunscritos al marco de cómo el Estado implementa programas sociales, licitando los servicios para cumplir con la demanda. En este caso, la mediación familiar se entendería como un servicio de iniciativa a nivel de gobierno que es licitado para tratar de cubrir la necesidad, garantizando los servicios mínimos a través de subsidios Estatales. Por otro lado, el Estado debe asegurar una oferta amplia de servicios proveídos por el mercado para los sectores sociales que puedan acceder a ellos, es decir, una cantidad adecuada de mediadores privados para quienes no corresponda el beneficio de la gratuidad.

Con esta inyección de recursos se fortalece el rol de la política social reorientándola desde un asistencialismo básico, a una mejora de la cobertura y focalización de los recursos, como también a la entrega

Las licitaciones estarían insertas en un sistema de gestión burocrático, por lo que la distribución de recursos se basaría en criterios de calidad estandarizados por el Estado, perspectiva que al envolver el quehacer de los mediadores se introduce en sus discursos haciéndose parte de su lenguaje común. El discurso burocrático centrado en el acuerdo reproduce esta visión macro incorporándola al procedimiento de la mediación familiar, caracterizándolo como un proceso normado por pautas de ejecución y criterios de evaluación, transformando la mediación en una serie de trámites y papeleos que aseguren su adecuada implementación y gestión, con el fin de mantener el estándar que necesita para continuar con la licitación.

4.3.2.1 Crisis democrática y participación social.

La re-democratización a partir del golpe militar, tendió a situarse en dos planos; el de las reformas constitucionales a efectos de producir cambios más sustantivos en la Carta fundamental, y el de la "modernización" de los servicios del Estado y la descentralización política y administrativa. El aumento del gasto social y el desarrollo de variadas políticas sociales fue una opción política relevante de los gobiernos de la Concertación, que aseguraron permitiría "pagar la deuda social" con los más pobres y producir "desarrollo con equidad". Estas políticas sociales, si bien mostraron dinamismo en una primera fase tendieron a debilitarse (Garcés, 1999). La relativa exclusión de los movimientos sociales y el sesgo tecnocrático de las políticas sociales generan una despolitización y debilitamiento de la acción ciudadana. El funcionamiento del régimen político se ve sobrepasado, generando problemas de orientación política y gobernabilidad, dando paso a una crisis en la democracia (Garcés, 1999).

La participación ciudadana nace de la búsqueda de respuestas que permitan combinar representación, democracia directa y formas de gobiernos que aseguren mayorías estables. La participación es entendida como la superación del déficit de ciudadanía, que contribuye a la consolidación democrática al controlar y limitar el poder del Estado, estimula el compromiso de los miembros de la comunidad en el procesamiento y solución de las demandas sociales, y desarrolla una cultura democrática de tolerancia (Corporación Participa, 2001).

Para muchos autores, el problema de la participación social en Chile debe ser entendido en el marco del desplazamiento desde la esfera estatal hacia el mercado, así como también en el de la gobernabilidad. Respecto a lo primero, la debilidad de la participación social en la oferta estatal, no se debería sólo a la escasa voluntad política de promover una participación que implique el involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones o en el ejercicio de los derechos ciudadanos, sino también a que el mercado se ha transformado en el espacio donde la "gente" busca el reconocimiento, la protección y la integración social. Este desplazamiento de la esfera estatal hacia el mercado explicaría parcialmente, para algunos, el hecho que el retorno a la democracia no se haya expresado en un retorno a la ciudadanía que se tenía previo al régimen (Bello et al, 2002)

El tema ha cobrado especial vigencia en el último gobierno de la Concertación, en donde la discusión en relación con la participación se ha focalizado en la responsabilidad que le cabe al Estado en reforzar el rol ciudadano y la capacidad de control de las acciones que éste emprende. El Estado supone así que todo ciudadano debe asumir el velar por sus derechos, por una parte, y por otra, transformarse en un agente de control del estado que está atento a la calidad de los servicios que éste mismo otorga.

Los enfoques de las políticas sociales de los gobiernos de la Concertación, destinados principalmente a la superación de la pobreza, han privilegiado un estilo de gestión instrumental de la descentralización del aparato estatal, involucrando a la sociedad civil (organizaciones sociales, empresa privada, ONGs, etc.) en una lógica de competencia y mercantilismo, fundamentalmente a través de concursos públicos o fondos concursables. Asimismo, diversas evaluaciones muestran que los mecanismos de participación contemplados en los programas y políticas sociales no generan espacios de autonomía y empoderamiento, no distribuyen poderes, no inciden en el acceso a la toma de decisiones y no generan capacidades propias en la comunidad.

Se observan avances en términos del reconocimiento de demandas ciudadanas y de la apertura de espacios y agendas institucionales para la participación de la ciudadanía en los diversos niveles del Estado. Lamentablemente, éstos canales no han logrado consolidar instancias críticas de incidencia ciudadana, ya que descansan más bien en modelos, tecnocráticos y post-burocráticos de gestión pública (Delamaza et al, 2012). A partir de lo anterior, se entiende que la ciudadanía ha sido incorporada al diseño democrático fundamentalmente como receptora de beneficios y derechos a partir de su estatus, en un papel informativo y consultivo frente a las medidas de políticas implementadas y, en menor medida, como actor crucial en las decisiones gravitantes del país.

A partir del contexto recién mencionado, el carácter burocrático del discurso centrado en el acuerdo se puede entender de mejor manera, ya que se evidencia un discurso general que orienta las implementaciones de las políticas sociales, especialmente de aquellos mecanismos de participación ciudadana hacia un formato más tecnocrático, es decir que el gobierno es llevado de manera técnica en materias de economía y administración, proponiendo soluciones técnicamente eficaces por encima de otras consideraciones ideológicas, políticas o sociales. De manera concreta, la mediación familiar es llevada a cabo

obviando sus ideales participativos y democráticos, enfocándose en la consecución de resultados concretos, como lo es el Acta de Acuerdo.

Fue a partir de las políticas sociales que se impulsaron la participación y los nuevos vínculos entre Estado y ciudadanía. En estas políticas, sin embargo, se pueden distinguir diferentes tipos de agenda en materia de participación ciudadana. Después del año 2000 se plantearon políticas con un enfoque de derechos garantizados. En ellas reaparece la noción de ciudadanía en el sentido pasivo tradicional; es decir, constituida a través de la sanción jurídica de derechos exigibles también por esa vía. Dichas políticas, sin embargo, se diseñaron e implementaron de manera *top down*, desacopladas de las formas de ciudadanía activa; no contemplan un diseño participativo ni consideran formas de participación activa de la sociedad civil a la cual van dirigidos sus beneficios (Delamaza et al, 2012). Predomina la modalidad consultiva, los mecanismos ad hoc, sujetos a la voluntad política de las autoridades, mientras que no se aprecia vínculo con decisiones de política.

Las formas de participación utilizadas en el resto de las agendas no tienen un carácter institucionalizado y se ejercen más bien en las etapas de implementación que en la definición de las agendas, como ocurre en el caso anterior. Su énfasis está en el espacio micro-local y se refiere a modalidades de cofinanciamiento, de favorecer pequeñas iniciativas de desarrollo local o adecuar parcialmente los instrumentos de inversión pública en pequeña escala. Estas modalidades han dado origen a un importante número de innovaciones locales donde convergen los actores de lo público, generalmente autoridades locales u operadores de los servicios sectoriales, con dirigentes sociales (Delamaza et al, 2012).

El discurso burocrático centrado en el acuerdo emerge de forma natural a partir de este contexto, puesto que se denota un planteamiento e implementación de políticas públicas de forma burocratizada. Desde aquí se logra comprender el accionar de los mediadores que según sus discurso estaría delimitado por un sistema que se sitúa por sobre ellos, rebajando su posibilidades de ejecutar la mediación desde su cargo de funcionario, debiendo cumplir con metas predeterminadas que determinan su remuneración. A partir de este discurso, se aprecia que el mediador no se identifica con el sistema que rige la mediación, pero inevitablemente se considera dentro del sistema económico que la enmarca.

El proceso de participación ocupa un espacio institucional reducido, con una orientación instrumental más que sustantiva, puesto que el papel otorgado a las instancias para la participación ciudadana no es crear política pública, sino ratificarla, cofinanciarla y cumplir con los procedimientos predefinidos en esta materia. Se trata, por lo tanto, de una orientación de políticas sin ciudadanos activos o deliberantes, donde los puentes que vinculan a la ciudadanía con las élites políticas y tecnocráticas exhiben una creciente fragilidad y tensión (Delamaza et al, 2012).

En este contexto se logra entender el discurso alternativista centrado en la promoción, ya que se visualiza la mediación familiar como una instancia delimitada por las restricciones impuestas por el sistema, acotando la participación a temáticas relativas a lo legal (tuición, visitas y alimentos) y al procedimiento establecido. Por lo demás, la participación en la mediación estaría circunscrita al ámbito privado, al núcleo familiar, por lo que su radio de acción no alcanza a dar cuenta de la esfera social. Los mediadores expresan que su labor esta condicionada a temáticas legales y que si se da algún nivel de participación, este es incipiente o más bien impulsor de la participación que pudieran extenderse a otras áreas de la vida en general.

4.3.3 Tipo de relación entre los discursos

Se pueden distinguir dos enfoques posibles en el abordaje de la mediación: un punto de vista que se puede denominar interno, que se refiere a la dinámica interpersonal de los conflictos, que se relaciona con la percepción, la racionalidad, los riesgos y ventajas de la mediación, tal como los experimentan los usuarios, es decir, los particulares involucrados, y el mediador, quienes constituyen un particular y concreto sistema mediador que se orienta a la búsqueda de las soluciones consideradas por ellos como las más adecuadas en cada caso.

Un segundo punto de vista posible es llamado externo, y tiene que ver con las políticas públicas de justicia, en particular con el análisis de costos y beneficios sociales y con la búsqueda de las fórmulas legislativas que la institucionalicen, todo ello en la búsqueda de la mejor ecuación que asegure, en términos generales, un óptimo de bienestar social, en este caso, el más eficiente, expedito, abundante y diversificado acceso a la justicia de la población

en materias de familia. Se parte de la base que ello puede ser logrado mediante un nuevo proceso jurisdiccional adecuado, pero también, especialmente, ampliando la oferta de protección jurídica mediante el recurso a vías "alternativas" a dicho proceso .

El discurso alternativista centrado en la promoción se identifica con una visión interna, a la cual le interesa el proceso particular de cada pareja en mediación, teniendo en perspectiva las contingencias de la relación y los desafíos que todo ello implica para un ejercicio fino y prolijo en la sala de mediación y sus frutos en cada sistema familiar considerado. Por su parte, el discurso burocratizado centrado en el acuerdo se relaciona con la mirada externa, interesado más bien en el efecto de la mediación sobre la litigiosidad en general y el problema global de costos y la posibilidad de descongestión del sistema judicial.

Si bien se trata de perspectivas complementarias, el tipo de relación entre los discursos está tensionada debido a que apuntan a objetivos inmediatos diferentes, a pesar de que debieran ser considerados conjuntamente. Este conflicto entre los discursos deja entrever que las vivencias internas de los mediadores estarían tensionadas por la priorización de un objetivo por sobre el otro, lo cual se traduce en una inconsistencia de sus discursos.

Esta complementariedad de los discursos es entendida como una reproducción de la realidad a nivel social, puesto que el Estado también estaría constantemente intentando aunar dos temáticas en tensión como lo son los ideales sociales y el desarrollo económico.

4.3.4 Consideraciones finales del Nivel Símmomo de análisis

A modo de conclusión de este nivel, es pertinente resaltar que cada discurso se encuentra enmarcado dentro de un contexto mayor que es la sociedad, y que por lo tanto, ésta en general tiene algo que decir sobre estos discursos. Es así como por una parte, desde el discurso alternativista centrado en la promoción se identifica con una visión interna, a la que le interesa el proceso particular de cada persona y pareja que acude a la instancia de mediación, tomando en cuenta y manteniendo siempre en perspectiva las contingencias de esta relación y los desafíos que todo ello implica, para así poder llevar a cabo un ejercicio pulcro y prolijo en la sala de mediación y en los resultados de cada sistema familiar considerado.

Por otra parte, desde el discurso burocratizado centrado en el acuerdo, la sociedad se puede identificar o relacionar, a diferencia del discurso anterior, con una mirada externa, que se interesa más bien en el efecto que ejerce la mediación sobre la litigiosidad en general, sobre el problema global de costos y la posibilidad de descongestión del sistema judicial.

CONCLUSIONES

A partir de las bases teóricas del método de Análisis de Discurso de Jesús Ibáñez, utilizado para la realización del presente estudio, se puede observar cómo el proceso del conocimiento no se logra solamente por la facultad intelectual y de conciencia humana capaz de dar cuenta de la realidad social, sino que es producto de la mentalidad de una época. Los sujetos de estudio, en este caso los mediadores familiares de las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar, se encuentran enmarcados en una época narrativa, son parte de un orden simbólico, son parte de las posibilidades cognoscitivas de la sociedad. Se entiende entonces, que la realidad subjetiva del individuo se construye socialmente, Jesús Ibáñez lo define como un sujeto sujetado, el sujeto en el acto cognoscitivo establece los límites de su propia acción, y lo hace definido por el marco del orden social en que se ubica históricamente. La realidad subjetiva se gesta en la vida del sujeto, en el transcurso de los procesos sociales y se reproduce sólo por los mismos procesos sociales. No se trata de un sujeto fuera del mundo social sino de un sujeto situado en una matriz de praxis de fondo, el sujeto se constituye por el período histórico en que actúa y por su propia experiencia en la vida, y es desde aquí que emergen categorías y significados culturales que ordenan cognoscitivamente la realidad. La capacidad de conocer de los sujetos se encuentra delimitada por sus peculiaridades naturales, pero fundamentalmente por los límites de su conciencia (en Mejía, 2002).

Teniendo en claro la perspectiva de segundo orden de Ibáñez para la investigación cualitativa y los objetivos de este estudio, se pueden sintetizar y comprender de la siguiente manera los resultados obtenidos a partir de la metodología de Análisis de Discurso. Se obtuvieron dos discursos a partir de las entrevistas en profundidad a los mediadores.

En el primero de los discursos versa una postura respecto al planteamiento de la mediación familiar como un mecanismo alternativo a la demanda judicial en Tribunales y estaría enfocado en la promoción de la autocomposición, la corresponsabilidad, y de formas más participativas y democráticas de resolución de problemáticas. Este discurso presenta a la mediación familiar como un instrumento que requiere un proceso de toma de decisiones democrático y que las personas que hacen uso de este espacio posean un interés activo,

obteniendo como resultado la promoción de la participación desde un nivel familiar hasta lo social. En el discurso además, se muestra la mediación familiar como una alternativa a tribunales que surge a partir de una política dirigida hacia la modernización y acceso a la justicia. Este proyecto novedoso sería una instancia que implica la participación y protagonismo de las personas, tomando en cuenta los contextos y las diferencias individuales, no necesitando una sentencia arbitraria emitida por el juez.

Es así como este discurso comprende la mediación como un dispositivo de promoción de la participación activa y de empoderamiento de las personas, entregándoles la responsabilidad de ejercer sus derechos y la resolución de sus problemas sin que otro decida por ellos. Sin embargo, la mediación se circunscribe a una esfera familiar y la participación que plantea el espacio de la mediación no alcanzaría un nivel social. Por lo tanto, el nivel de promoción de la participación social estaría limitado por el marco que regula la mediación familiar.

En el discurso, la mediación familiar no es planteada como espacio de participación social, sino más bien una instancia que la promueve, ya que la definición de participación social, según los mediadores, estaría estrechamente relacionada a una idea de un conglomerado mayor del que no alcanza a dar cuenta la mediación familiar, puesto que el radio de influencia está circunscrito a los integrantes de la familia y no a la ciudadanía, por lo que, finalmente, es considerada como una instancia preliminar de participación, que no alcanzaría la esfera social.

La mediación familiar sería un instrumento adecuado para el fin que persigue, puesto que se caracterizaría por pretender ser una instancia de cambio y de desarrollo personal por medio de la reflexión. Es decir, la finalidad intrínseca de la mediación estaría directamente relacionada con este carácter promotor. Se aprecia además, que el ideal de la mediación se enfocaría en el empoderamiento de las personas que asisten, delegando en ellas la toma de decisiones y las responsabilidades que conllevan.

Por otro lado, el mediador familiar como sujeto de la enunciación, se sitúa desde la posición de un consultor, es decir, como un guía experto que apoya con sus conocimientos sin prescribir la solución, un agente externo al conflicto lo que le permite ser objetivo, pretendiendo generar un aprendizaje en los clientes y hacerse prescindible. Y por otro lado, el

sujeto del enunciado, en este caso las partes serían vistas como sujetos es potencialmente activos, dispuestos al aprendizaje, tienen todas las capacidades y herramientas, pero no sabe cómo y necesita ayuda, por lo tanto, necesitan de un agente que los impulse y promueva en ellos el germen de la participación. El efecto pragmático de este discurso podría ser que los mediadores se posicionaran como expertos y necesarios para las partes que asisten a mediación, pudiendo afectar en la imparcialidad, dado que forman un prejuicio ante los mediados encasillándolos como personas imposibilitadas de resolver por sí mismos sus conflictos y que han llegado hasta esa instancia como su última opción de poder llegar a un acuerdo.

El segundo discurso en cambio, identifica la mediación familiar como un mecanismo que no está libre de la burocracia que envuelve a los servicios públicos, entendiendo como burocracia un conjunto de normas, papeles y trámites que se deben cumplir para gestionar la actividad de manera administrativa. En este discurso los mediadores se presentan a sí mismos como funcionarios que son parte de un sistema que posee normas, criterios de éxito establecidos y que como producto final pretende el Acta de Acuerdo, la que debe ser cumplida para alcanzar un indicador de eficiencia alto, dejando de lado el proceso para llegar a este producto. Según este discurso, la implementación de la mediación se justifica por su economía, rapidez y su efecto de disminuir la carga de causas en los tribunales de familia.

Esta instancia además, no estaría diseñada para modificar las dinámicas comunicacionales de las partes que asisten, sino más bien, el objetivo central estaría impuesto por el sistema y se orientaría a la accesibilidad y la descongestión de los tribunales, dejando de lado la utilidad preventiva y promotora que podría tener la mediación familiar. Debido a la manera en la que está planteado el sistema sería insostenible pretender generar transformaciones en las dinámicas comunicacionales, ya que aumentarían los costos y la mediación perdería su eficiencia. Sumado a esto, la mediación no ambicionaría algo más que el Acta de acuerdo, debido a que las personas no estarían interesadas en otro tipo de resultado, desconocerían cómo funciona este espacio y cuál es su rol dentro de él, no estarían interesados ni acostumbradas a espacios participativos en las que ellos deben tomar las riendas, prefiriendo formas más expeditas y que no impliquen esfuerzo. Debido a esto, el modelo que se tiende a utilizar como base es el de Harvard, pues es el que más se ajustaría a

lo que busca el sistema y las partes, dejando de lado otras técnicas que se centran en generar una reflexión en el proceso.

La obligatoriedad en este discurso es una imposición necesaria, ya que permite aumentar la concurrencia y a su vez el conocimiento sobre esta forma alternativa de resolución de conflicto. Esta visión burocrática de generar acuerdos provoca el efecto pragmático de que asista mayor cantidad de individuos sólo por cumplir el trámite, pero sin el interés en formas más democráticas y participativas de resolución de conflictos.

El mediador familiar como Sujeto de la enunciación se instala como un eslabón más en el engranaje o un simple trabajador del servicio público, que al igual que todos debe responder a las demandas que provienen de un nivel jerárquico superior, poniendo la realización y firma del acta de acuerdo por sobre la posibilidad de generar un espacio reflexivo. En consecuencia, el Sujeto del enunciado, en este caso las partes que asisten a mediación, serían vistas como personas que cumplen un rol de usuario que emplea el sistema de manera transitoria y como mero trámite, desinteresado en formas más democráticas y participativas de justicia, puesto que no estarían acostumbradas a este tipo de pensamiento, prefiriendo que otro decida por ellos, inclinándose a formatos que sean expeditos y que no impliquen esfuerzo.

De manera más analítica, se puede apreciar que cada discurso distingue un enfoque distinto en el abordaje de la mediación. El discurso alternativista centrado en la promoción se identifica con una visión interna, a la cual le interesa el proceso particular de cada pareja en mediación, teniendo en perspectiva las contingencias de la relación y los desafíos que todo ello implica para un ejercicio fino y prolijo en la sala de mediación y sus frutos en cada sistema familiar considerado. Por su parte, el discurso burocratizado centrado en el acuerdo se relaciona con la mirada externa, interesado más bien en el efecto de la mediación sobre la litigiosidad en general y el problema global de costos y la posibilidad de descongestión del sistema judicial.

Si bien se trata de perspectivas complementarias, el tipo de relación entre los discursos está tensionada debido a que apuntan a objetivos inmediatos diferentes, a pesar de que debieran ser considerados conjuntamente. Este conflicto entre los discursos deja entrever que las vivencias internas de los mediadores estarían tensionadas por la priorización de un

objetivo por sobre el otro, lo cual se traduce en una inconsistencia y contradicción de sus discursos.

Esta complementariedad de los discursos es entendida como una reproducción de la realidad a nivel social, puesto que el Estado también estaría constantemente intentando aunar dos temáticas en tensión como lo son los ideales sociales y el desarrollo económico.

Para alcanzar el objetivo de la investigación de llegar a una concepción de los mediadores sobre la participación social en la mediación familiar, es necesario aclarar y explicitar que para este estudio se entenderá por concepción el conjunto de construcciones sociales o ideas sobre la realidad, o sistemas existentes en la práctica de la sociedad, por medio de las cuales se comprenden las experiencias que emergen de la interacción con el entorno. Estas construcciones surgen por medio de la integración en clases o categorías que agrupan los conocimientos y experiencias nuevas con los conocimientos y experiencias almacenados en la memoria. La concepción puede proporcionar un punto de vista propio y particular de un determinado grupo sobre la realidad, vista desde un determinado ángulo, creencias, preconceptos o bases intelectuales que poseen en común.

Los discursos pueden dar cuenta de las ideas o concepciones que circulan dentro de un grupo de personas. La concepción entonces, podría ser la forma en que los mediadores agrupan y presentan los diferentes discursos existentes en el entorno social, dándoles un sentido y articulando las diferentes visiones. El análisis de discurso es un instrumento útil para este fin ya que, permite observar qué tipo de prácticas y relaciones sociales promueven, mantienen o se suprimen a través de estos discursos y por lo tanto, qué concepciones compartidas existen a la base de un grupo específico. Es así como a partir de los discursos encontrados en los mediadores familiares, se desprende la siguiente concepción sobre la participación social en la mediación familiar:

“La participación social en la mediación familiar es la oportunidad que entrega el Estado de utilizar un mecanismo más participativo y democrático para solucionar los conflictos de índole familiar, es decir, que ahora las personas pueden elegir construir sus acuerdos, decidiendo lo que antes era dictaminado por un juez. El grado de participación de este mecanismo está acotado a los participantes del proceso, sus intereses y a las temáticas de tuición, visitas y alimentos”

La anterior concepción contiene elementos compartidos con otras definiciones de participación social descritas en el marco teórico, como por ejemplo, con la definición de la OIT (1979) con la cual tiene en común que es “un proceso mediante el cual se dota de poder a las personas” para que éstas puedan “manejar sus recursos, tomar decisiones y controlar las actividades que afectan a sus vidas”. Por otro lado, se pueden encontrar otras definiciones más radicales en cuanto considera la participación social como un “proceso democrático, porque crea condiciones para que la población organizada pueda hacer llegar su voz y su propuesta a todo nivel. La participación está vinculada a la consolidación de las democracias reales y no a las intenciones constitucionales, legales o discursivas de las democracias formales” (Angel, 1998), es decir, la iniciativa nace desde las personas hacia las políticas sociales.

De la concepción de participación social en la mediación familiar se deduce que para los mediadores esta participación es de tipo *top-down*, es decir, un proceso influido intencionadamente desde fuera de aquellos que participan, centrado en revisar las formas de intervención decididas desde fuera para que los beneficios de las iniciativas de desarrollo puedan llegar a esta mayoría, esta visión es denominada Visión Instrumental.

El nivel de participación a partir de esta concepción también se puede relacionar con clasificaciones propuestas por diversos autores. Según el marco teórico, esta concepción podría corresponder a un tipo de participación llamada por Albert Meister, “Participación suscitada o provocada”, que es aquella que se da “cuando los cuadros en que ella se sitúa son organizados por una autoridad exterior al grupo, sin iniciativa de los mismos participantes, y cuando el grupo se encuentra más o menos colocado bajo el control exterior”.

Además, el nivel de participación también se aproxima a la categorización de Orrego (en Torres, 2001), que describe en el sexto nivel, el llamado “Poder delegado”, en donde los ciudadanos participan en el proceso de toma de decisiones o de ejecución. En este caso, el nivel de “Poder delegado” está restringido por el espacio y las temáticas acotadas de la mediación familiar. Por otro lado, dentro de los niveles de participación establecidos en el Programa de Gobierno de la Presidenta M. Bachellet el año 2006, el nivel llamado “Decisión” también se acerca a la concepción del grupo de estudio, explicando que los ciudadanos participan en la toma de decisiones, “pudiendo tratarse de una participación acotada a una decisión particular o extenderse a un amplio rango de acciones y decisiones de

la gestión local”. En el caso de la mediación, el dictamen del juez es reemplazado por la decisión de las personas, pero la injerencia de las decisiones siempre está delimitada por el rango que permite el sistema.

Considerando lo anterior, se puede deducir que las implicancias de la concepción en la promoción de la participación social en la mediación familiar pueden ser:

La mediación al ser un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que se basa en el diálogo, en la toma de decisiones y corresponsabilidad para lograr un acuerdo, posee desde ya la facultad de ser participativo, por lo que su implementación complementaría al sistema de justicia, otorga una entrada más democrática y participativa, y entrega a los usuarios del sistema la facultad de resolver sus problemáticas sin necesidad del dictamen de un juez. Aquí los términos de poder delegado, decisión y participación provocada son claves para entender los preceptos que de alguna manera subyacen a la promoción de formas participativas en la mediación.

Esta corresponsabilidad debiese, por un lado, posibilitar oportunidades para aumentar las capacidades de desarrollo de la organización social y, por otro lado, ampliar la cobertura, la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos y con ello contribuir al logro de una mayor equidad social.

La cantidad de implicancias restrictivas que podría conllevar esta concepción de los mediadores familiares es mayor a las promocionales. Esta concepción implicaría ver a los sujetos que asisten a mediación como usuarios más que como sujetos políticos, frenando la capacidad de crítica y control que trasciendan sus intereses particulares, operando a favor de una relación más servil que política con las instituciones públicas – licitadas.

Además, la participación estaría reducida sólo a temáticas establecidas, por lo que su radio de influencia o acción estaría limitado sólo a esta instancia, obviando la capacidad de promover un empoderamiento mayor a nivel social. Que la mediación familiar sea una instancia impuesta para ejercer participación social, coarta la iniciativa y proactividad de las personas, dejando entrever que para participar existen sólo algunas instancias predeterminadas para ello, evitando de alguna manera que el empoderamiento, responsabilización y participación se de en otras áreas de la vida social.

La visión sobre las personas que se deduce de la concepción, estaría entendiendo a las personas como ciudadanos pasivos que requieren de una imposición externa para participar, indicándoles incluso cómo y dónde. La relación del mediador familiar con las partes que asisten a la sesión podría verse afectada por una percepción generalizadora que se vislumbra a partir de los discursos, y que estaría teñida por prejuicios y estereotipos que mantendrían estática una dinámica de mediación que no produce mayor reflexión ni empoderamiento.

Según la concepción de los mediadores, su especialidad es en sí un método que no funciona sin la participación de las personas que asisten, por ende, que la mediación sea participativa es un hecho obvio y que no necesita mayores explicaciones, pasando por alto la relevancia que tiene en el proceso para llegar a un acuerdo. Debido a esto, los mediadores podrían estar enfocándose en el acuerdo como un resultado de la participación, más que en el proceso participativo para llegar a un acuerdo.

Como conclusión, se puede decir que los mediadores no tienen un consenso en el enfoque de la participación social, no habría una conexión consciente entre la participación y la mediación, lo que dificultaría una ejecución práctica de la teoría. Por lo demás, los conceptos a la base que guían la implementación de diseños más participativos entre los cuales se encuentra la mediación familiar, no estarían introducidos en el discurso de los mediadores, produciéndose una vez más la desarticulación entre quienes diseñan y quienes implementan.

DISCUSIÓN

A manera de discusión se plantearán tres secciones, la primera está relacionada con las conclusiones de este estudio y su coherencia con otras investigaciones. En la segunda sección se analizará de manera crítica el estudio y en especial su metodología cualitativa de comprensión de la realidad. Y por último, en la tercera sección se expondrán las consideraciones finales de las investigadoras con respecto a la temática abordada.

Las conclusiones de esta investigación poseen una coherencia con el contexto teórico que proporcionan otras investigaciones en relación a la implementación de la participación social en Latino América. Al respecto Cunill (1995) señala que no obstante el discurso ampliamente favorecedor de la participación ciudadana en este continente, ésta no ha encontrado condiciones propicias para su ejercicio en los espacios gubernamentales, cuando se ha vinculado con la posibilidad de contribuir a su propia democratización. Por el contrario, pudiera sustentarse más bien que las propias formas que se tienden a adoptar para la institucionalización de la participación de la sociedad civil en la esfera político estatal pueden ser explicativas de sus límites, habida cuenta que en vez de facilitar el incremento de la representación social, ellas pueden legitimar la propia corporativización del aparato estatal, limitando aún más su publicación. En Chile se repite esta misma problemática, reflejándose en que el sistema judicial implementa de manera burocrática y tecnocrática, por medio de la mediación familiar, la visión de la participación social como una política *Top-down*, centrada en la utilización de un sistema y criterios de eficacia, más que en propiciar una real participación ciudadana, en la que las personas puedan diseñar y construir el espacio social.

Si bien se observan avances en términos del reconocimiento de demandas ciudadanas y de la apertura de espacios y agendas institucionales para la participación de la ciudadanía en los diversos niveles del Estado, tales canales no han logrado consolidar instancias críticas de incidencia ciudadana, ya que descansan más bien en modelos elitistas, tecnocráticos y post-burocráticos de gestión pública (Delamaza et al, 2006; Silva, 2006; Subirats, 2005). La ciudadanía ha sido incorporada al diseño democrático fundamentalmente como receptora de beneficios y derechos a partir de su estatus, en un papel informativo y consultivo frente a las

medidas de políticas implementadas y, en menor medida, como actor crucial en las decisiones gravitantes del país.

En cuanto a la metodología utilizada en esta investigación, el Análisis de Discurso es cuestionado primeramente, por su relativismo ya que dependiendo del enfoque discursivo que se tome, un mismo objeto de estudio puede representar diferentes evidencias de distintos procesos discursivos no estrictamente relacionados entre sí. Y en segundo lugar, se critica a esta disciplina por adolecer de un fin pragmático y no aportar ninguna conclusión, herramienta o teoría de valor para el desarrollo científico de la Lingüística. Al basarse las conclusiones de las experiencias en las observaciones teóricas y en la subjetividad de los propósitos del investigador, difícilmente llegan aquellas a proporcionar aportes significativos para definir qué es el discurso o cómo opera la lengua, y mucho menos para dar cuenta de las reglas consustanciales del lenguaje. Sin embargo, para la consecución de los objetivos de la investigación se encuentra pertinente esta herramienta, pues el modelo de Ibáñez sitúa los discursos en un contexto social, evidenciando en el nivel Sínnomo la interacción de los discursos en la realidad.

A modo de consideraciones finales se plantea que la investigación social, como dice Ibáñez, es contradictoria, es una *tarea necesaria e imposible*. Tarea necesaria porque la sociedad requiere de conocimientos científicos, como forma de la existencia humana. Tarea difícil de realizar por la unidad entre el pensamiento y realidad social, la objetividad es un valor inalcanzable, el objeto de investigación se desplaza al encuentro de nuestras explicaciones, no sólo porque modificamos la realidad al estudiarla sino porque tienen un carácter provisional, es un conocimiento transicional, y resultado de un momento determinado.

La participación social es importante para el ejercicio de la ciudadanía, y este trabajo de investigación como muchos otros, hace bien en prestarle la atención que requiere, pues genera mayor conocimiento y perspectivas y hace emerger cada vez con mayor fuerza lo que algún día, contribuirá a la construcción mejor y perfeccionamiento de la democracia y de una sociedad desarrollada .

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Alcover, C. M^a. (2006). La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En M. Gonzalo, Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar (pp. 113-129). Madrid
- Alfaro, E., Rojas, T., Sierra, C., Vásquez, P. (2011). La mediación en Chile. Tercer encuentro Sociedad Chilena de Políticas Públicas. Universidad de Chile, Enero del 2012.
- Antaki, C. (2003). Análisis de discurso. Manual para las ciencias sociales. Barcelona.
- Aprueba bases de licitación pública y sus anexos para la contratación de servicios de mediación familiar. (2009, 18 Febrero). Ministerio de Justicia, 904, Febrero 18, 2009. Recuperado el 1 de Octubre del 2011 desde: <http://www.leychile.cl/Navegar/?idNorma=287590&idVersion=2009-02-18&idParte>
- Bachelet, Michelle (2006) Intervención de S. E. Presidenta de la República en el Lanzamiento de la Agenda Pro Participación Ciudadana. Recuperado el 12 de Octubre del 2011 desde: http://www.participemos.cl/images/agenda_pro_participacion/discurso_presidenta_p_ciudadana.pdf
- Barona, S., (1999). La solución extrajudicial de conflictos. ADR y Derecho Procesal. Tirant Lo Blanch. Valencia; p. 57.
- Bello, D., Rodríguez, M. (2002). Estado de la Participación Social en Chile. Recuperado el 8 de Octubre del 2011 desde: http://www.logolinkla.org/conteudos/documentos/DanielaBello_ParticipacionChile.pdf
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2003, Julio). La mediación familiar. Una mirada desde las ciencias sociales. Departamento de estudios, extensión y publicaciones, XIII, N° 279. Chile.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2003, Julio). La mediación familiar, conceptos generales y legislación extranjera (proyecto de Ley argentino, Unión Europea, España -Cataluña-, Estados Unidos -California- y Canadá -Ontario y Quebec-). Departamento de estudios, extensión y publicaciones, XIII, N° 278. Chile.
- Centro de Estudios y Asistencia Legislativa. (Julio 2011). Auditoría Externa para la Evaluación de los Procesos de Gestión y funciones de los Centros de Mediación

- contratados por el Ministerio de Justicia. Informe Final. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Centro de Estudios y Asistencia Legislativa. (Septiembre 2011). Auditoría Externa para la Evaluación de la calidad de los Procesos de Mediación Familiar. Taller de presentación de resultados. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-making. 2001. En el sitio web de la OECD. Recuperado el 8 de Octubre del 2011 desde: <http://213.253.134.29/oecd/pdfs/browseit/4201134E5.PDF>.
- Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. (s.f.). Centros de Mediación. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=8
- Corporación Participa. (Junio 2001). Participación Ciudadana en la Gestión Pública, marco conceptual. Santiago: Márquez, F., Sanhueza, A., Deferari, M., Mujica, P., González, R., Cáceres, C.
- Cox, L. (2011). Divorcio en Chile: Un análisis preliminar tras la nueva Ley de Matrimonio Civil. Estudios Públicos, 123.
- Cunill, N. (1995). La rearticulación de las relaciones Estado-Sociedad: en búsqueda de nuevos sentidos. Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 4. Caracas.
- De la Fuente, G. (2010). Continuidades y cambios de la Matriz Sociopolítica en Chile desde la reinauguración democrática. Revista de sociología, N° 24, pp. 179-197
- Delamaza G., Robles, C., Montecinos, E., Ochsenius, C. (2012). Redes de política pública y agendas de participación ciudadana en el Chile postransicional ¿Desafiando la política o recreando sus límites? Gestión y Política Pública, Vo. XXI, n° 1, pp. 45-86
- Delamaza, G. y M. Fernández (2006). Cuando el viento sopla desde abajo: Innovaciones locales ciudadanas y gestión pública, en A. Varas (ed.), La propuesta ciudadana. Relaciones sociedad civil-Estado: Argentina, Colombia, Chile y Perú, Santiago de Chile, Catalonia, pp. 263-300.
- Demicheli, G. (2000). Comunicación y modelos de mediación: epistemología, teoría y técnicas. Revista Estudios Sociales. N° 106, Trimestre 4.
- Escobar, A. (2004). Participación Ciudadana y Políticas Públicas. Una problematización acerca de la relación Estado y Sociedad Civil en América Latina en la última década. Revista Austral de Ciencias Sociales 8: 97-108
- Fernández, I. (2006). Participación ciudadana en el nivel local: Desafíos para la construcción de una ciudadanía activa, revista En Foco, N° 84, 21 Ago 2006.

- Garay, A., Iñiguez, L., Martínez, M. (2005). La perspectiva discursiva en Psicología social. Subjetividad y procesos cognitivos, pág. 105-130
- Garcés, M., Valdés, A. (1999). Estado del Arte de la Participación Ciudadana en Chile. Santiago.
- Gómez, A. (2010). Mediación Familiar: conceptos, modelos roles.
- Hart, R. A. (1993). La participación de los niños: de la participación simbólica a la participación auténtica. Bogotá. Citado en Liebel, Manfred. "Protagonismo Infantil". Editorial Nueva Nicaragua. 1994.
- Hatibovic, F, y Rodríguez, M. (2004). Análisis del Discurso de Jóvenes, entre 18 y 25 años, en torno a la Corrupción Política, pertenecientes a las Universidades Tradicionales de la Quinta Región. Seminario de Título presentado a la facultad de medicina para optar al título de psicólogo(a) y al grado de licenciada en psicología. Universidad de Valparaíso.
- Historia de la Ley N° 19.947 Establece Nueva Ley de Matrimonio Civil. Biblioteca del Congreso Nacional, 2004, 17 de Mayo.
- Historia de la Ley N° 19.968 Crea los Tribunales de Familia. Biblioteca del Congreso Nacional, 2004, 30 de Agosto.
- Historia de la Ley N° 20.500 Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. Biblioteca del Congreso Nacional, 2011, 16 de Octubre.
- Ibáñez, J. Alvira, F. García M. (2000) Compilación. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. 3ra edición. Alianza editorial, Barcelona, España.
- Jennings, Ray (2000) Desarrollo participativo como un nuevo paradigma: la transición del profesionalismo del desarrollo, Washington DC.
- Jociles, M.I. (2000) El análisis de discurso. De cómo utilizar desde la antropología social la propuesta analítica de Jesús Ibáñez. Ateneo de Antropología.
- Jociles, M.I. (2002). El análisis del discurso: de cómo utilizar desde la antropología social la propuesta analítica de Jesús Ibáñez. Universidad Complutense de Madrid.
- Meister, A (1972). Cambio social y participación social formal en asociaciones voluntarias. Vol. 34, No. 1. Revista Mexicana de Sociología.
- Mejía, J. (2002). Perspectiva de la Investigación Social de Segundo Orden. Cinta de Moebio, septiembre, Número 14, Facultad de ciencias sociales, Universidad de Chile.
- Mejía, J. (2002). Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú. Fondo editorial de la facultad de ciencias sociales - UNMS, Perú.

- Méndez C., Vanegas López J. (2010). La participación social en salud: el desafío de Chile. *Rev. Panam Salud Pública.* 27(2):144-8
- Moore, CH. (1995): El proceso de mediación. Barcelona: Gránica.
- Oakley et.al (1993), *Proyectos con la población: La práctica de la población en el desarrollo rural*, Madrid, España, OIT, Ministerio del trabajo y seguridad social.
- Olmos, C., Silva, R. (2010). El rol del Estado chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar. *Revista Expansiva de la Universidad Diego Portales, Serie Indagación* n° 27.
- Peña, C., (1996). “Los sistemas alternativos de resolución de conflictos”, en *Revista de Estudios Sociales*, núm. 88, Corporación de Promoción Universitaria (CPU), Santiago, p. 91.
- Poder judicial, Sitio Oficial (s.f.). Juzgados de Familia. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de <http://www.poderjudicial.cl/PDF/InfoInstitucional/juzgadosfamilia.pdf>
- Potter, J. (2008). *Hacer que la psicología sea relevante. Discurso y sociedad*, Vol. 2. 2008. Pág. 186-200.
- Ramírez Saiz, J. M. (1993). *La participación popular en los procesos habitacionales en la vivienda popular y sus actores*. Mexico: Red Nacional de Investigación Urbana.
- Ruiz, Olabuénaga (2007), *Metodología de la Investigación cualitativa*, cuarta edición, Universidad de Deusto, España.
- Salamanca, A., Crespo, C. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure Investigación*, n° 27
- Sampieri, R. (2003) *Metodología de la Investigación*, cuarta edición. Editorial McGraw Hill, México.
- Schwartz, H., Hacobs, J. (1984). *Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. Editorial Trilla, México, p. 62.
- Serrano, C. (1998). “Participación social y ciudadana. Un debate del Chile contemporáneo”, *Asesorías para el Desarrollo*, Ministerio de Planificación, Santiago de Chile, p. 25.
- Serrano, G. (2008): Eficacia y mediación familiar. *Boletín de Psicología.* 92: 51-63.
- Silva, P. (2006). Los tecnócratas y la política en Chile: Pasado y presente, *Revista de Ciencia Política*, 26, pp. 175-190. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011: <http://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v26n2/art10.pdf>

- Sistema Nacional de Mediación (s.f.) Mediación Familiar. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de <http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/index.aspx>
- Stubbs, M. (1987). *Análisis de Discurso*. Alianza Psicología. España.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. 1°ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Subirats, J. (2005). Democracia, participación y transformación social. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 4 (012).
- Subirats, J. (2005). Democracia, participación y transformación social, *Polis, revista de la Universidad Bolivariana*, 4, 012, Santiago de Chile.
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Unidad de Acción Estratégica, Gabinete Subsecretaria, (2006). *Niveles de participación según el Programa de Gobierno Presidenta M. Bachellet*.
- Torres, R. (200). *Participación ciudadana y educación: Una mirada amplia y 20 experiencias en América Latina*, Documento Unidad de Desarrollo Social y Educación (UDSE) de la OEA.
- Van Dijk, T (2001). *El discurso como Estructura y proceso: Estudios sobre el discurso I, una introducción multidisciplinaria*. Editorial Gedisa.
- Van Dijk, T. (2000). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II, una introducción multidisciplinaria*. Editorial Gedisa.
- Vargas, M. (2000). *Mediación Familiar. Sistematización de una experiencia*, Ministerio de Justicia de Chile, Santiago, p. 80.
- Vargas, M. (2001). *Mediación familiar en Chile. La experiencia del Programa de Resolución de Conflictos anexo a Tribunales, Resolución Alternativa de Conflictos, N°2*, en: <http://www.cejamericas.org/sistemas-judiciales>
- Vargas, M. (2008). *Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación*. *Revista de derecho Vol. XXI - nº 2 - diciembre 2008 pp. 183-202*.
- Vargas, M., Casas, L., Azócar, M. J., (2008). *Mediación Familiar y Género, Cuaderno de Análisis Jurídico, núm. 18, Serie Publicaciones Especiales, Facultad de Derecho, Universidad Diego Portales, Santiago, pp. 37-38*.
- Viveros, F. (2004). *Mediación familiar y sistema judicial: En busca de complementariedad e integración a partir de la experiencia del Programa de Resolución de Conflictos anexo a Tribunales*. Programa de Resolución de Conflictos anexo a Tribunales, Ministerio de Justicia. III Encuentro de las Américas de resolución pacífica de conflictos Viña del Mar. Chile.

ANEXO

8.1 Ejemplo de entrevista

E	Entrevistador
E5	Entrevistado
()	Comentario de acción
...	Pausas o cavilaciones entre frases
.	Pausas entre comentarios
línea	párrafo
1	EE: Hablemos un poco de la mediación que hace, ¿cómo llega la gente?
2	E5: El tecnicismo de la mediación privada o particular que se hace cierto, lo que es familia en
3	chile de lo que es legal o judicial vía ministerio de justicia de chile, existen dos grandes lista
4	de la mediación, una es la particular y otra es la subvencionada no, la que es del sistema
5	nacional de mediación. Bueno yo específicamente trabajo en lo que es la mediación con
6	particular, ya, la mediación particular es una forma de mediación que está dirigido más que
7	todo yo creo a quien puede costear el tema de los aranceles de la mediación
8	EE: O sea quien puede pagar
9	E5: Quien puede pagar, básicamente exacto
10	EE: ¿Y cuánta plata es de la que estamos hablando?
11	E5: Bueno eso es un decreto supremo un DF del presidente de la república que en este
12	momento Piñera lo tiene como en 70 mil pesos 70 mil y algo pero no sube de los 70 mil
13	pesos, entonces tu o lo que yo generalmente hago, son sesiones de mediación en donde
14	intento obviamente aplicar lo que yo aprendí como método de mediación, que es la
15	mediación transformadora, ya ese es el método que aprendí de la escuela de sociología de la
16	universidad de chile digamos, aprendí ese método el método transformador, bueno tiene
17	generalidades y yo intento aplicarlas digamos en un sistema de 45 minutos de trabajo, ese es
18	el ideal, el ideal nos habla de eso, que yo consiga un caso, que la gente se acerque, que yo
19	tenga contacto con ambas partes, generalmente el ex hombre pareja, y la ex mujer pareja, o el
20	ex esposo o ex esposa que generalmente están en un proceso de separación, ¿Cuáles son las
21	características que tiene ese proceso de separación? Es que generalmente los procesos de
22	separación tienen efectos que son negativos en los niños, no conozco ningún proceso de

23	separación que no tenga efectos negativos en los niños o de algún integrante de la familia que
24	en ese momento esté bajo el alero de ese matrimonio que se está rompiendo que se está
25	separando, que se está desligando, entonces en una sesión uno intenta aplicar el método
26	transformador
27	EE: ¿En qué consiste el método transformador?
28	E5: A ver el método transformador es una dialéctica digamos, una dialéctica en el sentido de
29	preguntarnos por qué por qué por qué a cada razón a cada causa, perdón a cada expresión del
30	conflicto preguntarse por qué, por que sucede, bueno entonces nosotros a la base del modelo
31	transformador esta la idea de que existe una pirámide digamos y en la base de la pirámide
32	esta el sistema económico, el sistema económico es el que produce, el que manda estas
33	señales negativas digamos y se resiente en el sistema humano, en el sistema social, se
34	resiente a raíz del modelo económico, entonces generalmente tienen que ver los problemas
35	con problemas económicos. ¿De qué nos habla el sistema transformador? El sistema
36	transformador nos habla a grandes rasgos de una reflexión interna en la cual el mediador como
37	profesional intenciona que la persona genere esa reflexión interna de acuerdo a su propia
38	situación, su situación actual y su situación histórica, vale decir su pasado, que sea capaz de
39	reflexionar y que sea capaz de poner el diálogo, la dialéctica, lo propio, lo del marido, lo de la
40	mujer, lo del hijo, lo de la abuela, el todo, que por favor haga una reflexión interna para poder
41	estar al tanto de su propia situación y con eso como primera iniciativa digamos, posterior
42	pasar a una etapa en donde tú puedas generar acuerdos, porque no olvidemos que las
43	relaciones están completamente rotas, si tú llegas a un proceso de mediación como está visto
44	en este país, tú llegas a un proceso de mediación porque tú instalaste una demanda, y si tu
45	instalas una demanda es porque tú tienes un contrario que quieres vencer, tu al contrario le
46	quieres sacar plata, te enamoraste, pero tú le vas a pedir la plata que tu quieres pedirle y el
47	hombre le va a pedir lo hijos, no sé, entonces va a ver una disputa, entonces tú tienes que
48	salvar esa situación, reflexionarla, llevarla a análisis, pero básicamente reflexión, no análisis,
49	la reflexión tú la reflexionas a tu propia vida a tu propia historia, el contexto social, tu
50	también ingresas las variables de lo económico de lo social, todo lo que está presente en el
51	entorno de la vida misma de las personas que en ese momento y tú con eso posterior vas a
52	generar acuerdos, eso es básicamente lo que yo hago.
53	EE: En general ¿cómo son las personas que llegan, como las podría describir, como se
54	caracterizan?
55	E5: Yo las reconozco en relación, no como persona individual digamos, yo no te podría
56	hablarte de una persona, te podría hablar de una relación, generalmente las personas que
57	llegan, llegan con una relación que está rota, que ha tenido efectos violentos, y muchas veces

58	esa violencia tiene que ver con la violencia física, va generalmente la violencia física del
59	hombre a la mujer, hay casos que son excepcionales, pero generalmente, la generalidad es
60	que la violencia es del hombre a la mujer, legan en esa instancia, llegan en un momento, a ver
61	cómo te lo puedo decir? se calienta se calienta hasta que hierve la sopa y quema a un montón
62	de gente que está debajo de la cocina, más o menos esa es la figura que tiene la gente, llegan
63	en conflicto total, generalmente llegan en conflicto total, no quieren ver a la persona, a la otra
64	parte, no quieren saber de la contraparte, generalmente los niños, los hijos, los adolescentes
65	digo yo, por no decir menores, los niños y los adolescentes generalmente tiene expresiones
66	digamos psicológicamente son reconocibles, depresión, muestran intento de suicidio,
67	muestran especificaciones que dan a entender que ellos han tenido un recorrido de
68	experiencias violentas
69	EE: Me gustaría saber cuál es el rol que tienen las personas en la mediación, que es lo que
70	deben hacer, cuando se lo citan
71	E5: Ya, hay una primera sesión que se llama de encuadre que es el primer trabajo que tú
72	haces, al menos en el modelo que yo manejo, tema de encuadre, entonces tu en el encuadre,
73	presentas el espacio de mediación, luego tu explicas los alcances de la mediación, tantos
74	legales como de método y ahí tu das a conocer todo lo que implica digamos, y ah tu podí
75	digamos ahí darle un rol a la persona y el rol de la persona en primer lugar es activo, que sea
76	activo, o sea yo no puedo estar con una persona que no quiera reflexionar sobre su propia
77	situación, o sea de que me sirve, yo discúlpeme usted no quiere trabajar, yo me voy o usted
78	se va, el rol es activo, el rol es reflexivo de la propia situación, es un rol que tiene que ver con
79	la construcción, con la deconstrucción y con la construcción de la propia situación, o sea tu te
80	transformas en una especie de albañil de tu propia situación, tú mismo hechas abajo el
81	edificio anterior con la ayuda del mediador, y paras el nuevo y entonces claro tú tienes que
82	echar abajo el edificio antiguo y parar el edificio nuevo y ahí es donde la persona no puede
83	estar diciendo oiga jefe mire ponga el clavo aquí ponga la madera allá, la persona tiene que
84	estar con el clavo la madera y el martillo digamos reconstruyendo su propia vida entonces un
85	rol activo que tiene que ver con la reflexión y con la reconstrucción de la propia situación y
86	que lectura le da la persona al problema que esta, no al problema pero al tema que esta
87	sobrellevando
88	EE: ¿Cuanto más menos demora este proceso reflexivo, hasta que llegan a un acuerdo o no
89	llegan a un acuerdo?
90	E5: Así tal cual yo te lo he presentado es un tema que debería darse en unas 10 sesiones
91	EE: ¿O sea porque el trabajo que tú haces es más que llegar a un acuerdo va a ver un proceso
92	como de reflexión?

93	E5: A mí no me importa tanto el acuerdo, el acuerdo es una expresión de todo el trabajo bien
94	hecho que podría darse en el espacio de mediación de la postura que yo te estoy mostrando
95	me entiendes, claro o sea fantástico que la persona salga un acuerdo de ahí, que lindo porque
96	es un proceso que no solo le sirve a la persona sino que le sirve a los hijos, si aquí el punto de
97	la I el acento, tienen que tener siempre en cuenta los niños, aquí no pueden fallarles a los
98	niños, entonces si tu generas a la persona una reflexión, esa reflexión ya va a tener que ver
99	con un impacto positivo de los niños, si aquí hay que preocuparse de ellos, si los adultos aquí
100	tienen sus temas pero son los niños los que tienen que importar
101	EE: Pero generalmente se hacen 10 sesiones o ¿Cuanto es el promedio digamos de tu caso?
102	E5: Yo promedio 3 cuando la gente quiere mediación, porque el trabajo con el abogado es
103	otro, ese es en un trabajo ideal, el que te presente es un trabajo ideal, el trabajo con los
104	abogados que tenemos nosotros es otro.
105	EE: ¿Cómo es eso?
106	E5: Cuando una persona accede a mi mediación, yo ofrezco mediación, pero cuando una
107	persona me llama con una demanda y me dice yo lo contacté con el abogado tanto, esa
108	persona no quiere mediación, esa persona quiere un papel firmado pa presentarse con una
109	demanda en un tribunal, eso es lo que quiere esa persona. Yo lo entendí así, lo entendí de esa
110	forma y me ampare con la posibilidad que me da a mí la ley 19.968 en el titulo quinto a mi
111	me da la posibilidades para frustrar la mediación, entonces una de esas posibilidades es el
112	convencimiento del mediador que no se va llegar a acuerdo, entonces si una persona me
113	llama a mi vía abogado yo me convenzo inmediatamente que esa persona no quiere llegar a
114	acuerdo, porque obvio, si el sentido de una disputa policial al sentido de un trabajo de
115	mediación es completamente distinto, completamente distinto
116	EE: Cuando las personas vienen en busca de una demanda a la mediación ¿ahí también es
117	distinto?
118	E5: Claro lo que pasa que tu para presentar una demanda tú tienes que presentar el acta de
119	mediación, entonces ellos, si va el abogado primero, el abogado debería mediador, pero el
120	papel del mediador es central principalmente, porque ya las personas vienen con relaciones
121	rotas, o sea ya no quieren si esa persona llega primero a mediación yo voy a entender que esa
122	persona quiere mediación, si esa persona llega vía abogado, yo voy a entender que esa
123	persona no quiere mediación, porque ya está representada por un abogado y ya está viendo el
124	caso en tribunales. Hace un tiempo atrás pasaban un comercial no sé, no me acuerdo donde,
125	pero mostraban unas personas dándose la mano, cuando sale un abogado, los que se dan la
126	mano son el abogado con el cliente, pero en mediación los que se dan la mano no son el
127	abogado con el cliente, son las partes, digamos el ex esposo con la ex esposa, el hijo con el

128	papa, la hija con la mama, no sé, ellos se dan la mano, el sentido de pasar por abogados, que
129	el caso te llegue a mediación pero previamente visado por un abogado, revisado por un
130	abogado, ese caso va a frustrar, porque esa gente no quiere mediación, esa gente quiere ir a
131	disputa a tribunales, entonces eso uno demora un día, a veces no hay ni sesión, o sea tú
132	hablas con la persona por teléfono, llamas a la contraparte y la contraparte mayormente te
133	responde una barbaridad, no yo no quiero nada, yo no quiero saber de esa persona, a mi no
134	me interesa, yo también tengo mi abogado, son respuestas que te dan de ese tipo, entonces
135	inmediatamente tu entiendes que esta gente no quiere
136	EE: Pero igual tiene la obligatoriedad de llamar a las partes
137	E5: La obligatoriedad está en que tú no puedes iniciar demanda sin tener el acta de acuerdo o
138	frustrado, ahí está la obligatoriedad en la mediación
139	EE: Pero en tu proceso en tu manera ¿llamas por teléfono y preguntas si acaso?
140	E5: Llamo por teléfono, cuando no me contestan voy al domicilio
141	EE: ¿Pero igual citas a que vengan?
142	E5: Si, citas pero no llegan
143	EE: ¿Pero haces eso?
144	E5: Hago el procedimiento que, lo que pasa es que a mi básicamente el procedimiento para
145	mí no es igual al procedimiento en el sistema nacional de mediación, me parece que el
146	sistema nacional de mediación tiene que llamar por carta, llamar por teléfono avisar en el
147	domicilio, yo no, para mí me da la impresión como particular que esos requisitos no son para
148	mí requisitos que deba cumplir si o si.
149	EE: ¿Y cómo lo haces tú?
150	E5: Yo por lo general llamo por teléfono, usted me está llamando, si soy Juanito Pérez lo
151	estoy llamando porque tal abogado me hablo de usted, ya perfecto, ¿sabe que mis servicios
152	son pagados a honorarios? Si los conozco, los honorarios son tales, ya perfecto dígame,
153	entonces yo ahí hago una pequeña revisión del caso de la persona, entonces la persona me
154	cuenta que estuvo casada, que tuvo tantos hijos, que su situación actual es la siguiente,
155	divorcio con compensación entonces bla bla bla. Y entonces yo le digo hace cuanto se
156	separó, hago una revisión rápida de todo lo que es la historia de vida digamos de cómo el
157	sujeto llega al momento de llamarme para yo ponerme al tanto digamos, entonces yo solicito
158	números y contactos de la contraparte digamos que generalmente es el demandado, y llamo al
159	demandado y el demandado me dice lo mismo, mire yo no quiero, yo no quiero aquí no
160	quiero allá, se cierra inmediatamente, es lo que los abogados buscan, no creo que un abogado
161	aguante que yo haga la sesión de mediación y la plata me la lleve yo, no me va a aguantar.
162	EE: En una mediación, no una mediación frustrada ¿Cuál sería el rol del mediador o sea tu

163	rol en la mediación?
164	E5: Ser un tercero imparcial, igual está la descripción contenida en la misma ley la
165	descripción del rol del mediador, en el título quinto de la mediación, pero básicamente un rol
166	de imparcialidad, de conducción, el mediador te invita, no te lleva de la mano, pero si te
167	muestra donde está el camino, te apunta mira pa allá es la cosa, no te va a llevar pa allá, pero
168	te va decir mira pa allá está la cosa, pa allá está el asunto, parece que pa allá tú tienes que
169	reflexionar, tu acompañas, eres fraternal pero sin ser paternalista digamos, o sea tu no te
170	puedes transformar en un profesional paternalista, tu no les estas solucionando el problemas,
171	lo que tu estas buscando es que las propias partes solucione su problema y en ese sentido se
172	aleja ciertamente del servicio social, digamos el servicio social como una idea paternalista de
173	decirle a las personas de cómo solucionarle los problemas a las personas, la mediación
174	digamos difiere de eso y se pone en un plano fraternal digamos de hermano, no de papá
175	digamos, entonces tu acompañas a la persona en el proceso porque digamos tú conoces eso
176	temas de esas aperturas de mentes digamos, que la persona dice chuta me acabo de dar cuenta
177	de esto y tu abres puertas y después hay puertas que no puede cerrar, bueno en la mente,
178	entonces digamos que tu bueno, no puedes darte el lujo que en dos o tres sesiones, 5 sesiones,
179	en un bla por teléfono con la persona revisar temas que tu no vas a poder abordar después po,
180	entonces lo que tú tienes que hacer es acompañar para que la persona reflexione su propia
181	situación, generalmente el mediador es el dueño del espacio de mediación entonces en ese
182	sentido el mediador es el que pone las reglas, las como conversamos, cómo nos referimos al
183	otro, y cómo esperamos que en el espacio de mediación, eh eh, nos comportemos digamos
184	para poder generar resultados, independiente del método de mediación que tú estés aplicando.
185	El mediador te va a normar el espacio y lo va a controlar, tiene que hacerlo, y si no sería
186	cualquier espacio de conversación abierta digamos y mejor conversamos en la casa entre
187	amigos, no poh lo que estamos pidiendo nosotros es un profesional que tenga un espacio
188	acotado, que en ese espacio él norma, y desde ese punto de partida nosotros conversamos.
189	Esa es más o menos la idea de lo que es un mediador.
190	EE. ¿Qué pasa con la imparcialidad?
191	E5: Del ser imparcial? el ser imparcial es tan imposible como ser objetivo no? Uno no puede
192	ser objetivo con la propia situación, pero sí puede ser objetivo con las situaciones ajenas
193	entonces, uno podría ser imparcial con lo propio, pero podría ser imparcial con lo ajeno, o sea
194	sí, me parece que por lógica existe digamos, digamos por juego lingüístico discursivo...
195	EE: mientras no se trate de uno, uno puede ser imparcial
196	E5: claro, claro
197	EE: y le ha tocado alguna vez ser par.. imparcial?

198	E5: imparcial?, imparcial siempre
199	EE: y parcial?
200	E5: parcial? Mmmmmmm... en el trato, dentro del espacio de mediación porque en
201	realidad tú no puedes hacer nada por fuera, yo no, no puedo pedir que una persona pague de
202	más, “oh tú me caíste mal así que tú vas a pagar más”, no puedo porque por ley además, yo
203	no voy a determinar tampoco el pago poh, así que, pero si puedo eh, ser un poco más pesado
204	o cargar un poquito más la mano a una parte que yo entienda que está saliéndose de su, de lo
205	que puede hacer dentro del espacio de mediación misma. Como se llama parar los carros
206	básicamente, si puedo parar un poco de carros, pero no sé si llegar a la parcialidad.
207	EE: y cuando hay como injusticias? tú dices “que injusta esta situación”
208	E5: jaja, si me pasaba cuando era más cabro, que las injusticias del mundo me chocaban de
209	una manera más directa, pero, y justamente por eso me metí a la mediación, porque la
210	mediación a diferencia digamos como yo lo veo digamos del servicio social, me entrega una
211	fórmula que es mucho más concreta, digamos, como les digo a mi la chinchina, la challa el
212	cahuín no me interesa, o sea, si el tipo igual va a tener que pagar lo que por ley le
213	corresponde pagar , y la mujer igual va a tener que llevar a los niños lo que por ley le
214	corresponde al ex marido, a la pareja le corresponde que vea a los niños, o sea, entonces por
215	ese lado a mí me gusta la mediación, porque es mucho más concreta, basada en las leyes,
216	bien positivista, en ese sentido me gusta mucho.
217	EE: ya, pasemos al otro tema? Dentro de este espacio de mediación, cuáles serían como los
218	criterios de éxito o fracaso que tú puedes describir o dilucidar desde tu experiencia?
219	E5: ya, bueno a mí lo que me interesa es que la persona logre reflexionar acerca de una
220	situación, como lo dije recién el acuerdo para mí no es determinante del éxito de la
221	mediación (lapsus en que los atienden en la cafetería)... ya como les decía, el tema es que la
222	persona alcance la reflexión y con eso ayudar a reconstruir digamos un nuevo estado y ese
223	nuevo estado afecte positivamente en los niños digamos en los niños que puedan existir en
224	esta relación o en las personas vulnerables digamos que existan en una relación que está en
225	quiebre que pueden ser ancianos también. Eeehm, ahora un buen criterio de éxito, o un buen
226	rango de éxito digamos si, podría ser que la persona llegue a acuerdo, mmm pero para llegar
227	a acuerdo digamos no solamente existe el proceso de mediación, me parece que hay otras
228	variables que entran en juego también que pueden facilitar o negar digamos el éxito en el
229	sentido de llegar a un acuerdo. Entonces si tú me preguntas cómo me lo preguntas, yo creo
230	que lo, lo que yo prefiero es que la persona reflexione al menos, alguna situación de su vida y
231	con eso afecte positivamente su relación digamos actual.
232	EE: ya, entonces digamos que el éxito no es el acuerdo ni el fracaso, y no tiene que ver con

233	eso
234	E5: no, el éxito no tiene que ver, de una mediación no tiene que ver con si se logra o no se
235	logra acuerdo
236	EE: ya, pero si de repente, se relaciona con esta capacidad reflexiva de las personas
237	E5: claro, si eso sí.
238	EE: de qué depende eso? De que las personas lleguen a ese punto. A qué está asociado?
239	E5: al punto reflexivo o al punto de acuerdo?
240	EE: no digamos que... (lapsus por los tambores)...ya, ahora sí, de qué depende que la
241	mediación sea exitosa? Ya definimos lo que era el éxito así que...
242	E5: del buen profesional, del buen manejo de la instancia de mediación, de un correcto
243	desempeño del profesional, de un profesional correcto, de que esté en conocimiento digamos
244	de lo que está haciendo, eeehm, eso por parte digamos de la persona que está llevando a cabo
245	la mediación, que digamos es el mediador. Y ahora, por lo que puede ser por las partes, me
246	parece que, eeh, si puedo decirlo de alguna manera hay conflictos que me dan la impresión
247	que te auguran digamos, te diagnostico a futuro, te pronostican digamos que tú puedas tener
248	un éxito reflexivo digamos, eehm, por eso digamos la misma ley saca situaciones de
249	violencia intrafamiliar digamos, vulneración de derechos del niño, violaciones y todo ese tipo
250	de cosas, porque eso a mí no me asegura, en realidad yo no puedo ayudar en un caso así. El
251	punto al que quiero digamos llegar, es que existen relaciones que están más o menos, o que
252	están o mejor o peores rotas digamos y en las cuales también a mí me podría asegurar
253	digamos un éxito reflexivo. Ehh, otra, otra variable que te podría mencionar digamos, tiene
254	que ver con la capacidad reflexiva de las propias personas, y las personas digamos, no todas
255	son activamente reflexivas, eh, hay personas que no generan jamás una reflexión en su vida,
256	entonces...
257	EE: y eso se nota desde antes? Uno de antes puede decir "no, esta persona no va a..."
258	E5: no vamos a llegar a ni una parte? Si, si, ya con la experiencia tú puedes notar ese tipo de
259	cosas
260	EE: y por qué lo nota? Qué hay en esas personas?
261	E5: Eh, como se desenvuelven digamos en el espacio de mediación, digamos hay personas
262	que están cristalizadas, que se encuentran en posiciones rígidas de su vida, en etapas que
263	también requieren de mayor rigidez, y que no necesitan o no quieren realizar cambios
264	reflexivos digamos.
265	EE: y eso cómo lo demuestran? Se muestran menos participativos, son menos activos?
266	E5: sí, generalmente son menos participativos, generalmente quieren cerrar el tema en
267	primera sesión, generalmente no se presentan, pero son personas que demuestran digamos un

268	poco habilidad digamos para poder reflexionar acerca de su propia situación. Y (¿?) yo creo y
269	esas serían como las variables que a mí me podrían asegurar o no digamos el éxito de una
270	mediación, pero yo creo que pasa todo digamos, por la mano del mediador, yo creo que ahí el
271	sujeto importante es el mediador. Como un cocinero poh, tú podís tener un tomate una
272	lechuga y un poquito de choclo y podís hacer una entrada estupenda.
273	EE: y digamos por ejemplo si se presentara alguien con esas características, que no fuera muy
274	participativo, también dependería del mediador por ejemplo hacerlo cambiar de opinión, o
275	hacerlo que participa más, que sea más reflexivo o que sea más activo en la mediación
276	E5: eh, si si, justamente el modelo presenta herramientas y técnicas que nos llevan a generar
277	esas reflexiones en las personas. Aun así, siempre hay personas que son duras de cabeza que
278	no los van a entender nunca pero, y ahí nuevamente redundo en lo que dije o sea, ahí está la
279	habilidad del mediador y cómo el aprendió su método, y cómo hace uso de sus propias
280	habilidades para poder generar en la persona el cambio reflexivo que se está buscando.
281	EE: ya, o sea dependería del mediador digamos el éxito... o el tratar...
282	E5: si, de todas formas
283	EE: y podríamos decir qué grado de responsabilidad hay en los participantes, bueno hablo de
284	mediador y de los participantes.
285	E5: eehm, o sea los participantes ellos tienen que hacerse responsables de su propia situación
286	no? de su propia vida, generalmente es lo que no hacen, por eso llegan a mediación y por eso
287	están en disputa judicial, porque no han sido capaces o no han tenido las habilidades para
288	hacerse responsables de su propia situación. El mediador se hace responsable de lo que debe
289	hacerse responsable pero él no puede más que intencionar digamos, no puede incitar ni
290	conducir digamos sólo intención, o sea yo intenciono en sí un cambio reflexivo de acuerdo al
291	modelo que yo conozco, de acuerdo a mis ideas personales y de acuerdo a las técnicas y las
292	herramientas conversacionales con las que se cuenta para conducir el espacio de mediación,
293	más allá de eso, una persona que no quiere, no va a generar nunca un cambio reflexivo.
294	EE: en el caso de que hubiera un cambio reflexivo, este cambio que se da en mediación, es
295	como para toda la vida? Lo hace mejor persona? Lo ayuda en otros problemas?
296	E5: si, tiene que ver con el estoy, cómo estás ahora, tiene que ver con eso, o sea, cómo estás,
297	cómo estás en este minuto, puede ser que no es como tu estuviste hace cinco ni cómo vas a
298	estar en diez más. Eeh, si generalmente los cambios reflexivos tienen que ver con las
299	experiencias que van pa atrás, o sea tú cuando reflexionas acerca de una experiencia,
300	reflexionas acerca del pasado. Ahora una gran reflexión es la que reflexiona acerca del
301	pasado pero que intenciona un cambio en el futuro, una gran reflexión. Y hay personas que
302	son ultra iluminadas digamos y pueden generar esas reflexiones y son exitosas y siempre

303	están con cambios constantes en su vida positivos, pero si, una buena reflexión digamos,
304	tiene mucho que ver con el pasado y una gran reflexión es la que apunta a generar cambios en
305	el futuro.
306	EE: y habría ahí como niveles de reflexión?
307	E5: momentos puede ser, sí. Más que niveles yo creo que son momentos, o sea una reflexión
308	pasada, presente, futura, en términos de momentos temporales, sí, puede ser que tú, o sea, la
309	idea es que una vez hecha la reflexión, la reflexión no sea tan genérica digamos, y sea una
310	reflexión de la cual tú te puedas agarrar para poder generar cambios para cualquier aspecto de
311	tu vida. Cachai?, no solo tiene que ver con “ah bien, yo he sido una mala esposa, o bien, yo
312	he sido un mal padre”, no, sino más bien, “yo he sido una persona la cual ha sido responsable
313	y eso ha afectado mi vida de padre, eso ha afectado mi vida laboral, eso ha afectado mi vida
314	económica, eso ha afectado mi vida marital”, entonces, de lo que se trata entonces es no
315	generar una reflexión para un solo aspecto de tu vida, sino más bien generar una gran
316	reflexión que me sirva de ancla para poder generar situaciones de cambio en todos los
317	aspectos de tu vida, no solamente en uno.
318	EE: ya, o sea al final la mediación tiene por objetivo que la gente no venga más a mediación
319	E5: si, se puede decir, claro, un buen alumno de mediación digamos, si lo quieres poner de
320	esa forma, yo profesor mediador y alumno parte que viene, claro un gran alumno sería aquel
321	que se va con todas las herramientas y con todas las ideas claras en la cabeza y es capaz de
322	generar esa reflexión de la que te hablo, esa reflexión que revisa el pasado y más bien busca
323	el cambio en el futuro, claro ese sería un gran gran asistente a mediación
324	EE: yo tengo una pregunta porque eh, nos ha ocurrido con otras entrevistas que por ejemplo
325	la gente que viene a mediación normalmente los licitados llegan poco informados, de qué se
326	trata o qué objetivos tiene o qué cosas se pueden lograr ahí, eh, cómo se da eso en la
327	mediación que haces tú? Se da? Viene la gente más informada, sabe lo que tiene que
328	hacer...?
329	E5: bueno, parte de mi trabajo cuando lo inicié tuve que generar diapositivas, power point,
330	explicativos, para que la gente comprendiera qué es lo que era la mediación porque, qué es lo
331	que pasa? Eh, por lo menos en Chile no existe la consciencia de lo que es la mediación, ya
332	bueno, ahora es un poco más la gente conoce, la gente joven sobretodo es la que importa que
333	conozca, eh, pero en el momento en el que yo me titulé de mediador ehm, poco y nada se
334	sabía de resolución alternativa de conflicto porque más que nada la mediación es un forma o
335	sea un método de resolución alternativa de conflictos poco y nada se conocía de ella y así
336	entonces la gente poco y nada conocía. Se presentan claro por eso la misma ley pide y obliga
337	digamos al profesional mediador que informe acerca del proceso, informe de los alcances y

338	de las características del proceso mismo, que se presente como tal y como mediador
339	profesional y con eso se da inicio a la mediación, pero sí existe un poco de ignorancia
340	digamos, del asistente a mediación respecto del mismo proceso.
341	EE: yo supongo que la gente que llega a la mediación privada tiene recursos porque si no
342	estaría en la licitada digamos o que quiere pagarlo digamos, crees que es distinto el tipo de
343	mediación que hacen los privados de la que hacen los licitados? Donde es gente que no puede
344	pagar una mediación privada.
345	E5: mmm, no, la forma no, en el fondo sí, en la forma no, en la forma, yo he sido, he
346	presenciado mediaciones del sistema nacional de mediación como dicen ustedes licitadas, y
347	es el mismo trabajo que hago yo, se presenta la mediación lo mismo, los aspectos generales
348	lo mismo. En el fondo claro que es diferente, o sea, es diferente lo que tú buscas que lo que te
349	ofrecen, no, o sea es diferente a lo que tú puedes acceder digamos por tu propia mano a lo
350	que te están dando digamos como subsidio, porque al final te están subsidiando con que la
351	mediación sea gratuita, la gratuidad digamos, si es distinto, el fondo del tema es distinto.
352	EE: por qué es distinto?
353	E5: porque si bien existe la posibilidad digamos en la mediación licitada de que las partes no
354	lleguen a acuerdo pero generalmente los acuerdos salen del espacio de mediación licitada,
355	ahora bien del espacio de mediación particular no necesariamente salen acuerdos.
356	EE: o sea tú dices que en la licitada siempre salen...
357	E5: en la generalidad sí, en la generalidad, yo fui a mediación porque yo tengo un chiquitito
358	con una niña de acá de Viña, y salimos con acuerdo eeh, cosa que yo en mediación particular
359	no creo que se de tan tan tan rápido, no no creo, por lo menos lo que yo manejo de mediación
360	o como yo lo veo con los abogados con los que trabajo, eehm, si se han generado acuerdos
361	pero han sido los menos, yo creo que la diferencia pasa por el sentido, por el fondo mismo, o
362	sea la mediación particular está bien, quizá tú no tienes la necesidad ni la obligación de llegar
363	a un acuerdo que sí se siente o se hace sentir con mayor peso en la mediación licitada.
364	EE: por qué crees tú que se da eso?
365	E5: mmm, tiene que ver con las características propias de quien ejerce la mediación y quien
366	ampara también la mediación, o sea tú vas a un centro de mediación licitado y tienes un logo
367	del gobierno de cualquiera sea, de hecho del anterior porque la Bachellet también tuvo dentro
368	de su periodo digamos tuvo mediación. Entonces eso te imprime digamos un sentido distinto.
369	Una mediación particular no tiene el logo del gobierno, no tiene sentido subsidiario, no tiene
370	sentido de gratuidad, pesa mucho el sentido de conflicto eh, confrontacional, y la idea de que
371	la mediación es sólo un trámite o un documento a firmar.
372	EE: O sea, hay una comparación entre los centros licitados donde la gente viene a firmar un

373	papel y es diferente a la mediación privada que la gente vine a transformarse, reflexionar y
374	paga por eso.
375	E5: y paga por eso, sí,sí, puede ser porque no sé qué metodologías estrictas que ocupan los
376	colegas en el sistema licitado, me imagino que ellos vienen con escuelas propias y que
377	después dentro del sistema nacional le dan uno tipo o de todos los mediadores, les hacen
378	capacitaciones me da la impresión, y ahí quedan todos bajo el mismo velo, no lo sé muy bien
379	a ciencia cierta, eso no lo sé. No así con el mío, con los particulares digamos, pueden aplicar
380	ciertos criterios, otro puede aplicar otro criterio.
381	EE: Y por ejemplo ¿qué pasa con esta visión o concepción de persona que viene a participar
382	de la mediación, en qué se diferenciaría o como sería, como podrías bosquejar una y otra, la
383	tuya y la licitada?
384	E5: mmm en el amplio rango que es la definición socio económica, a la mediación licitada va
385	todo el galerío, o sea van todos, todos van allí, yo he ido y quizás alguna de ustedes también
386	van a ir, y quizás si tienes 70.000 pesos en el bolsillo también vas a preferir a otro lado pero,
387	pero me parece que por ahí va un poco la cosa, no quiero ser prejuicioso, ni quiero ser
388	majadero, pero me parece que el tema se separa directamente por quien paga y no paga.
389	EE: ¿Qué beneficios podría traer pagar o ir a un servicio que sea gratuito en el fondo? ¿Cuál
390	es la diferencia?, digamos, al parecer tienen los mismos componentes, la misma mediación,
391	la misma presentación, pueden llegar o no acuerdo y todo, pero en qué se diferencian esos
392	70.000 pesos que paga la gente.
393	E5: Me parece que en la mediación privada está esa libertad de que en primera instancia
394	puedo decir yo quiero frustrar, me parece que allí hay una gran diferencia.
395	EE: O sea tiene mayor ¿poder decisorio, por así decirlo, el que paga?
396	E5: Si, si, tiene que ver con los tiempos, lo que puede demorar en mediación licitada un mes
397	o dos meses en mediación privada se puede hacer básicamente en tres días, entonces ahí
398	también hay un tema de tiempos, de acelerar las sentencias judiciales, no manipularlas,
399	manejarlas sino de acelerarlas, si tú te demoras 3 días para obtener un documento que por
400	otro lado te vas a demorar un mes, y quizás tú en tres días vas a poder ver a tu hijo, y en un
401	centro licitado vas a podrás ver recién en un mes más a tu hijo, a veces la gente no entiende, y
402	dirán ah! los que tienen plata irán a un lado y los que no vamos para otro lado te fijas, y sí
403	puede ser una característica o una diferencia, pero me parece que responde a las necesidades
404	propias de las persona, no hay que también hay personas que pueden tener 70.000 pesos en
405	un momento y en otro momento no, y puede decidir pagarlo y no, puede ser pobre igual, no
406	sé, tiene que ver quizás si con el poder de decisión, poquito mayor digamos, o una libertad
407	de decisión un poquito mayor, que hace la diferencia de sistema licitado.

408	EE: tú me decías que hay mayor decisión, bueno la gente que viene a mediación tiene
409	intereses totalmente distintos y que por algo digamos, también entran en conflicto, ¿cómo lo
410	haces tú para que estas personas lleguen a un acuerdo?
411	E5: Vía método exclusivamente, método y habilidades del mediador, no hay por otro lado,
412	tiene que hacerse estrictamente ligado al método y puede haber variaciones, si al cocinero le
413	piden que tiene que hacerlo con una pizca de sal y lo hace con dos pizcas de sales mas no
414	hace gran diferencia, pero tienes que apegarte al método, digamos, porque es lo que tú
415	necesitas hacer, tienes que tener conocimiento de lo que haces, creo que apegándote al
416	método y teniendo experiencia en lo que haces, puedes hacer un buen trabajo.
417	EE: ¿En qué consiste el método?
418	E5: ¿El método de mediación transformadora?
419	EE: Sí, o de hacer coincidir las ideas, los intereses, llegar una acuerdo. Por lo que me decías
420	tú la mediación trasformadora no tiene la intención que la gente solamente llegue a acuerdo.
421	E5: No es la gran intención de la mediación, claro.
422	EE: Ya, pero en el caso de que, quieran llegar a un acuerdo, las personas quieren pero no
423	saben cómo, como integrar estas dos visiones que son quizás totalmente distintas, cómo juega
424	el método ahí para integrarlas.
425	E5: Cómo las integramos, haciéndolas reflexionar, cómo las hacemos reflexionar,
426	haciéndolas dialogar, que dialoguen con sí mismos y con quien tienen en frente, con la parte
427	con quien están en disputa, entonces dialogando vamos sacando las malas experiencias para
428	fuera y vamos metiendo buena información, vamos reflexionando y revisando las propias
429	situaciones y vamos descubriendo al final que no hay culpables, lo que es muy importante,
430	que no hay culpables sino responsables, generalmente aquí hay mucha culpa, en las
431	relaciones que están rotas hay mucha culpa, tú eres el culpable, yo soy el culpable, yo tuve
432	que dejar a mi mamá y mi mamá se murió y tú eres el culpable , yo tuve que venirme del
433	norte y tuve que dejar de ver a mis papás, tú eres la culpable, hay mucha culpa. Generalmente
434	lo que tienes que hacer es sacar la culpa y que la gente se vuelva a mirar a los ojos, sin
435	garabatearse y sin ensuciarse la imagen del otro y poder sacar a delante la reflexión. Ya, una
436	vez que generas la reflexión en ambas personas, que yo lo he visto un par de veces, yo lo he
437	logrado hacer un par de veces, no muchas pero si lo he logrado hacer, y tú ves como las
438	personas casi se quieren hasta tomar de la mano, porque al final de lo que tú estás hablando
439	es de tus hijos, entonces, pucha sabi' que negra, que bacán, ahora que ya nos dijimos las
440	cosas y estamos bien, pásame los cabros dos veces por semana, yapo, y quien gana ahí son
441	los niños, si no es otra cosa, entonces es eso, las parejas que tienen algún daño, tienen mucha
442	historia y culpa entremedio, eso las hace reflexionar, las hace más responsables que culpables

443	y eso afecta inmediatamente a los niños y básicamente eso.
444	EE: vamos a nuestro tema, primero que todo queremos saber que sabes del término
445	participación social, si lo has escuchado.
446	E5: si, si.
447	EE: sabes que es, tienes alguna idea.
448	E5: Ya, como yo lo sé, como yo lo conozco, la participación social tiene que ver con
449	construir ciudadanía, y la construcción de la ciudadanía tiene que ver con generar sujetos, no
450	sujetos sino que personas activas con el desarrollo propio y desarrollo del otro que está afuera
451	y con eso generas ciudadanía y generas participación social. Allí hay ideas estrictas que dicen
452	que la participación social tiene que ver con el derecho a voto, con los derechos, con las
453	obligaciones. Me parece a mí que lo que yo podría generar como idea de participación social
454	tiene que ver con generar espacios públicos, mantenerlos y desarrollarlos uno, y que es muy
455	importante, y generar estructurar y reestructurar, tiene que ver con los espacios públicos con
456	las ideas, tiene que ver con los temas que tu planteas, tiene que ver con las capacidades que la
457	misma gente tiene de posicionar los temas de generar organizaciones, de desarrollar una idea
458	país en común, participación social, es lo que se ha estado dando mmm y es de lo que carece,
459	digamos Chile.
460	EE: Saliendo un poco de la participación social, ahora pensemos en que si la participación
461	¿va de la mano con la mediación?
462	E5: Sí van de la mano.
463	EE: ¿Y qué cosas se dan? Que podríamos decir que...
464	E5: A ver, yo tengo un espacio de mediación, que se llama mediación quinta región, y tu
465	llegas a mediación bueno, yo te invito al espacio de mediación y te digo, ven mira vamos a
466	conversar, ya perfecto, pero de qué se trata este espacio, de que se diferencia de cualquier
467	espacio de conversación, no mira aquí hay reglas, blablablá. (Interrumpen) bueno mira más
468	simple, vamos a mediación y yo te hago participe de la reflexión de tus propios problemas, y
469	es así de simple, entonces, vamos a mediación para qué, para que seas participe de tu propio
470	desarrollo, o sea, desarróllate, pero cómo, mira aquí hay un modelo bien entretenido, porque
471	la mediación es súper altruista, es todos conversemos todos seamos amigos, mirémonos a la
472	cara, si podemos resolver nuestros conflictos, para qué nos vamos a estar matando y podemos
473	conversar y en la conversación ya hay participación, porque tu entregas una idea, te ofreces
474	para algún trabajo, y vas construyendo con el de al lado, y vas conversando y dialogando, y
475	vas mostrando tus sentimiento y tu emociones, como tú ves las cosas y siempre con respeto,
476	la situación tiene que cambiar y ya estas generando participación, si tú vas a reflexionar de tu
477	propia situación histórica y futura, ya estás participando en tu propio desarrollo. Si tú vas a

478	reflexionar acerca, porque no solo existe la mediación familiar sino la comunitaria, si tú vas a
479	reflexionar de los temas de las temáticas de tu barrio ya estás generando participación, en la
480	mediación escolar si tú vas a reflexionar de las temáticas de tu colegio de tu escuela de tu
481	liceo, ya estás generando participación, entonces en la teoría digamos, en la mediación el
482	discurso genera participación, en la práctica yo conozco el espacio que genera la práctica de
483	la mediación estricto, que es la participación en la mediación familiar, pero así teóricamente,
484	así como lo estamos revisando, claro que te podría generar participación comunitaria,
485	participación escolar, participación laboral, participación familiar, por qué por la sencilla
486	razón de que tú puedes tener reflexión de tu propia situación y después con esa reflexión,
487	puedes tener unas ideas a futuro.
488	EE: Desde tu experiencia, el mediador tiene como integrado esto de la participación.
489	E5: O sea como profesional debería tenerla, de hecho el modelo que yo conozco es altruista,
490	y las ideas altruistas son entre utópicas y arquitectónicamente bellas, son como unas ideas
491	eliminemos el hambre del mundo, ya? Una cosa así, y es una cosa así, para que nos vamos a
492	matar si podemos conversar. Entonces como yo lo veo sí.
493	EE: Y cómo llevas eso a la práctica en la mediación.
494	E5: Ya, a ver, ¿para generar participación en el espacio de mediación? Son buenas preguntas
495	chiquillas, A ver, emm bueno el mismo modelo me plantea a mí la participación que requiero
496	yo, que requiere el espacio y que necesitan las personas para generar todo aquello que hemos
497	conversado, la reflexión y todo y la participación ya está planteada, cómo hagas uso tú de la
498	participación eso ya es otro tema, el que tú has usado de esa participación, porque ya llegamos a
499	la idea que la mediación plantea participación, ya, perfecto, ya conocemos como la plantea,
500	les da un espacio, que es normado estrictamente regulado blablabla, ahora para que tú
501	quieres usar esa participación, y bueno allí las intenciones personales siempre son diversas
502	pero para generar participación social, si la persona reflexiona de su propia situación o del
503	futuro a lo único que va a tender es a generar efectos positivos, participación sí, vas a generar
504	participación.
505	EE: A mí me quedó claro que la mediación sería un espacio de participación y que esa
506	participación se puede ocupar para distintos fines, dependiendo de la persona, y los
507	resultados son positivos.
508	E5: si hay participación hay efectos positivos, si hay participación hay cambios, y si hay
509	participación social hay cambios sociales, si hay cambios sociales hay avance hay desarrollo.
510	EE: Y eso se puede lograr desde la mediación,
511	E5: sí, sí se puede, no es lo único que te pueda llevar para allá ni es la panacea pero sí puede
512	ser una gran aldea o un gran punto de digamos, incluso una base para una estructura un

513	tanto mayor. La mediación si te podría ayudar.
514	EE: O sea la mediación digamos comuna escuela donde la gente aprende a participar, como
515	un puntapié para generar...
516	E5: Claro, pero la mediación que están estudiando ustedes está básicamente planteada en ley,
517	no es mucho de lo que se puede hacer, lo que estamos haciendo y lo que ustedes me están
518	preguntando, es teorizar acerca de, entonces la mediación en general, con o sin apellido, yo
519	creo que genera participación, en particular la mediación familiar genera participación
520	también, digamos, en qué nivel, ahora sí que la mediación tuviera una rama una sub rama de
521	la mediación que se dedicara al estudio de la participación social vía mediación también eso
522	podría ser, quizás es lo que tienen que plantear ustedes, no sé, si ya lo han pensado, revisado,
523	o si quieren saber si existe, si existe!.
524	EE: ¿Por eso te preguntaba si existe? ¿Si la mediación contempla o tiene un esbozo de
525	participación? Quizás no desde la misma teoría pero desde la práctica tiene la sal de la
526	participación por así decirlo.
527	E5: Si completamente, la mediación tiene la sal y la pimienta de la participación, para donde
528	va, voy a mediación, ahh porque quiero revisar yo la situación que tengo yo con esta mujer
529	que no me deja ver a mi hijo, entonces tu llegas al espacio de mediación y tu entregas tus por
530	qués tus cómo y tus contras, y tú te haces participe de tú propia situación, sabí que yo echo de
531	menos a mi hijo, no lo veo hace un mes, quiero que esta situación se resuelva pronto, por
532	favor conversemos, ya estás participando de tu propia situación, ya estás recuperando, estás
533	pidiendo un cambio, estas esperando un cambio, estás necesitando un cambio, te das cuenta,
534	entonces ya estás generando participación.
535	EE: O sea ¿Participación en este caso sería una persona activa que busca que se hace
536	partícipe de algo
537	E5: claro, claro que se mueve en el espacio, que lo ocupa que lo hace propio...
538	E5: y que se responsabiliza...
539	EE: que se responsabiliza que reflexiona está atento a lo que fue a lo que viene y a lo que
540	vendrá, entonces es una persona que está con ganas, es un hombre o una mujer, cuando digo
541	persona es un hombre o una mujer que esta con ganas de generar participación en su propia
542	vida y con eso una reflexión y con eso un cambio y con eso vamos revisando nuestra propia
543	idea de lo que yo pensó de donde vengo que lo que soy qué es lo que son mis hijos, que es mi
544	familia, las familias están incrustadas en la comunidad si yo me pregunto por mi familia me
545	pregunto por mi comunidad, te das cuenta? Entonces si aquí nada es por sí solo, no son islas
546	que unidas por un puente, es un solo continente por si solo de alguna forma, entonces si tú te
547	preguntas por tu propia situación dentro de tu familia te preguntas por tu situación dentro de

548	tu comunidad, si tu logras desarrollar un cambio dentro de tu familia, entonces por lógica
549	estas tratando de lograr un cambio también en tu comunidad. Entonces estás generando
550	participación, ahora existen ideas estrictas de lo que es la participación social hay autores que
551	han trabajado el tema, yo no recuerdo en este momento, pero ustedes quizás deban revisarlo
552	pero existen, se ha hablado mucho de participación social ahora desde la mediación como
553	nosotros lo estamos viendo, lo que yo les podría decir es ese tipo de participación desde tu
554	familia, de tu persona hacia afuera.
555	E5: a mí me queda como una duda y es como un pesar realmente porque me decías que para
556	llegar a ese grado reflexivo uno necesita 10 sesiones o mínimo 3, por un lado claro uno ahí
557	recién puede que genere un acto reflexivo que la gente se responsabilice de sus actos y que
558	tome en consideración a las otras partes que se yo, y que no solo llegue a un acuerdo sino que
559	le ayude a desarrollarse como persona, ya entonces, que pasa con la mediación lícitada que
560	dura una sesión, digamos el sistema está hecho para que la gente no participe, no es tu
561	intención pero la privada si, como es el modelo
562	EE: claro si, presentó varios problemas el modelo, sobre todo en la mediación lícitada, por
563	eso se le dio obligatoriedad por que había gente que no lo hacía, si, presentó problemas el
564	modelo, es verdad po, de participación justamente, porque de partida participar cual era el
565	sentido de la mediación si no lo estábamos cumpliendo claro y siendo la mediación todo lo
566	altruista que es entonces y con todos los recursos que se pusieron o sea y la gente no lo estaba
567	haciendo claro lo estaban evadiendo y no querían hacerse responsable de esa situación.
568	EE: ¿qué relación puede haber entre la obligatoriedad y el grado de participación que tiene
569	las personas dentro de la mediación?
570	E5: ya con la obligatoriedad se quiso anclar con la participación se quisieron hacer conceptos
571	símil o conceptos vinculados, es decir resulta que con la mediación pensábamos de por sí que
572	íbamos a tener participación, estamos viendo que tenemos fuga que no estamos logrando lo
573	que buscábamos con la mediación que era participación por que, por tal y tal razón entonces
574	¿qué hacemos? Le damos obligatoriedad, si pero en un sentido todos dicen si con la
575	obligatoriedad no solamente voy a obligar el proceso no solamente voy a ocupar el sistema
576	no solamente voy a obligar a trabajar a los profesionales sino que también voy a obligar la
577	participación, por eso te digo políticamente hablando la participación es bien estricta y es
578	bien canalla o sea los chiquillos en la movilización pasada pedían participación y el gobierno
579	le respondía participación hay por qué usted tiene derecho a voto entonces si usted quiere
580	gritar o hacer algo valla y vote, y ahí está lo que se tiene que hacer, entonces chuta, claro es
581	participación pero participación al modo de ustedes, entonces el estado te dice bueno es la
582	única participación nosotros podemos ofrecer entonces ahí está la pugna entre el control del

583	estado y la libertad de las personas y te vas dando vueltas y vueltas y en realidad la
584	participación es como decir que uno es libre tu eres libre dentro de una estructura de una
585	organización social, tu eres libre siempre, pero estas dentro de una estructura, claro participar
586	sí, pero estamos obligados a hacerlo, es como la chilena, a la chilena, las cosas siempre tienen
587	doble sentido, como una doble instancia, participo pero obligado cachay?, es como raro po,
588	es como raro participar obligado por que si tu participas es por tu propia voluntad, yo por mi
589	propia voluntad libre y en conciencia, responsabilizándome de mis actos voy y participo. ¿Si
590	te obligan entonces estás participando? Si, estas participando porque estás presente, pero
591	¿presencia implica participación? o ¿actividad, dinamismo implica participación? ya por una
592	parte yo también quiero ir a hablar con la vieja, pero ¿estas participando realmente? O ¿te
593	están obligando? Yo creo que más te están obligando que participando, de todas formas yo
594	creo que hay un grado más de obligatoriedad que de participación, impera más la
595	obligatoriedad.
596	EE: ¿Qué sentido de hombre había detrás de eso, como de una persona que no puede pensar
597	por sí mismo?
598	E5: imagínate tú sí a la gente le dicen todo el día lo que tiene que hacer
599	EE: ¿se podría relacionar algo así o no?
600	E5: si, si, con la incapacidad de reflexionar, con la capacidad de poder reflexionar acerca de
601	las propias situaciones, si pue' puede ser, que las personas estén perdiendo esa capacidad
602	reflexiva.
603	EE: o puede ser una perspectiva asistencialista del Estado hacia las personas. O sea, mira este
604	es un instrumento de participación y ¿tú tienes la obligatoriedad de usarlo?
605	E5: Claro, bien. Tú haces muy buenos resúmenes
606	EE: Jajajajaja
607	E5: muy buenos resúmenes. De hecho en mediación se usa mucho el resumen. Haces muy
608	buenos resúmenes. Si po' te obligan, mira este es el modelo de participación, ocúpalo. Bien
609	perfecto, lo ocupo o no lo ocupo. Si lo ocupas eres demócrata, sino eres anarquista. Lo
610	ocupas, ay qué bueno que lo ocupes, bueno y lo tiras para arriba, y tú dices mira qué modelo
611	de participación más preciso, más exquisito y más preciosos.
612	EE: pero no es como, bueno me dio la impresión de que la participación debería ser desde las
613	personas hacia el Estado, de menor a mayor, no de mayor a menor, no del Estado hacia las
614	personas. O sea, siendo el Estado igual personas que piensan para las personas, pero debería
615	ser, como lo piensa la participación social, personas que se agrupan y crean nuevas
616	instancias, digamos para mejorar cosas o dar su opinión o cambiar, etc.
617	E5: Justamente, ese es el tema

618	EE: entonces ¿la mediación en qué punto entraría ahí?
619	E5: la mediación queda dentro del modelo no más po, del modelo que te plantea el Estado
620	como participación, tú misma lo dijiste. Ahí estamos eso es participación, eso es lo que
621	plantea el Estado. Tienes que recordar que las instituciones siempre van más lento que la
622	sociedad. Las instituciones van... Entonces en un momento al Estado chileno se le ocurrió
623	que la mediación era una buena forma de, de, de resolución en conflictividad, perfecto aplicó
624	el modelo, pum, pero la gente dice: no, ya no me gusta, o no quiero, porque me obligan
625	entonces no es real. Chuta, entonces el Estado dice en veinte años más va a decir miren
626	cabros ya no es la mediación es la negociación, pero resulta que en el camino murieron
627	treinta personas, porque a la gente no le gustaba la mediación por ejemplo, salieron a
628	protestar los cabros y carabineros mató a tres cabros. Por qué, porque las instituciones
629	siempre van más lento que las personas que la sociedad. Entonces, los cambios en la sociedad
630	se van a percibir mucho más antes que en las instituciones. Claro, a la gente quizá no le gusta
631	participar por obligatoriedad. Bueno al chileno no le gusta participar, no sé cuándo participa
632	en realidad, cuándo quiere realmente participar.
633	EE: ¿Por qué crees que no le gusta participar al chileno?
634	E5: mmm... hay un factor ahí, no sé, tiene que ver con, con estar en la casa, tiene que ver
635	mucho con la televisión, tiene que ver mucho con el alcohol, tiene que ver mucho con varios
636	temas que, que sujetan a la gente, que nos hacen sujetos y no personas. Hay diferencia entre
637	persona, sujeto e individuo. Cuando eres sujeto estás sujeto obviamente como dice la palabra.
638	Persona, eres, puede ser, para empezar tiene un sentido más moral, pero bueno, estas sujetos
639	y tu, tu estas sujeto y no generas cambios, no generas participación social, entonces esperas a
640	que te den, como dices tú el sentido subsidiario, esperas que te den, qué me va a dar hoy día
641	la tele, qué me va a dar hoy día la radio, qué me va a dar hoy día el comercio, qué me va a
642	dar hoy día esto, pero qué es lo que busco yo, por mí, por mi mano, qué es lo que quiero.
643	EE: ¿cómo se podría generar un cambio en las personas?
644	E5: cómo se podría generar un cambio en las personas...
645	EE: es súper idealista y altruista
646	E5: ¿social?
647	EE: si, por ejemplo que fuera más participativa, que no fuera sujeto, que no fuera usuario del
648	sistema, sino que fuera una persona creadora, constructora de su ambiente.
649	E5: sujeto y objeto de su propio desarrollo
650	EE: claro.
651	E5: a ver...
652	EE: por ejemplo, la mediación será una escuela para que la gente sea más reflexiva, más

653	empoderada.
654	E5: tú lo dijiste, la reflexión también produce empoderamiento, por qué, porque tú te haces
655	de tu propia situación. Entonces tú ya no eres un espectador de tu situación, eres un actor,
656	entonces tu ya no esperas la violencia, sino que vas y la contraatacas la violencia, por decirte
657	de alguna forma, ya no te haces espectador, sino que te haces actor dentro de lo que tú
658	buscas. Hacer el paso del espectador al actor es complejo, porque tiene que ver con las
659	capacidades y habilidades de la propia persona. Hacer el cambio social del espectador al
660	actor es más complejo todavía porque necesariamente tienes que pasar por política y política
661	control.
662	EE: O sea, de nuevo estaría de lo mayor a menor, digamos.
663	E5: si po, si estamos hablando de que el Estado hoy por hoy a concentrado su mayor
664	capacidad de poder históricamente desde las revoluciones sociales francesas, hasta el día de
665	hoy, el Estado de hoy es el que concentra el mayor poder no solo sobre su territorio, sino que
666	también sobre su gente. Entonces tú si quieres generar el cambio de espectador a actor
667	necesariamente tienes que pasar por política.
668	EE: y tú crees que las políticas estén encaminadas a eso realmente o estaría tratando de dar
669	una falsa ilusión de participación a las personas.
670	E5: bueno cómo lo determinamos recién, si la participación es obligatoria no es participación.
671	Entonces al fin es ilusión, claro po' al fin es ilusión, así de simple, al fin es ilusión, claro
672	tienes la ilusión de que participas, igual afectas tu propio desarrollo, igual afectas tu propia
673	situación, sí la afectas, sí la afectas, pero no puedes afectar la base, o sea, generar un gran,
674	gran cambio social sí se puede, pero no, tienes que destruir un poco antes de hacerlo, tienes
675	que derrumbar varios edificios para generar un cambio social, mínimo tienes que votar la
676	moneda, no, no, déjenla parada por lo menos veinte años más po', ¿cierto?
677	EE: yo me agoté de preguntas, no tengo más preguntas. Hagamos cierre. Algo por acotar,
678	algo por... ideas que rescataste de la conversación, cosas que fueran interesantes, algo más
679	que aclarar.
680	E5: mediación y participación social me gustó, lo encuentro una buena mezcla, encuentro que
681	la mediación tiene muchas posibilidades para no, para salirse de la ilusión de la participación
682	y entrar en una idea más concreta de participación social, y me parece sobre todo porque la
683	mediación apunta al diálogo y el diálogo es algo que, y el discurso, y el discurso construyen
684	realidades, entonces si tú tienes sujetos capaces de, o sea perdón, personas capaces de
685	dialogar, por lo tanto tienes personas capaces de construir realidades, entonces ya las haces
686	partícipes, pero por sobre todo hay que salvar esa mala idea de que, de la ilusión de que la
687	mediación produce participación, porque tal cual está planteada, como te dije, en el modelo

688	chileno no produce participación más que obligatoria, pero por fuera que yo abriera una
689	escuela de mediación o pusiera un gran colegio de mediación o instituto de la mediación y
690	desde yo ahí yo pudiera trabajar la idea de la participación social, me parece que desde ahí se
691	podría hacer, me parece que es real que se pueda hacer y porque apunta a que el diálogo
692	siempre es una buena herramienta para todo en la vida, por algo el hombre tiene la capacidad
693	de hablar digamos, si es lo que tiene que hacer, es así. Entonces si me parece que si ustedes
694	rebuscan, ni tanto rebuscar, sino que ustedes buscan que la participación social y la
695	mediación son afines y que pueden trabajar juntas y que, no sé como lo van a ver mediación
696	y participación o al revés, pero sí de todas forman pueden hacer algo.
697	EE: ¿interesante?
698	E5: interesante su tema, yo tenía algo de participación social hartos temas, lo vi en el
699	magister, pero siempre pasan por la política, siempre, siempre.
700	EE: eso, agradecer por el tiempo.