



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



MEDIACION FAMILIAR LICITADA: RESULTADOS DEL CENTRO DE MEDIACION DE SANTIAGO PERIODO 2006 - 2008

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN INTERVENCION
PSICOSOCIAL, MENCIÓN MEDIACION DE CONFLICTOS**

PROFESOR GUIA : MAURICIO URETA BERNAL

MAGISTRANDAS : CLAUDIA CARO SOTO

CLAUDIA GUTIERREZ SILVA



REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNAS DE
MAGISTER QUE SE INDICAN

VALPARAÍSO, Septiembre de 2010

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por las alumnas del Programa de Magíster "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **CLAUDIA CARO SOTO** y **CLAUDIA GUTIERREZ SILVA** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado ***"Mediación Familiar Licitada: Resultados del Centro de Mediación de Santiago Período 2006 - 2008"***.

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

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

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

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


MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUÍA

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





REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNAS DE
MAGISTER QUE SE INDICAN

VALPARAÍSO, Septiembre de 2010

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por las alumnas del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **CLAUDIA CARO SOTO** y **CLAUDIA GUTIERREZ SILVA** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado **"Mediación Familiar Licitada: Resultados del Centro de Mediación de Santiago Período 2006 - 2008"**.

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

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

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

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


SARA SALUM ALVARADO
PROFESORA INFORMANTE

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





REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNAS DE
MAGISTER QUE SE INDICAN

VALPARAÍSO, Septiembre de 2010

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por las alumnas del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **CLAUDIA CARO SOTO** y **CLAUDIA GUTIERREZ SILVA** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulado "**Mediación Familiar Licitada: Resultados del Centro de Mediación de Santiago Período 2006 - 2008**".

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

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

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

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


CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

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



INDICE GENERAL

I.	INTRODUCCION	1
II.	FUNDAMENTACION	3
III.	MARCO DE REFERENCIA	7
	Capítulo 1: Familia	7
	Conceptualizaciones	7
	Tipologías Familiares	8
	Principales Cambios a Nivel Familiar	11
	Cambios en la Familia Chilena	13
	Capítulo 2: Mediación	17
	Principios	18
	Enfoques del Movimiento Mediador	19
	Modelos Teóricos de la Práctica Mediadora	20
	Capítulo 3: Mediación en el marco de la Reformas Legales de la Familia	29
	Mediación Familiar Licitada	32
IV.	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	36
V.	DEFINICION DEL PROBLEMA	37
VI.	METODOLOGIA DE INVESTIGACION	37
VII.	ANALISIS DE LA INFORMACION	38
VIII.	CONCLUSIONES Y HALLAZGOS	71
IX.	BIBLIOGRAFIA	81
X.	ANEXOS	86

I. INTRODUCCION

El presente estudio tiene como objetivo analizar el trabajo desarrollado entre los años 2006 y 2008 en el Centro de Mediación Licitado de Santiago Ltda., perteneciente a la jurisdicción de Tribunales de Familia de la misma comuna.

La selección de este tema se relaciona con la necesidad de caracterizar la mediación familiar dentro del sistema licitado, sobre todo considerando la obligatoriedad de la derivación en materias relativas a alimentos, relación directa y regular y cuidado personal introducidas por la ley N° 20.286 que reforma la Ley de Tribunales de Familia.

En este sentido cabe analizar si el actual sistema licitado de mediación familiar, tanto desde la perspectiva técnica como administrativa, será capaz de dar respuestas de calidad a un creciente número de usuarios / as, que en su mayoría desconocen esta técnica alternativa de resolución de conflictos y que acudirán ya sea con altas expectativas o marcada desconfianza o molestia frente a la participación obligatoria.

El estudio se articula mediante la fundamentación de la investigación, donde se entregan antecedentes para contextualizar la temática. La segunda parte presenta la metodología del estudio en cuanto a objetivos y técnicas de

recolección de datos. El tercer apartado corresponde al marco de referencia, el cual integra referencias sobre familia, mediación y marco legal que la regula. En la cuarta parte se presenta el análisis de la información, en la quinta se exponen las conclusiones y hallazgos de la investigación, mientras que la última parte contiene la bibliografía y anexos de la tesis.

II. FUNDAMENTACION

Primeramente, cabe mencionar que la mediación y su relevancia como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, se inserta en una nueva comprensión de la familia como una categoría compleja y dinámica que en los últimos años ha experimentado importantes cambios. Estas transformaciones han redefinido la estructura familiar en términos sociodemográficos, pero también culturales - qué se entiende por familia - lo que afecta directamente las formas como la sociedad y los individuos definen y enfrentan sus conflictos.

Nuestro modelo cultural ha permeabilizado los esquemas de resolución de conflictos y favorecido la resistencia al cambio. Con la expectativa de vencer al otro, generalmente se acude a la vía contenciosa para someterse a la decisión de un tercero con poder - el juez -. Paradójicamente, esta decisión impide solucionar el conflicto durante el periodo que dura el proceso y hace a las partes perder protagonismo, radicalizando sus posiciones y debilitando aun más su relación interpersonal.

En este sentido, si bien los conflictos familiares nos son inherentes, asistimos a un período en que éstos han logrado expresarse y canalizarse gracias a los cambios experimentados en la legislación del área.

Así surge la mediación como un mecanismo alternativo al adversarial, el cual pretende que un porcentaje significativo de causas no se judicialicen, otorgando al sistema mayor rapidez y disminuyendo el impacto emocional y económico del mismo.

Sin embargo, la implementación de la judicatura de familia ha presentado múltiples deficiencias, sobre todo relacionadas con la alta cantidad de usuarios del sistema - demanda que triplicó las estimaciones iniciales – alta carga de trabajo de los funcionarios y la no gradualidad de la implementación de la reforma.

En este contexto, la mediación familiar como una estrategia innovadora en el sistema de justicia, no ha estado exenta de problemas en su difusión, instalación y legitimación.

La derivación a mediación familiar no es una alternativa conocida y utilizada homogéneamente por los tribunales del área. Las principales razones se relacionan por una parte, con la desinformación de los funcionarios judiciales sobre el proceso de mediación, tanto de su naturaleza como de sus procedimientos y por otra por la escasa capacitación recibida en la temática, sobre todo en el caso de funcionarios antiguos.

Antes de la puesta en marcha de los tribunales de familia, la Academia Judicial ofreció cursos de capacitación de una semana de duración en los cuales debían tratarse no sólo aspectos orgánicos y procesales de la nueva normativa, sino que también los sustantivos al derecho de familia, en donde la mediación tenía escasa o nula presencia.

Se advierte falta de criterios y procedimientos uniformes en la gestión de la mediación en un marco de alta discrecionalidad, tanto de jueces como de funcionarios, en donde el desconocimiento y/o desinformación sobre la mediación en los tribunales, puede generar errores en la derivación a centros licitados, promoviendo falsas expectativas y aumentando el nivel de incertidumbre de los potenciales usuarios.

Actualmente, la experiencia indica que de los casos derivados a mediación, en un 41% no se realiza ninguna sesión porque alguna de las partes no concurre, el 10% realiza una sesión y no llega a acuerdo y el 18% realiza dos o más sesiones sin acuerdo o llega a acuerdo parcial, mientras que el 30% de los casos concreta un acuerdo. Esta experiencia se toma de los centros pilotos de mediación de Santiago y Valparaíso, dependiente de las Corporaciones de Asistencia Judicial, entre los años 1996 y 2004. (Ministerio de Justicia, 2006, p.8)

Esta realidad fundamenta que en el año 2008 se promulgue la ley N° 20.286 que introduce modificaciones procedimentales y orgánicas a la ley de Tribunales de Familia N° 19.968 y donde se establece la mediación obligatoria en las causas de pensiones de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.

En este contexto, se considera importante investigar las características de la mediación familiar ejercida en el área lictada, identificando variables que faciliten o dificulten este proceso y que puedan influir en los resultados de la última reforma implementada.

Finalmente, el Magíster de Intervención Psicosocial Mención Mediación de Conflictos guió la elección de esta temática, con el fin de efectuar un análisis crítico de los resultados e impacto de la mediación dentro del área familiar y de la factibilidad de legitimar culturalmente esta práctica como una estrategia eficiente y eficaz en el trabajo con personas en situación de conflicto. Además esta investigación busca generar información que permita no sólo la reflexión, sino también la planificación y desarrollo de iniciativas en el campo de resolución de disputas integrando a las distintas disciplinas que en ella participan.

III. MARCO DE REFERENCIA

CAPITULO 1: FAMILIA

Conceptualizaciones

La etiología de la palabra familia deriva del vocablo latino "Famul", que significa siervo o esclavo. El término familia sólo se aplicaba al grupo de esclavos que pertenecía a un hombre, no incluía a la cónyuge ni a los hijos. (Fernández, 2000, p. 32)

Cuando se habla de familia, cualquiera sea su definición, siempre se hace referencia a dimensiones de consanguinidad, parentesco, lazos jurídico-legales y/o religiosos, intergeneracionalidad, vínculos afectivos, vida en común o proyecciones de largo plazo, aspectos que distinguen a estos grupos humanos de otros.

En general, el concepto tiene una amplia significación en el lenguaje popular formando a partir de representaciones basadas en experiencias personales, por tanto debe ser estudiado como componente de la expresión cultural de una época y contexto determinado.

Las transformaciones socioeconómicas en curso, implican la necesidad de reconocer distintas expresiones familiares, muchas de las cuales no se desarrollan de acuerdo a los roles familiares tradicionales e imponen nuevos retos y tensiones a sus miembros.

Tipologías Familiares

a) Tipologías Tradicionales

- Familia Nuclear: conformada por dos generaciones, padres e hijos unidos por lazos de consanguinidad que conviven bajo el mismo techo. Es dinámica en su composición, evolucionando según el ciclo vital y cambios socioculturales que la determinan. Su estructura y funcionamiento la hacen más propia de las zonas urbanas, planteándose como familia nuclear occidental o la pertinente a la sociedad industrial. En términos antropológicos es denominada familia conyugal o restringida.

- Familia Extensa o Conjunta: está integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales, integra varias generaciones que comparten habitación y funciones.

- Familia Ampliada: modalidad derivada de la anterior, en tanto permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines. Comparten la vivienda y eventualmente otras funciones en forma temporal o definitiva, caracterizándose por estrechos lazos de solidaridad y apoyo mutuo.

b) Nuevas Expresiones Familiares

- Familia Simultánea: Antes denominada superpuesta o reconstituida, compuesta por una pareja donde uno o ambos integrantes, han tenido parejas previas y han concluido su vínculo. Presentan mayor el número de hijos que las formas nuclear o monoparental, frecuentemente de distintos padres. Por lo general, la segunda unión y las siguientes son de hecho, contribuyendo al fenómeno de nupcialidad reincidente. Son formas más complejas que las tradicionales y se asocian a las uniones libres, los cambios de valores y de ética cultural. (Quintero, 1997, p. 20) Otras denominaciones las identifican como familias padrastral o madrastral, dependiendo de si es hombre o mujer quien cumple funciones parentales con los hijos de la nueva pareja.
- Familias Monoparentales o Uniparentales: Se presentan en casos de separación, abandono, divorcio, muerte o ausencia por motivos forzosos de uno de los padres. Una modalidad en ascenso son los progenitores solteros, que

hasta hace poco tiempo era exclusividad de las mujeres, pero que ya tiende a ser asumido por los hombres de manera voluntaria e individual.

- Familias Homosexuales: con la reserva que implica este concepto (Quintero, 1997, p. 21) se registra como una tendencia universal la emergencia y reconocimiento de esta organización familiar, que supone una relación estable entre dos personas del mismo sexo. Los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o procreación asistida. Independientemente de la posición ética o moral frente a esta modalidad familiar, es un hecho que supone el cumplimiento de las funciones básicas familiares y asignación de responsabilidades entre sus miembros, al igual que en las otras tipologías. Existen países que han legislado amparando estas uniones como Dinamarca, Noruega, Suecia, Suiza, Islandia y Holanda.

- Formas de convivencia diferentes a la familia: La autora distingue las siguientes sub clasificaciones: (Quintero, 1997, p. 21)

- Díadas Conyugales o Parejas: dos personas por opción o imposibilidad orgánica no cumplen procesos procreativos y deciden convivir sin hijos. Es muy común en profesionales jóvenes que inician su desarrollo laboral. También se las denomina parejas con "status procreativo diferido". Una variación son

las parejas homosexuales, como dos personas del mismo sexo que deciden vivir juntas pero sin descendencia. (Quintero, 1997, p. 21)

- Estructura Unipersonal o Ciclo individual: corresponde a personas solas que no comparten la vivienda. Surgen por opción o necesidad, independientemente de su situación afectiva. Es frecuente en personas solteras, viudas y ancianas y crece en grupos poblacionales que han vivenciado procesos de conyugalidad y parentalidad.

- Hogar o Unidad Doméstica: estrategia de sobrevivencia donde las personas están unidas voluntariamente para aumentar el número de proveedores económicos. Pueden o no incluir vínculos sentimentales, de autoridad, de solidaridad o poder. Algunas formas de hogar son los cuarteles, conventos, campamentos, asilos, hospitales. Como expresiones atípicas de convivencia se registran también grupos de calle, institucionalizados, nómadas o recolectores.

Principales Cambios a Nivel Familiar

En términos generales, la familia ha experimentado cambios que la han afectado en el contexto socioeconómico y cultural, principalmente originados en procesos de modernización y modernidad.



La Modernización alude a un proceso socioeconómico de industrialización y tecnificación. La modernidad en cambio, es un concepto filosófico – sociológico cuyo fundamento es imponer la razón como norma. Se caracteriza por su carácter global y acumulativo con el desarrollo de técnicas, conocimientos, instrumentos, clases, ideologías, instituciones, etc.

El paso de la familia concebida como un espacio productivo y público a la familia constituida como un espacio afectivo y privado es una manifestación moderna, como asimismo el incremento de la afectividad como elemento fundamental de la unión conyugal versus el soporte económico.

Algunos elementos constitutivos del proceso de modernización se han desarrollado en forma incompleta generándose grandes sectores excluidos y muchas de las transformaciones se han realizado de manera segmentada, es decir, sin ir acompañadas por elementos de modernidad, que se refieren principalmente a las dimensiones culturales e identitarias de esos cambios.

En las últimas décadas Chile ha experimentado un acelerado proceso de modernización, con efectos en las familias principalmente a nivel demográfico, con cambios se manifiestan diferencialmente según estrato socioeconómico.

La primera transición demográfica –caída de mortalidad y fecundidad y aumento de la esperanza de vida- acrecentó el número de hogares unipersonales, familias sin hijos y los constituidos por adultos mayores.

Sin embargo, en sectores sociales con mayor educación e ingresos se están difundiendo patrones de conducta sexual, nupcial y reproductiva ampliamente extendidos en países desarrollados. La consolidación de éstos, indica el surgimiento de una segunda transición demográfica caracterizada por índices de fecundidad inferiores al nivel de reemplazo, aumento de las parejas que no desean tener hijos, retraso en la primera unión, postergación del primer hijo, expansión de las uniones consensuales, aumento de los nacimientos y de la crianza fuera del matrimonio, mayor frecuencia de las rupturas matrimoniales y diversificación de modalidades de estructuración familiar.

Cambios en la Familia Chilena

En cuanto a estructura familiar, se hace evidente la heterogeneidad y complejidad en los modos de vivir en familia. Los hogares nucleares con hijos / as predominan con un 47.8% a nivel nacional. Por tanto, casi un tercio de las familias en Chile se estructura de acuerdo al modelo considerado “ideal” en nuestra cultura.

Se mantiene el aumento de familias monoparentales y destaca el aumento de parejas sin hijos, ya sea por postergación de la parentalidad, incapacidad de procreación u opción de vida para un número creciente de parejas.

Los hogares monoparentales representan el 16.4% de los hogares del país. El mayor aumento se presenta en zonas urbanas del país. De estos últimos, el 85.1% tiene jefatura de hogar femenina.

Existe mayor proporción de hogares monoparentales nucleares con hijos / as a cargo de solteros / as y separados / anulados que en la década anterior. Surge una nueva realidad sociocultural, ya que los varones comienzan a asumir la jefatura de hogar sin una pareja en un 14.7% de los casos.

Lo anterior indicaría que los patrones tradicionales de género que segmentaban las responsabilidades familiares y especialmente el cuidado de los niños / as a las mujeres estaría cambiando, dando paso a una flexibilización identitaria en hombres y mujeres.

La jefatura de hogar femenina se concentra en zonas urbanas y principalmente en la región metropolitana. Un cambio relevante es el aumento de la escolaridad de este grupo en un 34.6%.

Asimismo, destaca un aumento progresivo de hogares unipersonales a un 11.6%, principalmente en zonas urbanas. Se aprecia un predominio de varones (54.4%) sobre el de mujeres (45.6%). En este tipo de hogares predominan los solteros (44.5%) pero también aumentan los separados y/o anulados (15.5%).

El aumento de hogares unipersonales y monoparentales hace evidente la mayor feminización de los hogares chilenos. Lo anterior constituye un fenómeno de interés para establecer la existencia de una mayor libertad, independencia y autonomía de las mujeres chilenas en términos de proyecto de vida. Autonomía por aumento de escolaridad, ingresos y oportunidades laborales, pero también de autonomía cultural para plantearse estilos de vida independientes de la opción familiar o matrimonio. (Tironi, 2003, p. 227)

Los hogares constituidos por adultos mayores siguen en aumento, de hecho las proyecciones de población indican que en el quinquenio 2040–2050 la esperanza de vida para ambos sexos alcanzará los 82,1 años. (INE, 2005, p. 42) Lo anterior plantea que la vida en pareja podría incluso superar los 40 años si no existen separaciones o divorcios.

Existe una reducción del tamaño de los grupos familiares, con un promedio de integrantes de 3.6 personas el año 2002, lo cual es transversal a todas las tipologías de familia.

Esta disminución podría asociarse al aumento de la esperanza de vida, descenso de la fecundidad, espaciamiento de los hijos / as y aumento de hogares nucleares sin hijos, monoparentales y unipersonales. Para el año 2010 el promedio de hijos por cada mujer fértil alcanzará a 1,9.

Resulta evidente que la vida familiar chilena comienza a prescindir de los hijos / as como sentido definitorio del proyecto de vida de hombres y mujeres. También podría relacionarse con una nueva racionalidad en razón de abordar los costos asociados a una vida familiar numerosa.

Las uniones de pareja se legalizan menos, aumentando los solteros, convivientes, separados y / o anulados. Sin embargo, se debe analizar la imposibilidad para legalizar nuevas uniones por vínculos anteriores no resueltos.

Los datos anteriores, podrían expresar el surgimiento de un nuevo modo de unión de pareja que opta conscientemente por prescindir de legalización para su constitución, pues la convivencia alcanza a un 9.7%.

Desde el punto de vista cultural, esta realidad podría reflejar una nueva valoración de la relación de pareja, dando mayor importancia al compromiso

emocional que a la formalización de un contrato, o bien la búsqueda de mayor autenticidad y autodeterminación para establecer relaciones de pareja.

Hombres y mujeres comienzan a poner su vida personal antes que la familia, prescindiendo progresivamente de la norma social. La libertad individual se materializa en modos de vida diversos donde la pareja no constituye un recurso indispensable para asumir el cuidado de los hijos. La vida familiar disocia progresivamente la relación conyugal de la parental.

A modo de conclusión, el acelerado proceso de modernización de la sociedad chilena obliga a replantearse la estructura y las funciones de la familia. Hay desafíos nuevos que no se pueden enfrentar apelando a las formas de familia del pasado, en donde predominaba un modelo idealizado acorde a ciertas clases sociales, ideologías y religiones.

CAPITULO 2: MEDIACION

Entendida como un procedimiento alternativo de resolución de conflictos, donde un tercero neutral (mediador), que no tiene poder sobre las partes, ayuda a que éstas en forma cooperativa, encuentren solución a la disputa. Así como el conflicto es parte de nuestra naturaleza, los seres humanos han sido mediadores o han sido mediados por otro. Esta actividad forma parte de

nuestro ser social y la ejercemos permanentemente en nuestra convivencia, desde lo más personal e íntimo (relaciones de pareja o familiares) hasta lo más social y comunitario.

Principios

- Principio de la Igualdad : 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 para que se obtenga ese equilibrio. De no ser ello posible, declarará terminada la mediación.
- Principio de la Reserva: El mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional.
- Principio de la Imparcialidad: Este principio queda de manifiesto en la definición legal que se hace de mediación.
- Principio de la Voluntariedad: Las partes podrán designar de común acuerdo un mediador que facilite avenimientos de acuerdo a la Ley. Principio transversal a todo el proceso en tanto las partes pueden retirarse en cualquier momento del proceso de mediación.

Enfoques del Movimiento Mediador

Para entender el movimiento mediador es necesario conocer las distintas historias que enmarcan los modelos teóricos de la mediación, en este sentido se pueden distinguir cuatro miradas:

- Historia de la satisfacción: Enfatiza el resultado, destacando la capacidad de la mediación y del mediador para reformular los conflictos como problemas multilaterales y para hallar soluciones óptimas, permitiendo alcanzar la satisfacción de necesidades de las partes. Destaca la reducción de costos tanto económicos como emocionales previo a la judicialización de los mismos.
- Historia de la Justicia Social: Destaca la dirección social y comunitaria de la mediación, ofreciendo un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas. Considera a la mediación una herramienta que permite organizar a las personas en base a intereses comunes, formando coaliciones que promueven el logro de la igualdad.
- Historia de la Opresión: Este enfoque considera a la mediación como un sistema peligroso para la sociedad, en tanto permite que las relaciones de desigualdad se perpetúen, toda vez que el proceso al ser privado invisibiliza las

problemáticas sociales. Lo anterior, bajo esta mirada es permitido por el mediador en tanto uno de los principio que sigue es el de imparcialidad.

- Historia de la Transformación: Este enfoque considera a la mediación como una oportunidad de crecimiento y reconocimiento de las partes en conflicto, por tanto, herramienta de transformación de la sociedad en cuanto fomenta el crecimiento moral de los participantes.

Modelos Teóricos de la Práctica Mediadora

La mediación se sustenta en principios básicos que permiten que ésta se configure como un proceso metodológico de intervención en conflictos interpersonales facilitados por un tercero imparcial que es el mediador.

No obstante, en la práctica es posible identificar modelos que presentan una concepción específica sobre el conflicto, técnicas y rol del mediador, todo lo cual configura un modelo en el quehacer.

Aún cuando existen variados modelos – modelo psicosocial en Francia y Canadá, modelo Híbrido en Italia - la literatura distingue básicamente tres modelos clásicos:

Modelo Harvard

El Modelo Harvard surge en la escuela de Administración de la Universidad del mismo nombre en los años setenta, orientado a resolver conflictos comerciales y judiciales. Sus autores son Ury, Fisher y Patton, gestores del libro "Si de acuerdo, cómo negociar sin ceder".

Este modelo define la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, en donde el conflicto se entiende como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades. (Llona, Levit, Donoso, Salgado, 2005, p.41)

La idea de este enfoque es obtener satisfacción por medio de la resolución de conflictos, buscando opciones que beneficien a ambas partes, las que son seleccionadas con criterios objetivos.

El procedimiento es estructurado, aunque con la flexibilidad suficiente para lograr el resultado y se desarrolla en sesiones conjuntas y privadas, que siguen una secuencia determinada.

El rol del mediador es controlar la interacción de las partes en el proceso (Llona et al, 2005, p. 42)

Desde esta mirada la comunicación es entendida en un sentido lineal donde cada participante en forma alternada, expresa un contenido y el otro escucha. La técnica por excelencia de este enfoque es el *brainstorming* o lluvia ideas. También utiliza es la aireación del conflicto disminuyendo las diferencias entre las partes y aumentando las semejanzas. Los pilares que sustentan este enfoque son:

- Separar las personas del problema: El conflicto no corresponde a un ataque personal, por el contrario, ambas partes deben trabajar conjuntamente para abordar la situación. En los conflictos las personas no perciben sus diferencias, produciéndose una escalada de violencia y agresión difícil de modificar, por tanto la exploración racional de soluciones se dificulta y la negociación fracasa. En el Modelo Harvard el enfoque acerca del conflicto no puede ser asociado y vinculado con la esfera persona.
- Focalizar la atención en los intereses no en las posiciones: Se identifican los intereses subyacentes a las posiciones mostradas por las partes al inicio de proceso. Se entiende por posición la declaración inicial de las partes, el resultado deseable expresado en términos concreto. El planteamiento de una posición incluye elementos como la acusación, la exageración, insistencia en los derechos, negación de las facultades del otro, etc. Los intereses en tanto se asocian a deseos, necesidades, preocupaciones, esperanzas y temores.

(Fisher, Ury y Patton, 1993) Un acuerdo exitoso satisface los intereses de ambas partes, ante lo cual el mediador debe propiciar la generación de una amplia gama de opciones en las que las dos partes se sientan beneficiadas.

- El resultado debe basarse en algún criterio objetivo: El mediador debe sugerir la aplicación de estándares, los cuales deben ser justos e independientes con respecto a los intereses de la otra parte. Mientras más criterios de equidad, eficiencia o respaldo científico se puedan aducir, mayor probabilidad de lograr un acuerdo final que sea prudente o equitativo.

Modelo Transformativo

Modelo creado por Bush y Folger en su libro *"The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition"*. Este modelo destaca la visión transformadora del conflicto, a diferencia del modelo Harvard que sitúa el conflicto en la insatisfacción de necesidades.

De acuerdo a los autores el conflicto surge de preocupaciones, insatisfacciones, tensiones personales que deben verse como oportunidades de crecimiento. (Llona et al, 2005, p. 42)



El foco de atención en este modelo no es el acuerdo en sí mismo, aunque valora que éste se logre y sea satisfactorio para las partes, sino el desarrollo potencial de cambio de las personas al descubrir sus habilidades.

El rol del mediador es el de facilitador del proceso de crecimiento por sobre el control del proceso de mediación.

Según este modelo, la posibilidad de transformación se origina en la capacidad del proceso para generar dos efectos importantes:

- El *empowerment* o revalorización: Devolución a los individuos del sentido de su propio valor, de su fuerza y capacidad para afrontar los problemas de la vida.
- El reconocimiento: Se motiva en las personas la aceptación y la empatía con respecto a la situación y los problemas de terceros.

Las técnicas fundamentales de este modelo son los enunciados de apertura que reflejan los objetivos transformadores y el microfoco en los aportes de las partes.

Modelo Circular Narrativo

Este modelo fue desarrollado por Sara Cobb, con el aporte de diferentes enfoques y disciplinas, sin embargo quien lo ha difundido y enriquecido especialmente en América Latina, es la psicóloga argentina Marinés Suárez en su libro “Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas”.

Este modelo pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas. Postula que para llegar a un acuerdo, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas que los han traído a mediación. Transformar historias donde las partes queden mejor posesionadas, de manera de poder salir de sus planteamientos iniciales. (Llona et al, 2005, p. 43)

El rol del mediador se dirige a facilitar el cambio en los estilos de comunicación (patrón de interacción) de modo que las partes interactúen de modo diferente y por lo tanto se produzcan cambios que posibiliten llegar a un acuerdo.

En este modelo los conflictos se perciben como una construcción social en el lenguaje, cada persona vive y narra sus historias, incluidos los conflictos, desde su propio punto de vista.

Los distintos significados que se asocian al conflicto proviene de una historia de interacciones compartidas, que es necesario traer a la conversación para así, contrastarlas con las narrativas particulares de las partes, ya que la veracidad de los hechos no está en el mundo externo, sino en los valores, mitos y creencias que cada persona ha desarrollado como referentes de su propio pensar, sentir y actuar.

En este modelo no se busca modificar las historias de las personas, que por lo demás no son modificables, sino de buscar y propiciar nuevos significados que permitan lecturas menos confrontacionales y/o menos dolorosas que las iniciales.

Dada la complejidad a partir de la cual se sitúa este modelo, es relevante indicar que se ha nutrido de una serie aportes teóricos derivados principalmente de :

- Teoría General de sistemas: Las personas son parte de relaciones horizontales y verticales con otros individuos y sistemas influyéndose mutuamente.
- Teoría del Observador: Se plantea la dificultad de "capturar objetivamente" la realidad externa al observador, dada la complejidad de personas que están

en interrelación y porque el observador se ve influenciado por su propio marco de referencia.

- **Construccionismo Social:** Los términos con los cuales comprendemos el mundo son dispositivos sociales, producto de intercambios entre las personas e históricamente situados. El entendimiento es el resultado de un proceso activo y cooperativo de personas en relación. Esta teoría comienza con una duda radical del mundo dado por sentado, pues nuestras construcciones sólo adquieren significado en el contexto de su uso.

- **Aporte de la teoría de la Narrativa:** Esta teoría plantea que el lenguaje no es una actividad para describir cosas, sino que los seres humanos “vivimos en el lenguaje, no es que usemos el lenguaje para hacer cosas, sino que el lenguaje mismo es el hacer”. Este “hacer” está pautado por normas, reglas, códigos, que dependen de la cultura a la cual pertenece la persona. Por tanto, para analizar la narrativa es necesario mirar mas allá de la narración y estudiar las relaciones entre las personas, las normas, los mitos, las historias de la sociedad a la cual pertenece, es decir, tener en cuenta los contextos en los cuales se da esta narrativa.

- **Aportes de la psicología social de Enrique Pichon-Riviere:** Se concibe al hombre como “un ser de necesidades que sólo se satisfacen socialmente en las

relaciones que lo determinan". La realidad social, compleja y contradictoria, determina las formas de pensamiento del ser humano y por lo tanto "emergen diferentes modalidades de lo real".

El Modelo presenta una serie de etapas, que pueden ser alternadas indistintamente y donde se privilegian las reuniones privadas. El mediador centrará su atención en las narrativas de quien expone el conflicto -valorando altamente la subjetividad de éste- y en las sutilezas del lenguaje digital.

Asimismo, este modelo incorpora de manera central la figura del co-mediador, para implementar técnicas complejas como el "equipo reflexivo" donde participa otro mediador. Esta figura se constituye en un aporte relevante para la excelencia del proceso.

Las técnicas de este modelo se clasifican en microtécnicas (preguntas informativas, preguntas desestabilizantes y/o modificadoras, reformulación, connotación positiva, legitimación de las posiciones de las partes, recontextualización) minitécnicas (externalización, resúmenes y equipo reflexivo) técnicas (construcción de historia alternativa) y macrotécnicas (proceso de encuentro de mediación) (Suárez, 1996, p. 245)

CAPITULO 3: MEDIACION EN EL MARCO DE LA REFORMAS LEGALES DE LA FAMILIA

Desde el año 1996, las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y de Valparaíso ampliaron su ámbito de intervención a servicios extrajudiciales, institucionalizando como estrategia de intervención los medios no adversariales para el tratamiento de conflictos de connotación jurídica.

Asimismo, en la VI Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes y Tribunales Supremos de Justicia del año 2001, se asume el compromiso de implementar sistemas de resolución alternativa de conflictos, tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje, a fin de satisfacer adecuadamente las demandas en materia de justicia de los ciudadanos.

En Chile, una serie de reformas legales en el ámbito familiar incluyen la mediación como técnica, intentando ampliar las respuestas de solución a una diversidad de problemáticas, intentando dar celeridad, eficiencia e integralidad al proceso.

La incorporación normativa de la mediación familiar se produce en el año 2004 luego de la aprobación de dos cuerpos legales distintos: la Ley de Matrimonio Civil N° 19.947 y la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968. El primero de ellos

no contemplaba en su primera versión una instancia de mediación, sino que se incluye el año 2001 como consecuencia de la discusión parlamentaria del proyecto de ley de tribunales de familia que sí la contenía desde sus inicios.

Si bien ambos cuerpos legales comparten prácticamente el mismo articulado, se distinguen por la definición del objetivo de la mediación. El artículo 67 de la Ley de Matrimonio Civil N° 19.947 señala que tanto la conciliación como la mediación tendrán como objetivo “examinar las condiciones que contribuirían a superar el conflicto de la convivencia conyugal y verificar la disposición de las partes para hacer posible la conservación del vínculo matrimonial.” Además tendrán por objetivo acordar las medidas que regularán lo concerniente a los alimentos entre los cónyuges y para los hijos, su cuidado personal, la relación directa y regular que mantendrá con ellos el padre o la madre que no los tenga bajo su cuidado y el ejercicio de la patria potestad.

Ley de Tribunales de Familia N° 19.968 no fija a priori una postura en torno a los objetivos de la mediación, ya que la agenda de la mediación la precisan los participantes conforme a sus intereses y necesidades y no puede ser definida por la ley. El artículo 103 la define como “aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos mediante acuerdos”.

A la fecha de promulgación de esta ley, se definen las materias susceptibles de someterse a un proceso de mediación:

- 1.- Derecho de Alimentos
- 2.- Cuidado personal
- 3.- Derecho de Relación Directa y Regular con el niño
- 4.- Patria Potestad
- 5.- Todas las materias no prohibidas (Ejemplo autorización de salida del país)
- 6.- Violencia, conforme a los artículos 96 y 97 de la Ley de Tribunales de Familia y las modificaciones de la Ley 19.325.

Por su parte, las materia no susceptibles de mediación se relacionan con:

- 1.- Estado Civil
- 2.- Interdicción
- 3.- Maltrato de Menores
- 4.- Matrimonio: Conforme a la Ley de Matrimonio Civil.

Sin embargo, el año 2008 mediante la promulgación de la ley N° 20.286 que reforma la Ley de Tribunales de Familia, se establece la obligatoriedad de la mediación familiar en las causas de con mayor frecuencia se tramitan en los Tribunales de Familia: alimentos (76%), relación directa y regular (14%) y cuidado personal (10%).

Mediación Familiar Licitada

Los servicios de mediación serán otorgados por personas naturales o jurídicas seleccionadas a través de un proceso de licitación. En las zonas en que se declare desierta la oferta, el Ministerio de Justicia podrá efectuar contrataciones directas con personas naturales o jurídicas, con el fin de asegurar la oferta de mediación a nivel nacional.

La mediación será de costo gratuito para las personas que acrediten un ingreso familiar igual o inferior a \$838.000 mensuales o para quienes gozan de privilegio de asistencia jurídica, en las respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial o de otras instituciones acreditadas y aceptadas por el Ministerio de Justicia para dar fe de la situación económica de quién se solicita el informe favorable.

La personas que participando de un proceso de mediación tengan recursos económicos superiores a los antes mencionados deberán cancelar directamente al mediador o al centro del que éste forme parte, el valor de la mediación, costo que está regulado por Decreto Exento del Ministerio de Justicia, N° 3490 del 28 de octubre de 2004.

El proceso de mediación no podrá exceder a los sesenta días hábiles una vez que se haya realizado la primera sesión conjunta, tiempo que si las partes consideran insuficiente por necesitar más sesiones, puede ser prorrogado con autorización del Tribunal por otros 60 días como máximo.

Los acuerdos logrados deberán llevarse a un acta, la cuál será leída y firmada por las partes y el mediador. Posteriormente se presentará al Tribunal que derivó la causa, el cuál deberá pronunciarse a través de una resolución, que de ser aprobada se entenderá que tiene mérito de sentencia.

En el caso que las partes no se hayan presentado a las sesiones programadas (el reglamento establece 2 fechas de citación) o que no se haya podido alcanzar un acuerdo; se redactará un acta de término en que se señalará que la mediación no logró acuerdo en la materia derivada por el Tribunal o que el proceso no pudo llevarse a cabo. Con esta información el Tribunal entiende que debe mantener la fecha de audiencia si la ha fijado o que debe fijarla para que el juicio continúe.

Según la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968 para participar de un proceso de licitación como mediador, es requisito estar inscrito en el Registro de Mediadores y contar con las siguientes condiciones:

Asimismo, se es eliminado del Registro de Mediadores por fallecimiento o renuncia del mediador, pérdida de los requisitos o cancelación decretada por la Corte de Apelaciones competente.

El proceso de mediación no podrá exceder a los sesenta días hábiles una vez que se haya realizado la primera sesión conjunta, tiempo que si las partes consideran insuficiente por necesitar más sesiones, puede ser prorrogado con autorización del Tribunal por otros 60 días como máximo.

Los acuerdos logrados deberán llevarse a un acta, la cuál será leída y firmada por las partes y el mediador. Posteriormente se presentará al Tribunal que derivó la causa, el cuál deberá pronunciarse a través de una resolución, que de ser aprobada se entenderá que tiene mérito de sentencia.

En el caso que las partes no se hayan presentado a las sesiones programadas (el reglamento establece 2 fechas de citación) o que no se haya podido alcanzar un acuerdo; se redactará un acta de término en que se señalará que la mediación no logró acuerdo en la materia derivada por el Tribunal o que el proceso no pudo llevarse a cabo. Con esta información el Tribunal entiende que debe mantener la fecha de audiencia si la ha fijado o que debe fijarla para que el juicio continúe.

Según la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968 para participar de un proceso de licitación como mediador, es requisito estar inscrito en el Registro de Mediadores y contar con las siguientes condiciones:

- Ser profesional idóneo, con un el título otorgado por una institución de educación superior reconocida por el Estado.
- No haber sido condenado o haber sido objeto de formalización de investigación criminal o delito de pena aflictiva.
- No haber sido condenado o haber sido objeto de formalización criminal por hechos constitutivos de violencia intrafamiliar.

El reglamento además incluye horas mínimas de práctica efectiva en mediación y horas teóricas en Familia y Mediación. Las bases de licitación de enero de 2006 y vigentes al 30 de enero del año 2008 también establecían como requisitos:

- Título profesional idóneo de una carrera de al menos 8 semestres de duración.
- 180 Horas teóricas cursadas y 40 horas de trabajo práctico en mediación con casos reales.
- Contar con oficinas adecuadas dentro del territorio jurisdiccional , sala de espera, baño y la sala de mediación al menos de 9 metros cuadrados.

Asimismo, se es eliminado del Registro de Mediadores por fallecimiento o renuncia del mediador, pérdida de los requisitos o cancelación decretada por la Corte de Apelaciones competente.

IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

Objetivo General

Conocer los resultados de la Mediación Familiar Licitada a partir de la experiencia del Centro de Mediación de Santiago, enmarcado en el nuevo paradigma de familia y resolución alternativa de conflictos.

Específicos:

1. Identificar el perfil de los mediadores familiares del Centro en cuanto a formación y experiencia en el área.
2. Identificar los modelos teóricos de mediación utilizados y su relación con los resultados obtenidos a la fecha.
3. Caracterizar el proceso de mediación familiar según perfil de usuarios / as, materias, acuerdos y duración.
4. Describir pautas socioculturales que subyacen a la noción y resolución de conflictos en usuarios / as del sistema de mediación familiar.

V. DEFINICION DEL PROBLEMA

Necesidad de establecer si el sistema de mediación licitado satisface las expectativas que inspiraron la reforma de la judicatura de familia y el rol de la mediación dentro de ésta.

VI. METODOLOGIA DE INVESTIGACION

Se efectuará un estudio de tipo descriptivo, destinado a levantar información referida al proceso de mediación familiar, desde una perspectiva en la cual convergen elementos teórico – prácticos del proceso y cuya metodología comprende:

- Análisis documental de actas de mediación, con un universo de 3689 casos, los cuales fueron derivados al sistema de mediación licitado, dentro de la jurisdicción de los Tribunales de Familia de Santiago, entre febrero del año 2006 y enero del año 2008.
- Aplicación de cuestionario semi estructurado a los 6 Mediadores del Centro y desarrollo de entrevistas en profundidad con la totalidad de los profesionales.

VII. ANALISIS DE LA INFORMACION

El presente estudio analiza el proceso de mediación, caracterizando a los profesionales mediadores responsables, como también describiendo la operatividad y resultados del sistema licitado, específicamente la experiencia obtenida en uno de los primeros centros licitados, llamado Centro de Mediación de Santiago Ltda.

Mediadores

En este centro, la Mediación es efectuada por un equipo multidisciplinario compuesto por 3 Asistentes Sociales, 2 psicólogos y un abogado.

La totalidad de los profesionales del centro cumple con los requisitos para ejercer como mediador familiar establecidos en el reglamento del Ministerio de Justicia y que determina que se debe contar con una profesión de al menos 8 semestres de duración, cursada en algún centro de educación superior reconocido por el Estado de Chile y formación académica especializada en mediación familiar de 180 horas teóricas y 40 horas prácticas.

De este grupo, 3 profesionales cuentan con más de 7 años de ejercicio de su profesión y el resto de 3 a 4 años de ejercicio.



Los Profesionales han cursado diplomados en 4 de los casos referidos, mientras que uno ha efectuado postítulo y otro un curso, por tanto poseen la especialización de Mediación necesarias para cumplir con la exigencia establecida en la Ley N° 19.968.

Tabla N° 1: Formación Teórico – Práctica de los Profesionales del Centro

Profesionales	Nº Horas Teóricas	Nº Horas Prácticas
Abogado	500	120
Asistente Social 1	700	40
Asistente Social 2	320	93
Asistente Social 3	180	40
Psicólogo 1	220	40
Psicólogo 2	180	40

Fuente: Centro de Mediación de Santiago

Cabe reflexionar, que la ley chilena sólo alude a la figura de “profesional idóneo” como uno de los requisitos para ejercer como mediador, sin precisar formación de origen o experiencia en trabajo con personas en situación de conflicto y/o vulnerables.

La mayor parte de los profesionales que han derivado en mediación familiar, se encuentran laboralmente vinculados con la resolución de conflictos, principalmente, abogados, psicólogos, asistentes sociales y profesionales del área de la educación.

La mediación en el área salud incorpora una variedad más amplia de profesionales como enfermeros, terapeutas ocupacionales e ingenieros con distintas especializaciones, lo que no los excluye de la mediación en el área de familia. Sin embargo en estos casos la ley contempla mayores exigencias en cuanto a semestres de estudio en la profesión de origen y años de experiencia laboral previa al ejercicio mediador.

Si bien para la inscripción en el registro de mediadores, se exige acreditar formación especializada en mediación, familia e infancia, no se mide el conocimiento ni aplicación de contenidos mínimos o metodologías mediante un examen habilitante, no se consideran evaluaciones psicológicas de los

profesionales ni tampoco se contempla la actualización en materias relevantes, especialmente en el área legal.

Asimismo, frente a la amplia oferta de programas de especialización en mediación familiar tanto en el área privada como pública, no existe un proceso de acreditación que asegure estándares mínimos de calidad en la formación de mediadores familiares.

En cuanto a la experiencia como mediadores, todos los profesionales comienzan su trabajo en el origen del sistema licitado, contando de 4 a 6 años de experiencia como mediadores en 3 de los casos y de 1 a 3 años en el grupo restante. Anterior al sistema de mediación licitado, los profesionales tenían en promedio 3 años de experiencia en mediación, no especificando si corresponde al área familiar u otra.



Del análisis de la información y las entrevistas efectuadas, se aprecia que la formación de un profesional en mediación familiar, es un proceso continuo, flexible e integrador, que necesita la reflexión permanente en cuanto a formación profesional, experiencia práctica y la propia realidad personal y familiar, todo lo cual significará reaprender e incorporar nueva información y aprendizajes a esta disciplina.

Por lo tanto, se debe profundizar y reconocer la experiencia del mediador como producto de una familia y también de la especialidad profesional que posee. “No solo se trata de teoría y/o pasantías si no que creemos requisito sinequanom, considerar seriamente la persona del mediador, así también como los temas de cuidado, auto cuidado y trabajo en equipo interdisciplinario”. (Ortemberg, 1999, p. 8)

Existe consenso que un mediador familiar requiere habilidades relacionadas con sensibilidad, empatía, neutralidad y asertividad. Asimismo son claves el manejo de habilidades comunicacionales y de administración del conflicto.

Sin embargo, por las características de la intervención profesional realizada, es fundamental conocer la capacidad psíquica y física de contención del mediador y el manejo de situaciones con alto desgaste emocional. “La persona es el único instrumento con que el mediador cuenta para llevar a cabo su tarea y

sería un factor relevante y posiblemente determinante de los resultados del proceso de mediación”. (Donoso, 2006, p. 5)

Finalmente, cabe señalar que la formación de un mediador debiera incorporar un auto análisis sobre nociones de conflicto y respuestas automáticas frente él, actitudes frente al poder, capacidad de conexión emocional, revisión del rol de experto e identificar oportunidades y posibles dificultades de la profesión de origen.

Modelos de Mediación

En relación a modelos de mediación utilizados, sólo un profesional plantea emplear un único modelo en el ejercicio de su tarea, correspondiendo al modelo Harvard. Los restantes entrevistados, utilizan una combinación de modelos, predominando la integración de los modelos Harvard y Circular Narrativo.

La combinación de los modelos tradicionales de mediación se realiza según criterios propios de cada profesional:

***“Prefiero la combinación de modelos, Harvard, Circular Narrativo y el llamado de Quebec, que ocupa Harvard con técnicas de terapia familiar”
(Mediador, Asistente Social)***

Todos los entrevistados dicen identificar las etapas de aplicación de los modelos que utiliza, sin embargo sólo 2 mediadores diferencian etapas según cada modelo utilizado. Prima la combinación de etapas o la adaptación de las mismas según las características del caso a mediar.

Similar particularidad muestran al identificar las técnicas de mediación según modelo, destacando aquellas provenientes del modelo Harvard y Circular Narrativo.

Todos los mediadores entrevistados conocen a los autores clásicos de los modelos de mediación, identificando al menos a 2 de sus representantes.

En cuanto a los enfoques del movimiento mediador, 2 profesionales dicen no conocer estos enfoques. Los mediadores restantes hacen alusión principalmente a momentos históricos, fundamentos ideológicos y nociones de conflicto.

En relación a las teorías que nutren cada modelo de mediación, se identifican principalmente aquellas asociadas a comunicación y sistemas:

“Conozco la teorías de sistemas, conflicto, comunicación, intergeneracional, ecológica, social en crisis y teoría del observador”

(Mediador, Asistente Social)

“Aplico teorías de negociación, narrativas de White, sistémicas, comunicación”

(Mediador, Psicólogo)

“Utilizo teoría de Sistemas, teoría Ecológica, Cibernética del 3er. Orden, teoría del observador, Constructivista, Comunicación (Axiomas de Watzlawick y Bateson), complejidad (E. Morin).

(Mediador, Abogado)

En cuanto a los conceptos de conflicto asociados a cada modelo, 2 mediadores indican no conocerlos, mientras que los 4 profesionales restantes entregan distintas apreciaciones:

“En el modelo Circular Narrativo se asocia a proceso adversarial y en Harvard interacciones antagónicas entre 2 o más personas”

(Mediador, Abogado)

“En el modelo Trasformativo el conflicto se entiende como oportunidad de desarrollo moral y agente transformador, en Harvard se visualiza como un caos que hay que ordenar”

(Mediador, Psicólogo)

Mediar es fundamental en el entrenamiento de los profesionales, pero también se requiere de la integración teórica, pues la mediación posee un cuerpo lógico y bases teórico – filosóficas esenciales para su ejercicio. (Ortemberg, 1999, p. 8)

Si bien los distintos profesionales asistentes sociales, psicólogos, abogados u otros, “siempre han hecho mediación” de una forma u otra, la formación en esta área implica el uso de conocimiento sistematizado en cuanto a estructura, técnicas y cuerpos teóricos.

La totalidad de los mediadores del centro señala que en la formación como mediador familiar es necesaria tanto la entrega de conocimientos teóricos y técnicos, como la metodología participativa en clases (simulaciones, rol playing, etc.) y la realización de práctica con casos reales, al inicio en co mediación y posteriormente en forma independiente. Asimismo, se destaca que la formación de un mediador familiar debiera estar a cargo de un equipo multiprofesional.

Según los entrevistados, los contenidos que debe tener un programa de formación en mediación familiar, los profesionales entrevistados estiman pertinente abordar comunicación humana, conflicto, acuerdos, género, familia, aspectos legales y proceso y estructura de la mediación.

Causas, Materias y Acuerdos

En cuanto a las causas y materias, tanto derivadas como mediadas, éstas fueron referidas desde los cuatro Tribunales de Familia de la jurisdicción de Santiago, trabajando con hombres y mujeres mayores de edad, principalmente en edad media y residentes en comunas del gran Santiago.

Como característica común, las personas que son derivadas a mediación tienen un conflicto jurídico familiar generalmente originado en la ruptura de la pareja, sea conyugal o no. Las partes pueden haber estado casadas, haber convivido o haber tenido una relación intermitente de la cual nacieron hijos en común. Otro rasgo compartido es el alto grado de compromiso emocional y tensión con que llegan a mediación.

Sin embargo, se aprecia en los relatos de los profesionales entrevistados, que la mediación familiar tiene la ventaja de ser un proceso que permite a las personas comunicarse frente a frente, debiendo abordar conflictos manifiestos y latentes.

El reestablecimiento y facilitación de la comunicación entre las partes y la intervención de un tercero neutral, permite un diálogo en un ambiente de



privacidad y respeto mutuo que permite el desahogo y la búsqueda de acuerdos.

La tabla siguiente muestra que durante el periodo correspondiente a la Primera Licitación en materia de Familia, enero 2005 a enero 2008, los Tribunales derivaron un total de 3689 causas, las cuales constituyen el 100% de los casos.

Tabla N° 2: Total de Causas Derivadas, Mediadas y Frustradas según Tribunal

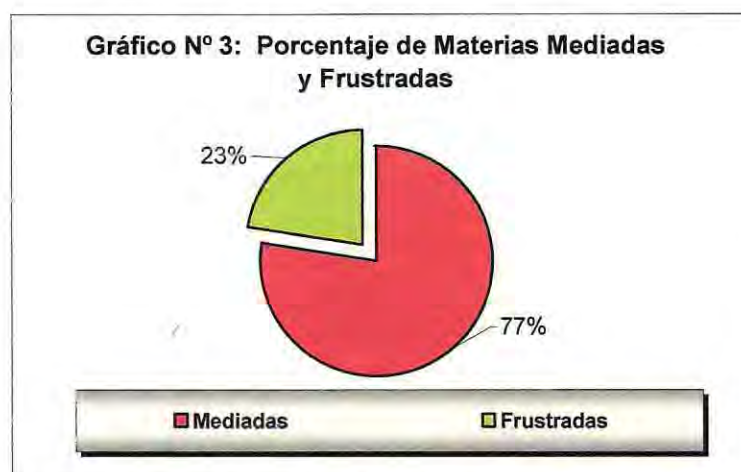
N° Tribunal	Total Materias Derivadas por Tribunal	Total Causas Mediadas	%	Total Causas Frustradas	%
1°	968	778	80.37	190	19.63
2°	1094	897	81.99	197	18.01
3°	499	415	83.17	84	16.83
4°	1128	771	68.37	357	31.65
Totales	3689	2861	100%	828	100%

Fuente: Centro de Mediación de Santiago

En un total de 828 causas no se pudo llevar a cabo el proceso de mediación, considerándose causas frustradas. Para que una causa se considere frustrada deben haber concurrido alguna de las siguientes situaciones: inasistencia de una o ambas partes a la convocatoria realizada por carta o teléfono, derivación duplicada a este y otro centro de mediación, dirección incompleta que impide

ubicar a las partes o que la materia derivada no es mediable. (la clasificación de materia mediable y no mediable y susceptible de ser mediada está definido en la Ley que crea los Tribunales de Familia N° 19.968).

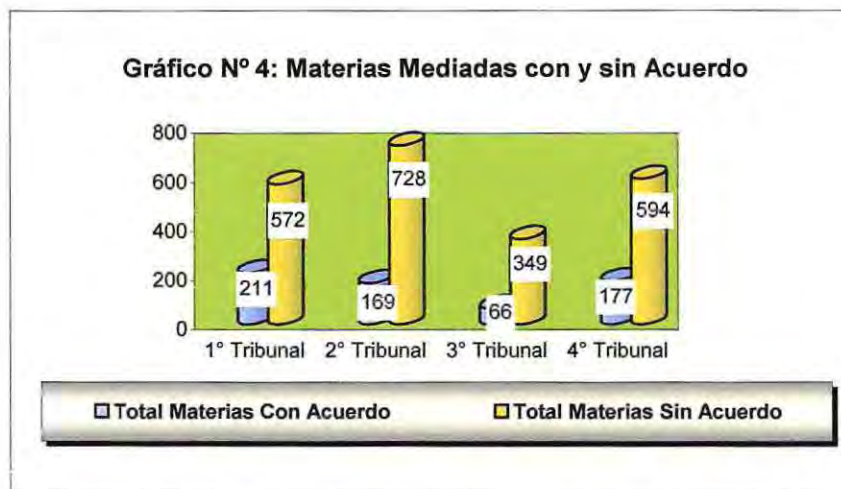
Del 100% de causas derivadas a mediación, en el 77% de los casos se pudo llevar a cabo el proceso de mediación, esto implica, llegaron ambas partes y se realizó al menos una sesión conjunta.



De las 2861 causas mediadas en total y derivadas de los cuatro tribunales antes mencionados, sólo se llegó efectivamente a acuerdo en 618 casos. Este acuerdo implicó la redacción de un acta denominada “acta de mediación” en la que se detallan los contenidos del o los acuerdos alcanzados. El acta una vez redactada es leída a las partes para recibir su aprobación o efectuar alguna corrección y se procede a su firma. Posteriormente el acta de mediación es

remitida por el Centro de Mediación al Tribunal correspondiente para someterla a la probación judicial, si esto ocurre el acta pasa a tener carácter de sentencia judicial, por lo tanto es exigible su cumplimiento.

El acuerdo puede haberse logrado en todos los puntos planteados o puede haberse alcanzado sólo en parte de ellos, debiendo el tribunal resolver los puntos pendientes al continuar la tramitación de la causa.



Cuando la mediación finaliza sin acuerdo, en experiencia de este centro, la principal razón obedece a la imposibilidad de llegar a acuerdo y en menor grado por abandono de las partes. En este caso el mediador debe dar cuenta de este hecho, emitiendo un documento en el que conste tal situación denominado “Acta o Certificado de Mediación Frustrada”.

La totalidad de los entrevistados señala que el trabajo en la facilitación de acuerdos, se efectuó en promedio en 3 sesiones y dice finalizar este proceso con acuerdo.

Sin embargo, cabe analizar que el éxito de una mediación no necesariamente está dado por el acuerdo entre las partes, pues los conflictos que la generaron son siempre complejos y dinámicos. En varios casos, la mediación se inició buscando resolver un tema, pero se abordaron y resolvieron otros.

La amplitud de intereses y necesidades muchas veces implica que se suscriban acuerdos que no satisfacen el 100% de las expectativas de las partes o que frente a un incumplimiento de los mismos no se reclame su concreción, ya que de todas formas se han satisfecho otras necesidades implícitas, de orden más subjetivo, como una disculpa, reconocimiento de algún hecho o manifestación de alguna intención. (UDP, 2006, p. 48)

Así se puede conceptuar a la mediación como un espacio de reconocimiento, tal como se plantea en el modelo de mediación transformativo, aludiendo a un proceso de revalorización propia y del otro que va más allá de los resultados.

No obstante, el seguimiento del cumplimiento de acuerdos no está incorporado en el sistema de mediación lícitada y tampoco existe concordancia en los

criterios para medir este fin, ya sea enfocada a resultados o satisfacción de intereses de las partes.

La tabla siguiente hace referencia al total de causas derivadas según materia y Tribunal. Lo anterior no contabiliza aquellas materias que en el proceso de mediación pudiesen haberse tratado y acordado, es decir, el tribunal pudo haber derivado solo alimentos y se devolvió un acuerdo en materia de alimentos y relación directa y regular.

Tabla N° 3: Materias Derivadas Según Tribunal

Materias	1° Tribunal	%	2° Tribunal	%	3° Tribunal	%	4° Tribunal	%
Alimentos	678	70.04	770	70.38	368	73.75	863	76.51
Relación directa y regular	162	16.74	200	18.28	82	16.43	169	14.98
Cuidado Personal	122	12.60	95	8.68	31	6.21	74	6.56
Divorcio	5	0.52	11	1.01	15	3.01	16	1.42
Separación Matrimonial	0	0	2	0.18	0	0	1	0.09
Autorización salida del país	0	0	6	0.55	1	0.20	0	0
Declaraciones de bienes familiares	1	0.10	9	0.82	2	0.40	4	0.35
VIF	0	0	1	0.09	0	0	1	0.09
Totales	968	100%	1094	100%	499	100%	1128	100%

Fuente: Centro de Mediación de Santiago

Sobre el 70% del total de causas derivadas, corresponden a la materia de alimentos seguido de la materia de relación directa y regular. De lo anterior se entiende que de la totalidad de causas que tramita un Tribunal de Familia en materias susceptibles de mediación, porcentualmente las materias que dicen relación con las condiciones de los hijos son las que representan la mayor cantidad de causas derivadas.

Conceptualmente, alimentos se refiere a “los que habilitan al alimentario para subsistir modestamente, de un modo correspondiente a su posición social. Comprenden los medios necesarios para alimentación, vivienda, vestuario, salud, movilización, recreación, enseñanza básica y media, aprendizaje de alguna profesión u oficio”. (Gómez de la Torres, 2007, p. 152)

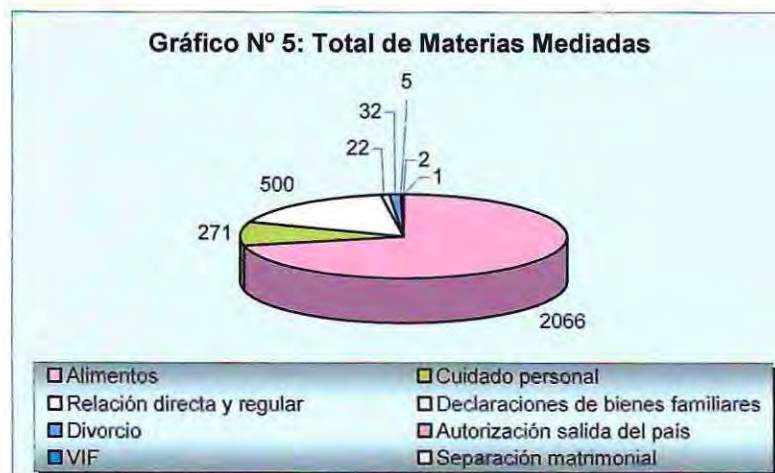
En este ámbito, uno de los cambios establecidos por la nueva legislación de familia es que corresponde a ambos padres y no sólo al padre, contribuir en la satisfacción de necesidades de los hijos.

La satisfacción de necesidades básicas que implica esta materia -algunas de ellas vitales- también podría explicar la gran cantidad de causas derivadas y mediadas.

Según los entrevistados, en esta materia se observan casos donde la pensión de alimentos, independiente del monto que se fije, adquiere un carácter simbólico, pues para el demandante, lo más importante es el compromiso que adquiere del padre o demandado en la manutención de sus hijos.

En tanto, la relación directa y regular consiste en que “el padre o madre que no tiene el cuidado personal del hijo pueda tenerlo consigo en determinados días y horarios, conforme a lo que por convenio acuerden los padres o judicialmente se establezca.” (Gómez de la Torres, 2007, p. 152)

Estos acuerdos varían según la familia y sus circunstancias, principalmente en cuanto a relación de la pareja, edad de los niños, situación laboral de los padres, entre otros. Muchos de ellos contemplan contactos amplios y flexibles y otros tienen mayores limitaciones en cuanto a la frecuencia e intensidad de los encuentros entre padres e hijos.



Es importante destacar que la violencia intra familiar se encuentra dentro de las materias facultativas del magistrado en cuanto a su derivación a mediación, pero solo un caso -que representa el 0.15 del total de causas derivadas del Segundo Juzgado de Familia de Santiago- fue derivada explícitamente por V.I.F.

Lo anterior no debe llevar a una lectura errónea, en cuanto muchos casos derivados por otras materias presentan violencia pero no queda visibilizado al ser ingresado por otra materia a mediación.

Tabla N° 4: Causas Mediadas con Acuerdo según Tribunal

Materias	1° Tribunal	2° Tribunal	3° Tribunal	4° Tribunal	Total Materias
Alimentos	169	138	57	143	507
Relación directa y regular	42	29	14	38	123
Cuidado Personal	23	11	1	11	46
Divorcio	1	0	1	5	7
Separación Matrimonial	0	0	0	0	0
Autorización salida del país	0	1	0	0	1
Declaraciones de bienes familiares	0	3	0	1	4
VIF	0	0	0	2	2
Totales	235	182	73	200	690

Fuente: Centro de Mediación de Santiago

Del total de acuerdos el 73.48 % de ellos corresponden a materia de alimentos, seguidos de relación directa y regular con un 17.83% y de cuidado personal con el 9.3%. Como señala una de las mediadoras entrevistadas:

“Siendo la materia de alimentos la de mayor relevancia y siendo las madres las que quedan al cuidado de los hijos, son ellas las que reclaman sus derechos y solicitan la mediación”.

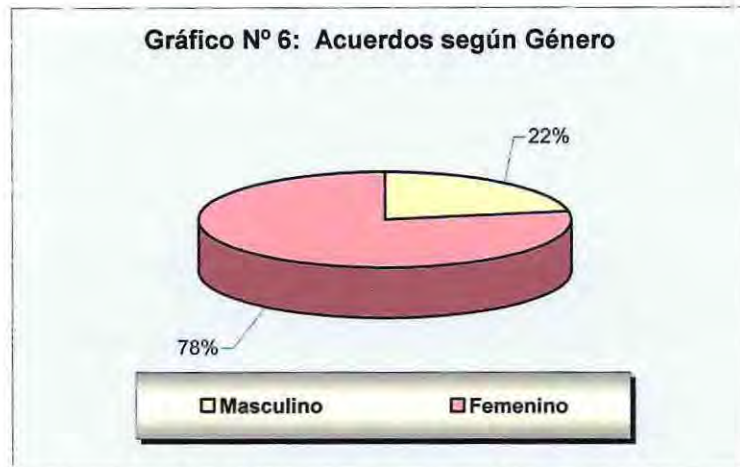
(mediador, psicólogo)

La variable género constituye un diferenciador tanto al momento de iniciar el proceso de judicialización de una determina causa, su paso al sistema de mediación y el logro de acuerdos.

Por género hacemos referencia a existencia de relaciones sociales desiguales, a consecuencia de la adscripción diferenciada a hombres y mujeres, de valores, creencias y sistemas simbólicos-culturales de todo tipo que marcan las respectivas actuaciones políticas, económicas y sociales en el seno de los grupos humanos. (UDP, 2006, p. 60)

Esta construcción está marcada por las valoraciones sociales en cuanto a las funciones y roles que desempeñan las personas y su forma de relacionarse,

sino también incorpora otros elementos de análisis como son la raza, etnia, origen social o habilidad física o mental.



Del total de acuerdos logrados, el 78% corresponden a mujeres que demandaron y que para efectos de la mediación figuran como solicitantes. Lo anterior puede entenderse si se consideran aspectos como los señalados por una de las mediadoras expertas entrevistada, quién señala:

“La familia chilena se ha vuelto fuertemente monoparental, con la presencia de familias constituidas por la madre y sus hijos, los cuales son hijos de distintas parejas con las cuales la madre se ha emparejado en el tiempo”. (Mediadora, Asistente Social)

A juicio de los mediadores entrevistados, hombres y mujeres preferirían resolver sus conflictos en privado, pero frente a la intervención de terceros, los hombres

se muestran menos dispuestos a participar en estos procesos. Las mujeres, en cambio, apoyan y promueven la intervención de terceros, ya sea a través de mediación o juicio, principalmente porque perciben mayor igualdad de condiciones para negociar con los hombres en los conflictos de familia.

Tabla N° 5: Acuerdos según Sexo del Demandante

Materia	Acuerdos	Sexo Demandante	
		Femenino	Masculino
Alimentos	507	455	52
Relación directa y regular con el niño	123	52	71
Cuidado personal	44	16	28
Divorcio	7	5	2
Separación matrimonial	0	0	0
Autorización salida del país	1	1	0
Declaración de bienes familiares	4	4	0
VIF	2	1	1
Totales	688	534	154

Fuente: Centro de Mediación de Santiago

En resumen, existe coincidencia en que son las mujeres las que presentan más posibilidades de llegar a acuerdos y las que solicitan asistir a mediación con mayor frecuencia. Esta situación se asociaría predominantemente a características culturales propias de nuestra sociedad, tal como refieren nuestros entrevistados:

“Existe mayor número de mujeres que presentan causas, además cultural y legalmente el cuidado personal lo tiene la mujer”

(Mediador, Abogado)

“Alimentos es la materia de mayor relevancia y siendo las madres las que quedan al cuidado de los hijos, son ellas las que reclaman sus derechos y solicitan mediación”

(Mediador, Psicólogo)

La mediación puede ser visualizada por los usuarios tanto como un espacio de reencuentro en la medida que favorece la comunicación y encuadre de emociones y también como la posibilidad de conseguir acuerdos funcionales con mayor rapidez, economía y equilibrio entre las partes, lo que a juicio de los profesionales entrevistados puede verse reflejado tanto en hombres como mujeres:

“ Yo diría que a los hombres les cuesta pedir más mediación e iniciar el proceso, pero cuando entran a participar activamente, es más consciente y coherente su comportamiento”

(Mediador, Asistente Social)

“Siento que la mediación contribuye en la perspectiva de género (valoración cultural de ser hombre – mujer) a que ésta se pueda expresar en su emocionalidad y reconocer la del otro, sobre todo en la mirada masculina”

(Mediador, Asistente Social 2)

“Según mi experiencia acuden más las mujeres ya que son éstas las que frente a una situación conflictiva, como una separación, tienen validado como mecanismo la solicitud de ayuda, de verbalización de sus emociones y de petición. Sin embargo, se quejan con mayor facilidad, lo que tiene como contraparte la dificultad de concreción y de clarificación de sus intereses, frente a los hombres que les es más dificultoso la verbalización de sus emociones pero le es menos complejo la jerarquización de sus necesidades” (Mediadora, Asistente Social 3)

Desde la neurología se plantea que “el cerebro femenino reacciona con una alarma mucho más negativa ante el conflicto y el estrés de las relaciones que el cerebro masculino. Los hombres gozan a menudo con el conflicto y la competición interpersonal, incluso alardean de ello. En las mujeres el conflicto moverá probablemente una cascada de reacciones hormonales negativas creando sentimientos de estrés, alteración y temor”. (Brizendine, 2007, p. 53)

“Las mujeres son más veladas, cuando exponen un conflicto están haciendo mención a conflictos históricos, en cambio el hombre es más concreto y esquemático” (Mediadora, Asistente Social 2)

“Las mujeres solicitan mayoritariamente mediación pues se atreven a enfrentar los conflictos y desestabilizar el sistema. Además ellas se agrupan y se contienen mutuamente” (Mediadora, psicóloga)

Asimismo, no sólo existen mayor número de mujeres usuarias del sistema de mediación familiar, sino que mayoritariamente quienes trabajan en mediación son mujeres. Estos datos podrían reafirmar la cultura existente en la justicia de familia. Se ha sostenido tradicionalmente que los conflictos familiares son “temas femeninos”, tanto así que la mayoría de los jueces y abogados en materia de familia son mujeres, lo que podría explicar de algún modo que los asuntos concernientes a este sistema, se han considerado marginalmente en la cultural legal y judicial. (UDP, 2007, p. 65)

En cuanto a las nociones de conflicto que tienen los usuarios /as del sistema de mediación lícitado, al inicio del proceso priman las concepciones negativas o de negación del mismo:

“A veces hay negación total del conflicto, existe miedo a perder el vínculo. Algunos ven la mediación como una secreta esperanza de recomponer la relación”

(Mediadora, Asistente Social 1)

“Destaca la visión del conflicto como algo desagradable, connotación negativa, es disfórico, altamente rechazado, pues piensan que no debiera ocurrir o que debiera evitarse a toda costa. Necesidad de castigar al otro y de reparar el dolor”.

(mediador, psicólogo)

“El común de las personas no visualiza el conflicto como un espacio de crecimiento o clarificación de posiciones, sino como una disputa”.

(Mediador, Psicólogo 2)

“El que solicita la mediación ve el conflicto como una posibilidad de solución, el citado la mayoría de las veces no identifica el problema”.

(Mediadora, Asistente Social 2)

En este sentido los entrevistados destacan que la noción de conflicto estará altamente influenciada por la historia personal y relacional de la persona. La

carga emocional que conlleva un conflicto matizará la forma de abordarlo en un momento y otro.

En cuanto a las estrategias de resolución de conflictos más utilizadas por las personas, existe coincidencia en que la adaptación y la competencia son las más observables. En la medida que el proceso avanza, es más frecuente alcanzar la cooperación entre las partes.

“Existe una fuerte implicancia de la adaptación, hay más imposición, en menor grado la cooperación, pues ésta es más compleja y requiere de mayor aprendizaje” (Mediadora, Psicóloga)

“Yo diría que en la mayoría de los casos una persona evita y la otra asume, ya sea colaborativamente o competitivamente, pero no se puede hacer una categorización” (Mediador, psicólogo)

“Va a depender el perfil psicológico de las personas, la mayoría de las mujeres son evitadoras, el hombre por sus características psicobiológicas es confrontacional, va más a la lucha. Creo que personas más evolucionadas desde lo intelectual y emocional podrían tener una actitud más colaborativa, pero requiere de un desarrollo cultural en el amplio sentido de la palabra” (Mediadora, psicóloga)

“El conflicto depende de la persona, algunos son competitivos para favorecer su posición, otros son cooperativos, más evolucionados con actitud de reflexionar y flexibilizar la posición”.

(Mediadora, Asistente Social)

Asimismo, los entrevistados señalan que las personas previo a la mediación privilegian resolver sus conflictos primeramente en tribunales, seguido de la familia o instituciones de la red social o comunitaria.

“Lo habitual es el intento negociado en busca de soluciones, a veces recurren a familiares o amigos, cuando no funciona las personas acuden inmediatamente a instancias formales” (Mediador, abogado)

“Tribunales de Familia es un espacio tremendamente socializado. Otro agente válido son los “profesionales de los conflictos”: psicólogos, psiquiatras, asistentes sociales y abogados. También se recurre a la autoridad civil o religiosa”. (Mediadora, Asistente Social 2)

“Un agente muy validado, son los profesores jefes de los hijos, pues la comunicación con la madre va a permitir siempre la apertura del conflicto” (Mediadora, Asistente Social 3)

***“En el nivel socioeconómico bajo se recurre a la CAJ o a consultorios, mientras que en sectores medios se tiene la colaboración de un abogado”
(Mediadora, Psicóloga)***

Familias

Cuando se habla de familia, cualquiera sea su definición, siempre se hace referencia a dimensiones de consanguinidad, parentesco, lazos jurídico, legales, religiosos, intergeneracionalidad, vínculos afectivos, vida en común o proyecciones de largo plazo.

Sin embargo, las transformaciones socioeconómicas actuales implican la necesidad de reconocer distintas expresiones familiares, muchas de las cuales no se desarrollan de acuerdo a los roles familiares tradicionales e imponen nuevos retos y tensiones a sus miembros.

La residencia en un lugar común, la existencia de lazos consanguíneos o la heterosexualidad en la pareja, ya no son requisitos para autodefinirse como familia. En la visión de Giddens surge “la familia democrática” que ha interrogado a los sujetos y ha presionado por reinventar el modo de vivir y hacer familia. (Giddens, 1992)

Esta diversidad se refleja en las descripciones que efectúan algunos de los profesionales del centro en cuanto a las familias atendidas:

“Nostalgia de la familia nuclear, voluntad de ser familia, necesidad de rol femenino”

(Mediador, Asistente Social)

“Las familias que llegan a mediación lícitada son principalmente de niveles económicos medios, medios bajos y bajos, con un nivel educacional en promedio de enseñanza media completa e incompleta y estudios superiores técnicos y universitarios (éstos últimos los menos). La gama es muy amplia, con la información que manejo me costaría hacer un perfil, creo que más bien prima la diversidad. Socialmente, las familias que he atendido vienen predominantemente de un estrato social medio a bajo y escasamente de sectores altos, los casos de sectores más acomodados se identifican como factor común por tener instrucción educacional formal, lo que repercute en su nivel de ingresos pero no podría identificar personas provenientes de familias históricamente acomodadas. Dado que el centro en que me desenvuelvo como mediadora atiende a los tribunales de Santiago puedo inferir que frente a las diversidad de comunas que atiende , las comunas del sector norte y centro tendrían predominancia en relación a las del sector oriente.

Valóricamente, puedo señalar que las familias que acuden a mediación y que tienen mayor posibilidad de llegar a acuerdo tienen una alta valoración de la relación paterno filial y la de misión de la familia en la formación y crianza de los hijos, esto permite entender que frente a una crisis de separación busquen ayuda para poder lograr un nuevo equilibrio en la distribución de tareas con la nueva estructura”

(Mediador, Psicólogo 2)

“Familias en situación socioeconómica y cultural precaria, familias que le otorgan importancia al modelo paternalista y judicializada de resolver sus conflictos”

(Mediador, Asistente Social)

En cuanto a la conformación de las familias que asiste a mediación en el centro en estudio, 4 de los profesionales plantea que las familias son monoparentales, mientras que los otros 2 hablan de familias biparentales. Asimismo, se precisa que previo al proceso de mediación, las familias presentaban una conformación predominantemente nuclear.

“Familias biparentales en sentido amplio, quebradas pero que se reconocen como miembros” (Mediador, Asistente Social)

La información precedente es coherente con los datos del Censo de Población y Vivienda del año 2002 y la Encuesta de Caracterización socioeconómica (CASEN) 2006, pues las familias monoparentales representan un 16.4% del total, con mayor aumento en zonas urbanas del país. Asimismo, las familias nucleares con hijos predominan con un 47.8% a nivel nacional. (Valenzuela, Tironi y Scully, 2006, p. 23)

Cabe analizar que las familias monoparentales presentan un 85.1% de jefatura de hogar femenina, versus un 14.7% de varones que ejercen jefatura de hogar sin una pareja. Lo anterior hace evidente la mayor feminización de los hogares chilenos en caso de familias monoparentales, principalmente a cargo de solteros, separados y anulados.

El tamaño de las familias con las cuales se trabaja en mediación, es en opinión de los profesionales mayoritariamente de 3 a 4 miembros.

La cifra anterior concuerda con los antecedentes demográficos en Chile, pues se advierte una reducción del tamaño de los grupos familiares, con un promedio de integrantes de 3.6 personas al año 2002, lo cual es transversal a todas las tipologías de familia. Esta disminución podría asociarse al aumento de la esperanza de vida, descenso de la fecundidad, espaciamiento de los hijos y aumento de hogares nucleares sin hijos, monoparentales y unipersonales.

La diversidad en la conformación de familias, interacciones, roles y funciones observada, enfrentará a la mediación familiar a múltiples desafíos que requerirán desde el punto de vista técnico capacitación permanente e investigación en el área.

La totalidad de los mediadores entrevistados coincide en que la familia ha experimentado múltiples cambios, preferentemente en cuanto a la diversificación de las tipologías familiares, tamaño y estructura. Secundariamente aparecen cambios más bien relacionados con procesos demográficos asociados a retraso de nupcialidad, pautas reproductivas y patrones de conducta sexual.

Los profesionales entrevistados identifican otras características comunes a las familias atendidas en mediación, aludiendo principalmente cambios socioculturales:

“Cambios en roles parentales, familias uniparentales con jefatura femenina, familias migrantes (peruanas)”

(Mediador, Abogado)

En algunos casos se observa una nueva valoración de la relación de pareja, dando mayor importancia al compromiso emocional antes que a la

formalización. Asimismo los patrones tradicionales de género que segmentaban las responsabilidades familiares y especialmente el cuidado de los niños está dando paso a una flexibilización identitaria en hombres y mujeres.

“Mirada de la institución del matrimonio como algo ya no para toda la vida, sino como premisa permanente de vínculo desechable. Permanente ausencia de los padres en los hogares, exigencia de las mujeres en que las tareas en torno a la familia e hijos sea algo compartido” (Mediador, Psicólogo)

Los mediadores entrevistados coinciden que independiente de los cambios experimentados por las familias en las últimas décadas, la familia se sigue visualizando como un espacio de afectividad elemental para el adecuado desarrollo de sus miembros y continua siendo una fuente de sentido para las personas dentro de una sociedad en cambio permanente.

***“La familia no se termina, sólo se organiza de forma distinta”
(Mediadora, Asistente Social)***

VIII. CONCLUSIONES

La presente investigación se centra en el análisis de los resultados y desafíos de la mediación familiar licitada, a partir de la experiencia del Centro de Mediación de Santiago Ltda. entre los años 2006 al 2008.

En cuanto al objetivo uno, referido a **identificar el perfil de los mediadores familiares del Centro en cuanto a formación y experiencia en el área**, la totalidad de los profesionales ejercen como asistentes sociales, psicólogos o abogados, con un promedio de 4 años de experiencia profesional y de 3 años de experiencia en mediación familiar.

Todos los entrevistados cuentan con la certificación pertinente exigida por ley para desempeñarse como mediadores, sin embargo la capacitación de los profesionales en esta área se caracteriza por la diversidad de modalidades, metodologías, contenidos y duración. Asimismo se aprecian matices y énfasis propios de la profesión de origen de cada mediador en la intervención.

Independiente de la experiencia y el cumplimiento de los requisitos legales para pertenecer al sistema licitado de mediación familiar, no todos los mediadores cuentan con un nivel de conocimientos homogéneos en el ejercicio de su labor.

Lo anterior puede agudizarse toda vez que la exigencia para ser mediador no contempla a profesionales cercanos a la intervención en conflictos interpersonales sino a la generalidad de profesionales que cursen carreras de 8 semestres de duración. Por tanto, se podría inferir que existe una sobre confianza del sistema, pues las 180 horas de formación no garantizan que el trabajo en el sistema licitado sea efectivamente mediación.

En este contexto y dada la complejidad y diversidad de conflictos abordados en mediación familiar, es indispensable establecer estándares mínimos en la calidad de la formación de los mediadores, la acreditación de las instituciones capacitadoras, la rendición de un examen habilitante previo a la inscripción en el registro de mediadores y la exigencia de capacitación continua en el área.

Un hallazgo importante en el análisis de este objetivo, es la significación que los mediadores familiares asignan a su labor, ya sea al visualizarla como una profesión o como una especialización más dentro de su trayectoria profesional. Lo anterior se verá fuertemente influenciado por la estabilidad laboral y la sustentabilidad económica que tiene la mediación familiar, considerando las actuales características del sistema.

El objetivo dos de la investigación, orientado a **identificar los modelos teóricos de mediación utilizados y su relación con los resultados obtenidos**, indica que los mediadores emplean una combinación de los tres modelos clásicos en la práctica. Asimismo, se observa que la estructura del proceso es tomada del modelo Harvard y los procesos comunicacionales y relacionales se matizan con aportes de los modelos Transformativos y Circular narrativo.

Se advierte un manejo diferencial de las teorías y técnicas de cada modelo por parte de los mediadores. El procedimiento empleado en cada sesión queda a exclusivo criterio de cada profesional. Igualmente, se observa la utilización y/o adaptación de habilidades sociales y destrezas propias de las profesiones de origen en el proceso.

En este punto cabe analizar si el nivel de conocimiento de los modelos y su aplicación implica una subutilización de los mismos. También a modo de hipótesis, se podría establecer si esta experticia se relacionaría con la capacitación recibida en el área u otra variable, lo cual debiera ser abordado por investigaciones posteriores.

Los modelos de mediación no son aplicados con la rigurosidad teórica – práctica explicitada y difundida por sus autores, sin embargo esta falta de ortodoxia nutre al proceso de aportes de todas las disciplinas y de experiencias profesionales, como también integra rasgos culturales y cambios propios de nuestra sociedad.

Recordando que los tres modelos clásicos de mediación surgen en una cultura muy distinta a la nuestra (U.S.A., contexto académico ligado a leyes y economía) y donde existen diferencias notables con nuestro país principalmente en la forma de abordar los conflictos, de comunicar e interaccionar, también es factible hablar de una “a-culturización” de los modelos utilizados actualmente en Chile.

En esta perspectiva, sería relevante la sistematización de todas estas experiencias pues favorecerían no sólo la formación de futuros mediadores sino también mejorar la calidad del proceso.

En cuanto a la relación modelos – resultados, los profesionales destacan la utilidad de contar con una estructura definida, sin embargo destacan las habilidades y destrezas personales en los logros obtenidos que no sólo se limitan al acuerdo, sino también al reestablecimiento de la comunicación entre las partes.



El objetivo tres, se enfoca a **caracterizar el proceso de mediación familiar según perfil de usuarios / as, materias, acuerdos y duración**. En relación al primer punto, el centro trabajó con casos derivados de tribunales pertenecientes a la jurisdicción de tribunales de familia de Santiago, recibiendo 3689 derivaciones y logrando mediar 2861 casos entre los años 2006 al 2008. En términos concretos, en el 77% de los casos ambas partes se presentaron y se efectuó al menos una sesión conjunta. En promedio, el acuerdo se alcanzó a la tercera sesión.

El acuerdo se alcanzó en 618 de los casos efectivamente mediados, ya sea en todas las materias o en parte de ellas. En esta última situación es el tribunal quien debe resolver los puntos pendientes. También es común que se logren acuerdos en más de una materia, que originalmente no fue derivada por el tribunal.

Sin embargo, el sistema de mediación familiar licitada no contempla el seguimiento de los casos, por tanto no existen antecedentes del nivel de cumplimiento de acuerdos post mediación. De suma importancia sería establecer el número de casos que regresa a tribunales para buscar solución a conflictos previamente abordados en mediación producto del incumplimiento de acuerdos, produciendo el indeseado efecto “rebote” en Tribunales de Familia.

En cuanto a los acuerdos establecidos, el principal hallazgo dice relación con la satisfacción de necesidades de orden más subjetivo, como asumir un compromiso, reconocer un error, solicitar disculpas, etc. Asimismo, son las mujeres las que presentan mayor proporción de acuerdos lo cual podría explicarse por ser las que preferentemente están al cuidado de los hijos/as, la mayor proporción de familias monoparentales con jefatura de hogar femenina y la mayor validación cultural a la solicitud de ayuda y a la búsqueda de alternativas de solución.

En cuanto a las materias, la mayor cantidad de derivaciones corresponden a la materia de alimentos, seguido de relación directa y regular y cuidado personal. El tercer y cuarto Tribunal de Familia fueron los que derivaron mayor cantidad de causas en las materias antes señaladas.

Del total de acuerdos el 73.48 % de ellos corresponden a materia de alimentos, seguidos de relación directa y regular con un 17.83% y cuidado personal con un 9.3%.

En el trabajo efectuado por los profesionales del centro, destaca que porcentualmente las materias que dicen relación con las condiciones de los hijos son las que representan la mayor cantidad de causas derivadas.

Asimismo, la amplia satisfacción de necesidades básicas que implica la materia de alimentos -algunas de ellas vitales- podría explicar la gran cantidad de causas derivadas y mediadas.

Sin embargo, los resultados obtenidos invisibilizan la problemática de violencia intrafamiliar, toda vez que el caso ingresa a Tribunales de Familia por una materia que no responde necesariamente a la problemática que más afectada tiene a las partes. Si bien la violencia intrafamiliar es considerada como una de las materias facultativas del juez en la derivación a mediación, dentro del sistema licitado de mediación familiar no es posible conocer la magnitud de esta problemática social.

El último objetivo de investigación se relaciona con **describir pautas socioculturales que subyacen a la noción y resolución de conflictos en usuarios / as del sistema de mediación familiar**. A la luz de la experiencia de este centro de mediación, al inicio del proceso el conflicto es percibido como negativo y amenazador. Sin embargo, en el transcurso del mismo, las personas destacan las posibilidades de reestablecer la comunicación y de resignificar sus problemáticas.

En este sentido, las personas que acuden a tribunales en busca de solución a un determinado conflicto, no necesariamente obtendrán una sentencia

favorable. Lo anterior porque el Juez resuelve en base a la queja inicial planteada por las partes, lo que se traduce en un monto económico o la fijación de días y horas determinadas. En cambio en la mediación se intenta alcanzar el ámbito de las necesidades e intereses, que siendo menos concretos, son la esfera donde se puede entender la relación y el conflicto que se manifestó en la demanda.

Las personas acuden a un tercero para intentar reordenar un sistema y lograr un nuevo equilibrio, que se ha alterado generalmente por una ruptura en la relación de pareja. Resulta paradójico que siendo una constante del mundo moderno el cambio y la incertidumbre, las personas siguen manifestando una nostalgia por la familia nuclear de características estacionarias e inalterables.

El trabajo con familias en constante cambio obliga a replantear sus funciones y estructura, reconociendo problemáticas emergentes que no pueden ser abordados a partir de modelos contruidos en torno a la familia tradicional. En mediación familiar resulta vital reconocer la diversidad de expresiones familiares y trabajar constructivamente a partir de la diferencia.

En las familias atendidas, prima la diversidad en cuanto a estructura y funciones. Existe coincidencia en la gran cantidad de familias que presentan jefatura de hogar femenina. Asimismo destacan el cambio en la valoración del

vínculo de pareja, la desformalización en las uniones y el incipiente trabajo con familias migrantes.

Otra características de los usuarios / as se relaciona con que el sistema de mediación familiar está fuertemente marcado por la presencia femenina, tanto al presentar mayor número de solicitantes, como por otros actores del sistema, principalmente juezas, funcionarias de tribunales y por supuesto mediadoras. La variable género también se refleja en los resultados y expectativas frente a la mediación, ya que generalmente en las mujeres tiene una alta valoración la satisfacción de intereses de orden afectivo-emocional y en los hombres se observa mayor capacidad para concretizar y jerarquizar necesidades.

Como comentarios finales, cabe analizar que la incorporación de la mediación obligatoria no llevó aparejado una disposición de los actores del poder judicial para la derivación al sistema licitado. Esta dificultad puede ser entendida por la propia cultura organizacional que opera en base a lo exigido en la Ley y también por el desconocimiento frente a esta forma de intervención que no fue apoyada por capacitación masiva a los funcionarios de Tribunales de Familia.

Asumiendo que la mediación contempla en sus principios rectores la voluntariedad, lo que es recogido en la Ley N° 20.286 en su artículo 105, la falta de información e instrucción sobre mediación en los actores del Poder Judicial

encargados de la derivación y el desconocimiento social de la mediación, jugaron en contra de un sistema articulado que contempla al Poder Judicial, al Ministerio de Justicia y a los operadores licitados.

Asimismo, el sistema de pagos de los mediadores resultó ser un sistema perverso en cuanto cosifica los casos y sobre valora el acuerdo en relación a los procesos. Siendo la mediación una intervención cualitativa se cancela a los mediadores por acuerdos logrados. Lo anterior es una amenaza a la calidad de los procesos toda vez que fuerza a la optimización del tiempo en sala, a fin de conseguir acuerdos en el menor tiempo posible, lo cual hace percibir como poco rentable cualquier tiempo no dedicado a mediar, como son los espacios de capacitación, autocuidado y reuniones de equipo.

IX. BIBLIOGRAFIA

Libros:

Bauman Z. (2000) *Trabajo, Consumismo y Nuevos Pobres*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.

Brizendine L. (2007) *El Cerebro Femenino*. Barcelona, España: Editorial del Nuevo Extremo.

Bush, R. y Folger J. (1996) *La promesa de la Mediación*. Barcelona, España: Editorial Granica S.A.

Fernández, J. (2000) *En Busca de Resultados: Una introducción a las Terapias Sistémicas*. Santiago, Chile: Editorial de la Universidad de Aconcagua.

Fisher R., Ury W., y Patton B. (1991) *Sí ¡de acuerdo! Cómo Negociar sin Ceder*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Giddens, A. (2000) *Un mundo Desbocado*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Grupo Santillana.

Gómez de la Torres, M. (2007) *El Sistema Filiativo Chileno*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.

Grossman, C. (1989) *Violencia en la Familia y la Relación de Pareja*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Universitaria.

Llona, S., Levit D., Donoso M., Salgado C. (2005) *Manual de Mediación Familiar*. Santiago, Chile: LOM Ediciones.

Quintero, A. (1997) *Trabajo Social y Procesos Familiares*. Buenos Aires, Argentina, Editorial I.H.

Ramos Pazos, R. (2005) *Derecho de Familia*. Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile.

Suares M. (1996) *Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Piados.

Tironi, E. (2002) *El Cambio está Aquí*. Santiago, Chile: Editorial Sudamericana Chilena S.A.

Tironi, E. (2003) *Cuánto y Cómo Cambiamos los Chilenos*. Santiago, Chile: Editorial Comisión Bicentenario.

Valenzuela J., Tironi E., Scully T. (2006) *El Eslabón Perdido. Familia, Modernización y Bienestar en Chile*. Santiago, Chile: Aguilar Chilena de Ediciones S.A.

Watzlawick, P. (1992) *Cambio*. Barcelona, España: Editorial Heder.

Fuentes Electrónicas:

Biblioteca del Congreso Nacional, Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones. (2003) *La mediación familiar, Conceptos Generales y Legislación Extranjera*. <http://www.bcn.cl>

Donoso Andrés. (2006) *Entrenamiento en Habilidades en la persona del Mediador*. Obtenido el 15 de enero de 2010. <http://www.cejamericas.org/doc/documentos.pdf>

INE (2005) *Proyecciones de Población: Chile hacia el 2050*. Obtenido el 26 de noviembre de 2008. www.ine.cl

Ministerio de Justicia (2004) Ley de Matrimonio Civil N° 19.947. Obtenida el 05 de diciembre de 2007. <http://www.bcn.cl>

Ministerio de Justicia (2005) Ley de Tribunales de Familia N° 19.968. Obtenida el 05 de diciembre de 2007. <http://www.bcn.cl>

Ministerio de Justicia (2008) Ley N°. 20.286 Introduce Modificaciones Orgánicas y Procedimentales a la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia. Obtenida el 15 de marzo de 2010. <http://www.bcn.cl>

Ortemberg O. (1999) *La formación del Mediador Familiar y su Intervención en el Divorcio*. Obtenido el 15 de enero de 2010.

<http://www.cejamericas.org/doc/documentos/mediacionfamiliar/pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1998) *Las Paradojas de la Modernización*. Obtenido el 14 de abril de 2008. <http://www.desarrollohumano.cl/textos/sin1998.pdf>

Ministerio de Justicia (2008) Licitación de Servicios de Mediación. Obtenido el 15 de enero 2010. <http://www.mediacionchile.cl>

Vargas, M. (2008) Mediación Obligatoria: Algunas Razones para Justificar su Incorporación. Obtenido el 20 de marzo de 2010. <http://www.centrodejjusticia.udp.cl>

Universidad Diego Portales (2006) Informe: *Sistema de Mediación Familiar y Género*. Obtenido el 29 agosto de 2008. <http://www.centrodejjusticia.udp.cl>

A N E X O S

CUESTIONARIO

Esta investigación se enmarca dentro de la tesis "Los Nuevos paradigmas de familia y Resolución Alternativa de Conflictos" para acceder al grado de Magíster en la Universidad de Valparaíso. Por favor responda las siguientes preguntas fundamentándose en su experiencia como mediador familiar.

Muchas gracias

Con respecto a la Formación y Ejercicio como Mediador

1. ¿cuál es su carrera profesional de origen?
 - a. Asistente Social
 - b. Psicólogo
 - c. Abogado
 - d. Otro profesional ¿cuál? _____
2. ¿hace cuántos años ejerce su profesión?
 - a. 1 a 3 Años
 - b. 4 a 6 Años
 - c. 7 o más
3. ¿qué tipo de capacitación en el área de mediación familiar cursó?
 - a. Curso
 - b. Diplomado
 - c. Magíster
 - d. Otro ¿cuál? _____
4. ¿cuántas horas teóricas de capacitación en mediación familiar cursó? (considerar solo los cursos de formación que acrediten horas)
 - a. 180 Horas mínimas exigidas
 - b. Más de 180 Horas Cuántas? _____
5. ¿cuántas horas prácticas de capacitación en mediación familiar cursó?
 - a. 40 Horas exigidas como mínimo en el reglamento
 - b. Más de 40 Horas Cuántas? _____
6. Su experiencia en el sistema de mediación licitado, se inicia en:
 - a. Origen del sistema en el año 2006
 - b. Primer trato directo con el Ministerio de Justicia (febrero 2008 – septiembre 2008)
 - c. Desde el segundo trato directo con el Ministerio de Justicia (octubre 2008 – mayo 2009)
7. ¿cuántos años de experiencia posee mediando en el sistema licitado?
 - a. 1 a 3 Años
 - b. 4 a 6 Años
 - c. 7 o más
8. ¿Tenía experiencia en mediación familiar anterior a trabajar en el sistema licitado ?
 - a.- De 1 a 2 años
 - b.- De 3 a 4
 - c.- De 5 y más Cuántos? _____

Con Respecto a los Modelos de Mediación

9. ¿Cuál es el modelo o los modelos que orientan preferentemente su intervención como mediador?

- a. Modelo Harvard
- b. Modelo Circular Narrativo
- c. Modelo Transformativo
- d. Otro Modelo
- e. Combinación de varios modelos ¿cuáles?

10. ¿conoce las etapas del modelo que utiliza?

- a. No
- b. Si ¿puede mencionarlas?

11. ¿conoce las técnicas del modelo que utiliza?

- a. No
- b. Si ¿puede identificar algunas?

12. Asocie frente a cada modelo los autores que le dieron origen:

- a. Modelo Harvard
- b. Modelo Circular Narrativo
- c. Modelo Transformativo

13. ¿conoce los enfoques del movimiento mediador?

- a. No
- b. Si ¿puede identificar alguno?

14. ¿conoce las teorías que nutren los modelos de mediación?

- a. No
- b. Si ¿puede identificar alguna?

15. ¿conoce los conceptos de conflictos que subyacen a cada modelo de mediación?

- a. No
- b. Si ¿puede identificar alguno y el modelo al que pertenecen?

Con respecto a las Familias Participantes de la Mediación

16. En su experiencia, ¿cuál es la conformación de las familias que con mayor frecuencia acude a mediación?
 - a. Biparentales
 - b. Monoparentales
17. En su experiencia, ¿cuál es la conformación que con mayor frecuencia tenían las familias previo al proceso de mediación?
 - a. Nuclear
 - b. Extensa
 - c. Extendida
 - d. Otra ¿cuál?
- 18.Cuál es el tamaño promedio de las familias que acuden a mediación?
 - a. 1 - 2 integrantes
 - b. 3 - 4 integrantes
 - c. 5 - 6 integrantes
 - d. 7 o más integrantes
 - e. No conoce el dato
19. ¿cuáles son la materias mediadas con mayor frecuencia?
 - a. Derecho de Alimentos
 - b. Cuidado personal
 - c. Relación directa y regular
 - d. Patria Potestad
 - e. Declaración de bien familiar
 - f. Otra ¿cuál?
20. ¿cuál es el promedio de sesiones en un proceso de mediación?
 - a. 1 -2
 - b. 3 - 4
 - c. 5 o más
21. De los casos en que efectivamente se pudo realizar el proceso de mediación, estos finalizaron:
 - a. Con acuerdo
 - b. Sin acuerdo
22. Si la mediación finaliza sin acuerdo ¿cuál es la razón?
 - a. Desistimiento
 - b. Abandono
 - b. Imposibilidad de llegar a un acuerdo en el proceso
 - c. Decisión del mediador de no continuar mediando porque no están las condiciones para ello
23. ¿quién solicita la mediación con mayor frecuencia?
 - a. Hombre
 - b. Mujer
24. ¿quiénes logran mayor cantidad de acuerdos?
 - a. Hombre
 - b. Mujer

25. ¿porqué predominan los acuerdos en este género en particular?

Con respecto a Cambios a Nivel Familiar

(Registre la intensidad del cambio de las variables presentadas a continuación)

26. ¿cuáles son los principales cambios que ha experimentado la Familia según lo observado en el ejercicio de su labor como mediador?

[illegible]

27. En su experiencia como mediador lícitado ¿podría identificar otras características comunes en las familias atendidas? (sociales, culturales, demográficas, valóricas, etc)

(Otorgue valor de 1 a 5 según orden de preferencia, siendo 1 el más alto y 5 el más bajo)

28. De las siguientes afirmaciones sobre familia ¿Cuál refleja con más fuerza lo observado en el ejercicio de su labor?

Variable	Valor
Unidad económico productiva	
Unidad de consumo	
Espacio de afectividad	
Espacio asociado a otros fines	
Combinación de varios factores	

Muchas Gracias



PAUTA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

1. Según su experiencia, ¿qué nociones de conflicto se reflejan en la familias que participan en mediación familiar? (Dañino y debe ser evitado al máximo, Lucha abierta para dirimir diferencias y problemas, Posibilidad de negociación y crecimiento, etc)
2. ¿cuáles son las estrategias de resolución de conflictos usadas con mayor frecuencia por los usuarios del sistema de mediación? (Competencia, Evitamiento, Adaptación, Cooperación, etc)
3. ¿cómo considera el manejo del conflicto por parte de sus participantes? (Discreto y sutil, Expuesto, Violento, Directo y Abierto, etc.)
4. ¿a quiénes legitima el usuario con mayor frecuencia como referente válidos en la resolución de un conflicto? (Miembro de la familia, Profesional de alguna institución de la red, Juez u otro funcionario judicial, Mediador, etc)
5. Según su experiencia ¿existe diferencia de género al momento de solicitar una mediación y establecer acuerdos?