



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.
FACULTAD DE DERECHO Y CS.
SOCIALES.
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.



“Mediación de Conflictos”.
Una Investigación desde el Trabajo
Social a nivel de Post Títulos y
Post Grados”.

Seminario de Título para acceder
al Grado Académico de Licenciado en Trabajo
Social y al Título de Asistente Social.

Autoras: Karen Muñoz Godoy.
Jeannette Ossandón
Guzmán.
Silvia Zamora Arancibia.

Profesor Guía: Sr. Mauricio Ureta Bernal.

2007

*Nuestra recompensa se encuentra en el
esfuerzo y no en el resultado.*

Un esfuerzo total, es una victoria completa.

Mahatma Gandhi.

ÍNDICE GENERAL.

	Pág.
Índice	2
Agradecimientos Generales.....	7
Agradecimientos Personales.....	8
Presentación Seminario de Título.....	11
CAPÍTULO I: INFORME INSTITUCIONAL.	
Presentación.....	14
Universidad de Valparaíso.....	15
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.....	22
Escuela de Trabajo Social.....	23
Programa Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.....	30
Objetivos.....	31
Estructura Curricular.....	32
Cuerpo Académico.....	32
Historia.....	35
Proyecciones y Acreditación.....	36
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	
Presentación.....	39
Educación	40
La Reforma y la Educación Superior.....	40
Formación en Base a Competencias.....	42
Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.....	44
Evaluación del Desempeño Docente.....	48
La Educación en Post Grados y Post Títulos en Chile.....	51
Tipos de Post Grados y Post Títulos.....	53
Presentación de la Mediación.....	55
Conceptos Teóricos de la Mediación.....	56

El Conflicto.

Noción de Conflicto.....	56
Supuestos Generales para el surgimiento de Conflictos.....	59
Clasificación de Conflictos.....	60
Clasificación de los Sistemas de Resolución de Conflictos.....	65
Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos.....	65
Búsqueda de alternativas para el conflicto.....	65
Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos.....	66

La Mediación.

Definición: Concepto General.....	68
Principios de la Mediación.....	69
Características de la Mediación.....	72
Ámbitos de aplicación de la Mediación.....	73

Mediación Familiar.....75

Definición de la Mediación Familiar.....	76
Ventajas de la Mediación Familiar.....	77
Enfoques Teóricos de la Mediación Familiar Sistémica.....	82
Situación actual de la Familia Chilena.....	85
Aspectos Jurídicos y Sociales.....	89
Nueva Ley de Tribunales de Familia.....	89
La Mediación en Chile	91

Modelos utilizados en Mediación.....94

Modelo Lineal de Harvard.....	94
Modelo Transformativo.....	97
Modelo Circular Narrativo.....	97
Principales Conceptos del Marco Teórico.....	100

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Presentación.....	104
Diseño de Investigación.....	105

Fundamentación de la Investigación.....	105
Preguntas Significativas.....	109
Objetivos Generales.....	110
Objetivos Específicos.....	110
Enfoque Metodológico.....	111
Descripción de la Investigación.....	113
Instrumentos y Estrategias de Recolección de Información.....	113
Variables de Estudio.....	114

CAPÍTULO IV: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Tabla de Información.....	119
Primera Fase de Análisis: Análisis General.....	205
Análisis de Variables.....	205
Segunda Fase de Análisis: Análisis Específico.....	226
Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.....	226
Fundamentación.....	226
Trayectoria.....	228
Post Grado y Mediación.....	228
Análisis de Variables.....	229

CAPÍTULO V: HALLAZGOS, APRENDIZAJES Y SÍNTESIS FINAL.

La Mediación.....	261
El proceso de Mediación en Chile.....	261
Post Grados y Post Títulos en el Área.....	263
Magíster en intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.....	266
Síntesis Conclusiva.....	271

CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA.....	279
---------------------------------------	------------

CAPÍTULO VII: ANEXOS.

	Pág.
Instrumento # 1: Cuestionario Magistrandos.....	286
Instrumento # 2: Entrevista Directores o Coordinadores Post Grados y Post Títulos.....	290
Instrumento # 3: Entrevista Docentes del Programa.....	292
Instrumento # 4: Entrevista Docentes Extranjeros.....	293
Instrumento # 5: Entrevista Egresados del Programa.....	294
Instrumento # 6: Planificación del Focus Group.....	296
Registro Fotográfico.....	299

ÍNDICE DE ESQUEMAS.

Esquema N° 1: Autoridades Centrales U. de Valparaíso.....	20
Esquema N° 2: Organigrama Autoridades Escuela de Trabajo Social.....	26
Esquema N° 3: Organigrama General Campus Santiago.....	29
Esquema N°4: Plan de Estudios Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.....	32
Esquema N° 5: Ejes Temáticos del Marco Teórico.....	99
Esquema N° 6: Administración de la Investigación.....	108
Esquema N° 7: Preguntas Significativas de Investigación.....	109
Esquema N° 8: Objetivos Generales y Objetivos Específicos.....	110
Esquema N° 9: Estrategia de Investigación.....	112

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.

Tabla N° 1: Facultades Universidad de Valparaíso.....	19
Tabla N° 2: Identificación Docentes Nacionales del Programa.....	33
Tabla N° 3: Identificación Docentes Internacionales del Programa.....	34
Tabla N° 4: Variables de Estudio.....	115

Tabla N° 5: Tabla Información Programas de Post Títulos y Post Grados en Universidades Públicas y Privadas nacionales.....	119
Tabla N° 6: Promociones y Datos Administrativos Programa Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.....	250
Gráfico N° 1: Versiones de Programas Universidades Estatales.....	222
Gráfico N° 2: Versiones de Programas Universidades Privadas.....	223
Gráfico N° 3: Datos Administrativos Programas Universidades Privadas.....	224
Gráfico N° 4: Datos Administrativos Programas Universidades Estatales.....	224

AGRADECIMIENTOS GENERALES.

Este Seminario de Título, es el reflejo del esfuerzo y dedicación de un período, donde pudimos seguir creciendo y desarrollándonos como personas. Una etapa donde se ha visto el despliegue del trabajo en equipo y donde aprendimos a explorar en las fortalezas y debilidades de nuestro accionar. A través de este año y en el transcurso de los anteriores, hemos adquirido conocimientos y herramientas que serán las guías, para un desempeño eficiente como profesionales. Se han creado vínculos afectivos de amistad con compañeras (os) y profesores, que a lo largo de la vida, estarán presentes en nuestras mentes, formando parte de este proceso, tan importante para nuestras vidas.

Al finalizar esta etapa, agradecemos primeramente a nuestras familias, padres, hermanos, cónyuges, hijos, por la preocupación, comprensión y apoyo incondicional, que nos han otorgado durante este tiempo y que ha sido imprescindible en nuestra formación como profesionales.

Agradecemos, de manera especial, el apoyo del profesor Dagoberto Salinas A., quien desinteresadamente nos brindó guía y consejo en temas metodológicos. Gracias por su disposición, sabios consejos y por tratarnos con la calidad humana, que siempre le ha caracterizado.

A la Universidad de Valparaíso, a la Escuela de Trabajo Social y al programa Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, de esta universidad, por acoger nuestro Proyecto de Tesis y otorgarnos el apoyo, tanto financiero, como de infraestructura, para el desarrollo de este proceso. A las magistrandos, por su colaboración en las actividades programadas y permitirnos compartir el espacio de sus clases. A los docentes, algunos administrativos, a los Auxiliares de Servicio (Sra. Maggi, Manolito, Pedro y José), que con la mejor disposición, nos ayudaron y otorgaron lo necesario.

A todos los directores o coordinadores de Programas de Post títulos y Post grados de las distintas universidades nacionales, que nos facilitaron, a través de entrevistas o vía e-mail, la información necesaria, para el desarrollo de nuestro seminario.

Finalmente, agradecer al Sr. Mauricio Ureta B., profesor guía de nuestro trabajo, quien nos brindó el apoyo y la libertad necesaria, para realizar proactivamente nuestra investigación; por sus palabras, que hicieron y harán eco en nuestro quehacer profesional.

A todos ellos... gracias.

Las Autoras.

AGRADECIMIENTOS PERSONALES.

- ♣ *A mis compañeras Silvia y Jeannette, con quienes trabajé en este seminario de título. Gracias a su capacidad de trabajo en equipo y sapiencia pudimos llevar a cabo este proceso en conjunto, sin dejar de lado aquellos lazos de amistad que nos fueron uniendo a lo largo de estos cinco años. Ojalá que al término de este proceso estudiantil, aquellos lazos que nos unen, se prolonguen a lo largo del tiempo.*
- ♣ *A las distintas personas con las que he compartido a lo largo de este año, independiente de su procedencia, a las amistades viejas, a las amistades nuevas, gracias por el apoyo, la paciencia, la compañía, las palabras de ánimo y todos aquellos buenos deseos que tuvieron para conmigo y este proyecto que a partir de ahora da comienzo a una nueva etapa.*
- ♣ *Por último, a las personas más importantes hoy en mi vida y quienes me han apoyado y acompañado incondicionalmente, mis padres, quienes a costa de mucho sacrificio me han dado lo mejor dentro de las posibilidades que se les ha permitido, incluyendo dentro de éstos, valores, cariño y educación, tres elementos importantísimos en la formación de toda persona.*
- ♣ *Dicen por ahí que en algunas cosas el orden de los factores no altera el producto, por eso es que comienzo por mi Papá, muchas gracias por el cariño, por la comprensión y por el apoyo; sin duda, si no hubiese existido aquel esfuerzo de tu parte, nada de lo que soy yo hoy y lo que en el futuro pueda conseguir gracias a mi formación, serían realidad.*
- ♣ *A mi Mamá, gracias por el apoyo, por el cariño y sobre todo, por inculcar un hábito de perseverancia y exigencia en las cosas que se hacen, para que siempre sean lo mejor, con el mayor esfuerzo y la mayor dedicación en cada una de ellas.*
- ♣ *A mi Hermana, que pronto emprende un nuevo camino, independiente de cual sea la decisión, decirte que cuentas con todo mi apoyo y cariño para lo que se venga por delante.*

Agradecer a cada uno de ellos, por su sola presencia y compañía a lo largo de este proceso...

Por eso y mucho más...Eternas Gracias.

Karen Muñoz Godoy.

AGRADECIMIENTOS PERSONALES.

♣ *Es inevitable a esta altura del año, el no reflexionar en torno a que estoy llegando al fin de una etapa importante de mi historia de vida, porque es esta la connotación que tiene para mi, el poner fin a este período académico, que ha estado lleno de esfuerzos, logros, perseverancia y por supuesto, no exenta de dificultades, pero que en definitiva, se han logrado sortear con éxito.*

♣ *Es por esto, que se hace inexcusable recordar a aquellas personas que han participado de este proceso, que han aportado de diferentes formas y en distintas intensidades. Son aquellas personas, con las que he construido relaciones importantes, que tienen gran significancia, que aportan desde sus diferencias, de sus propias historias de vida, pero que sin duda, han sabido quedarse con el solo hecho de ser ellas mismas, sin querer aparentar, solamente con ser seres únicos y entender que es a través de sus individualidades han logrado aportar en la construcción de mi propia historia.*

♣ *Creo además, que es esta la instancia precisa para identificarlas y darles mis agradecimientos, por esto, que le doy las gracias a la persona más importante en mi vida, ella es mi Madre, de quien valoro su perseverancia, esfuerzo, constancia y sobre todo, el ser una madre ejemplar, de quien me siento orgullosa de haber copiado el modelo, si bien nadie es perfecto, creo que hay personas que a pesar de sus errores logran brillar por sus logros y por su calidad humana, y claramente mi madre es una de ellas, solo te puedo decir, muchas gracias por ser y estar.*

♣ *También debo agradecer a mis compañeras de Tesis, quienes son tan diferentes entre sí, pero entregan tanto para enriquecerse, a ti Silvia, que has estado los cinco años de carrera compartiendo conmigo, nuestra amistad empezó de menos a más, pero hoy en día, sólo te doy la gracias por ser mi apoyo en momentos difíciles, y por tener la palabra precisa no sólo para apoyarme, sino también, para hacerme reflexionar cuando estoy equivocada, por tu buen ánimo que te caracteriza y que ha hecho el trabajo más ameno. Por otro lado, está la Karen, de quien debo destacar su buena disposición para el trabajo en equipo, su madurez para saber tomar decisiones importantes, porque aportas no con palabras, sino más bien con detalles significativos y en momentos precisos.*

A todos Ustedes...mil gracias.

Jeannette.

AGRADECIMIENTOS PERSONALES.

- ♣ *Al terminar esta etapa, tan ansiada, agradecer en primer lugar a Dios, por acompañarme en todos los momentos felices y difíciles, que estuvieron presentes en mi vida, a lo largo de estos años; por darme la alegría y fortaleza para seguir siempre adelante...*
- ♣ *A ti Roberto, mi compañero de grandes momentos y travesías...por tu amor, tu comprensión y por tu invaluable ayuda y compañía, en esta etapa de mi vida....*
- ♣ *A mis hijos.....Alejandra, que me diste la fuerza para que me embarcara en este proyecto de volver a estudiar; Marcelito, por esperarme pacientemente con tus tareas; a ti Esteban, mi pequeñito, que desde que estabas en mi vientre, ayudaste a mamá a continuar su camino....Gracias por vuestro amor y gran comprensión con la mamá...*
- ♣ *A mis padres, que de una u otra forma, me alentaron y no dudaron de mi capacidad....A mis hermanos, que también participaron en este camino y creyeron siempre en mí..*
- ♣ *A mis amigos, especialmente a Mama Oriana, por el cuidado de mi casa y de mis hijos, a don Eduardo, a Mónica, por su incondicional amistad y colaboración; a Glorita por sus palabras siempre alentadoras y positivas; a Vicky, Viviana, Elena, Mónica...y tantos otros que me brindaron su apoyo durante estos años.*
- ♣ *A mis compañeros y compañeras de curso, por su simpatía, haciéndome sentir parte de sus generaciones y a otras, por su ayuda, cuando así lo necesité....*
- ♣ *A los docentes, que siempre me apoyaron, ayudaron y me brindaron la oportunidad de continuar mis estudios, sobretodo durante mi embarazo.*
- ♣ *A mis compañeras y amigas de este seminario...Jeannette, mi amigui, por quererme y aceptarme como soy, por tu humor, tu colaboración y sobretodo tu amistad. A Karen...Karencilla...por tu ayuda, tu amistad, tu paciencia y disposición al trabajo. Gracias, a ambas, por confiar en mí y acompañarme durante estos años llenos de esfuerzos y satisfacciones, pero que serán tiempos de buena cosecha, porque hemos logrado sembrar semillas de amistad y compañerismo.*

Eternamente agradecida.....

Silvia.

PRESENTACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO.

El presente documento tiene por intención dar a conocer el proceso de investigación del Seminario de Título, realizado por las alumnas seminaristas Karen Muñoz Godoy, Jeannette Ossandón Guzmán y Silvia Zamora Arancibia, con el cual se podrá acceder al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.

Este Seminario de Título denominado **“Mediación de Conflictos”**. **Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados.**, se realizó durante el período académico de Marzo a Octubre del presente año 2007, en las dependencias de la Universidad de Valparaíso, específicamente, en el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, impartido por la Escuela de Trabajo Social de esta universidad.

El proceso de investigación inicialmente mencionado, tiene por objeto sistematizar la información recopilada por el equipo seminarista, respecto a las ofertas actuales de formación, en el tema Mediación de Conflictos, en las instituciones nacionales de Educación Superior, públicas y privadas.

En forma paralela, se realiza el estudio sistemático del Magíster en Intervención Psicosocial, con Mención en Mediación de Conflictos, que imparte la Universidad de Valparaíso, a través de la Escuela de Trabajo Social, realizándose la sistematización de sus procesos, desde sus inicios, hasta la actual promoción. Para esto, las alumnas que subscriben, se insertaron como observadoras, en este programa de post grado. Esto, además con la intención de efectuar un estudio comparativo en esta temática, conjuntamente con las experiencias propias evidenciadas en el proceso investigativo, entre las distintas instituciones que se han propuesto, formar especialistas o expertos en mediación, y así brindar la información necesaria a los profesionales, que se interesan en ella.

Con este fin, el siguiente trabajo, se ha estructurado de forma coherente, siendo posible reconocer cinco capítulos o apartados, los cuales representan las distintas etapas del proceso de investigación.

El primero de éstos, se denomina Informe Institucional, que contextualiza a la institución en la cual se desarrolló el seminario de título, otorgando los ejes, que sustentan el quehacer de la Universidad patrocinante.

En un segundo apartado, se presenta la Fundamentación Teórica, que otorga los lineamientos de base y que fueron guía, para darle sustentabilidad a la investigación.

El tercer apartado, lo constituye el marco metodológico, que entrega la estructura y organización necesaria, para guiar el proceso investigativo, o bien llamado diseño de investigación. Aquí se deja explicitado, tanto el modelo investigativo, como los objetivos de investigación, las preguntas significativas y en general, la forma en cómo se administró el estudio.

En el cuarto apartado, se puede encontrar la Sistematización y Análisis de la información; es decir, la información que ha sido recabada, mediante los distintos instrumentos, que las alumnas diseñaron; además de los análisis que se llevaron a cabo, a través, de la revisión de la información anteriormente señalada.

Posteriormente, y para finalizar el proceso mismo de la investigación, es posible identificar los Hallazgos y Aprendizajes que surgieron como parte de la propia investigación y una síntesis conclusiva, que incluye la vinculación con el Trabajo Social, que es desde donde nace la investigación y los principales aportes generados del presente estudio; la bibliografía revisada para este estudio y los anexos correspondientes a los instrumentos de recolección de datos.

De esta forma, se espera que la presente investigación en esta temática de la Mediación, estrategia que aún tiene camino por recorrer, logre interesar a todos aquellos profesionales, especialmente a los Trabajadores Sociales, transformándose en una orientación válida y en una alternativa posible de continuidad de estudios.

CAPÍTULO I

INFORME INSTITUCIONAL.

PRESENTACIÓN.

Toda práctica o intervención profesional en el área de las ciencias sociales u otra disciplina, se encuentra relacionada, patrocinada y respaldada, por una institución que acoge al profesional, el cual debe ajustar su accionar a las normativas éticas de su profesión y de la institución en la cual se encuentra inserto durante su labor.

Bajo este mismo precedente, es posible señalar que la intención de este capítulo, reside en dar a conocer al lector el contexto institucional bajo el cual se ampara la investigación y el proceso de elaboración del Seminario de Título de las alumnas que subscriben.

De esta forma, es posible encontrar en este documento una presentación de la Universidad de Valparaíso y de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, a fin de contextualizar en donde se inserta administrativamente la Escuela de Trabajo Social y el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, para posteriormente interiorizarse de lleno en materia del Magíster anteriormente mencionado, presentando los objetivos del programa, estructura general, malla curricular, forma de ingreso, etc. siendo la finalidad recopilar información respecto del programa y realizar una sistematización de la trayectoria de éste a lo largo de sus promociones.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.

La Universidad de Valparaíso fue fundada como institución autónoma de educación superior el 12 de febrero de 1981, sobre la base de la que hasta entonces, era la más importante sede regional de la Universidad de Chile.

Sin embargo, los verdaderos orígenes de la Universidad de Valparaíso se remontan a 1878, fecha en que, por iniciativa de don Eduardo de la Barra, se organizó la primera Escuela de Derecho en Valparaíso. En 1911 se transformó en el Curso Fiscal de Leyes, que más tarde habría de dar paso a lo que es actualmente la Escuela de Derecho.

Fundación de Escuelas Universitarias en Valparaíso.

Establecida la Escuela de Derecho, se creó posteriormente, en 1933, la Escuela de Enfermería, antecedente de la actual Escuela de Enfermería y Obstetricia y, luego, en 1941, la Estación de Biología Marina de Montemar, primera en su tipo en Iberoamérica y origen de la actual Facultad de Ciencias del Mar y de Recursos Naturales.

A estas primeras unidades académicas se agregaron, en los años siguientes, las otras Escuelas e Institutos que conforman en la actualidad la Universidad de Valparaíso.

- 1945: Escuela de Trabajo Social.
- 1948: Instituto Pedagógico.
- 1952-1955: Escuela de Odontología 1953: Carrera de Biología Marina.
- 1955: Escuela de Obstetricia y Puericultura.
- 1956: Departamento de Ciencias. Actualmente Facultad de Ciencias.
- 1957: Aula Magna "Victorio Pescio Vargas" de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
- 1957: Creación de la Escuela de Arquitectura.
- 1958: Creación de la Escuela de Economía. Hoy, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- 1960: Instalación de la emisora "Valentín Letelier".
- 1961: Nacen los cursos de Medicina.

- 1962: Instalación del buque científico oceanográfico “El Explorador”, de la actual Facultad de Ciencias del Mar y Recursos Naturales.
- 1962: Inicia sus transmisiones Radio “Valentín Letelier” dependiente de la Escuela de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
- 1963: Se instala –de manera experimental- el Curso de Tecnología Médica.
- 1964: Nace la Escuela de Arquitectura.
- 1966: Nace la Escuela de Medicina.
- 1966: Nace el sello editor EDEVAL de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
- 1968: Creación de la Escuela de Diseño.
- 1968: Creación de la Escuela de Construcción Civil.
- 1969: Creación de la Escuela de Auditoría.
- 1972: Creación de la Carrera de Química y Farmacia.
- 1972: Creación de la Sede de Valparaíso de la Universidad de Chile, compuesta por las siguientes Facultades: Facultad de Arte y Tecnología, Facultad de Matemáticas y Ciencias Naturales, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Facultad de Educación y Letras y Facultad de Salud. Su primer Vicerrector fue el arquitecto, profesor Juan Araya Villarroel.
- 1973-1981: El General Ramón Salinas Figueroa, fue designado por el Presidente de la República, General Augusto Pinochet Ugarte, Vicerrector de la Sede de Valparaíso de la Universidad de Chile.
- 1991: Fundación del sello Universidad de Valparaíso Editorial.
- 2001: Creación de las carreras de Nutrición, Administración de Negocios Internacionales, Ingeniería Industrial, Matemáticas con Licenciatura, carrera de Pedagogía en Matemáticas e Ingeniería Oceánica.
- 2002: Creación de las carreras de Tecnología Médica, Gestión en Turismo y Cultura y Bachillerato.
- 2002: Creación del Campus Melipilla y Campus Los Andes.
- 2003: Creación de las carreras de Cine, Sociología, Licenciatura en Ciencias Socioeconómicas, Kinesiología y Diseño vespertino.
- 2003: Se funda Campus San Felipe.
- 2003: Se crea la Dirección de Educación Virtual.
- 2004: Se crean las carreras de Educación Parvularia y Música.
- 2004: Creación del Campus Aysén y Campus de Santiago.

- 2005: Se crean las carreras de Ingeniería Civil en Informática, Ingeniería Civil, Ingeniería Civil Industrial, Actuación Teatral y Licenciatura en Ciencias, Mención en Biología o en Química.

La Reforma Universitaria en Valparaíso.

A comienzos de 1968, como consecuencia del movimiento de la Reforma, una profunda crisis afectó a la Universidad de Chile, lo que trajo consecuencias insospechadas, pues muchos consideraban que los servicios porteños de esta Universidad, se mantenían en injustas condiciones.

Siendo las Escuelas los organismos básicos, toda la actividad universitaria se encauzaba hacia lo profesional. Como una necesidad y una reacción ante este estado, estalló en Valparaíso, en 1968, la lucha por la consecución de una auténtica Reforma Universitaria, que culminó con una convención Regional de Reforma y un Referéndum en que se echaron las bases de la estructura y organización general de la Universidad de Chile en Valparaíso, y su relación con la Universidad a nivel nacional.

Posteriormente, se constituyó en forma simbólica, de facto, la Sede de Valparaíso de la Universidad de Chile que, por acuerdo del Consejo Superior Universitario, adquirió el status legal de Facultad, el cual mantuvo, hasta la aplicación del nuevo Estatuto Orgánico de la Universidad, que le otorgó la categoría de Sede.

La Reforma.

La Reforma planteó, en lo estructural, una Universidad nacional descentralizada, organizada en Sedes Regionales; cada una de éstas con un importante grado de autonomía administrativa, que permitía agilizar su funcionamiento.

El Consejo Superior Universitario, previa propuesta del Decano de la Facultad de Valparaíso, aprobó los planes de estudio para las siguientes Carreras que en aquella fecha se impartían: Derecho, Servicio Social, Ingeniería Comercial, Administración Aduanera, Auditoría, Periodismo, Medicina, Odontología, Obstetricia y Puericultura, Enfermería, Arquitectura, Construcción Civil, Diseño Industrial, Dibujo Técnico, Realización

Cinematográfica, Teatro, Pedagogías en Alemán, Castellano, Inglés, Francés, Filosofía, Biología y Ciencias, Educación Física, Historia, Geografía, Matemáticas y Física, Química, Consejeros Educativos, Bibliotecología y Biología Marina. Además, la estación de Biología Marina, se transformó en Departamento de Oceanología.

Universidad de Valparaíso.

Como institución de educación superior de carácter público, cultiva el pluralismo, la tolerancia, el espíritu crítico y la excelencia académica, que hacen de sus aulas, laboratorios y talleres, espacios abiertos a la diversidad de opciones teóricas, políticas y religiosas, como asimismo, a los distintos grupos sociales que conviven formando parte de la realidad como país.

Desde su fundación, la Universidad de Valparaíso, se ha perfilado y proyectado con fisonomía propia dentro de la V región y en el país, avalada por la calidad y excelencia académica de sus catedráticos y por la formación de pre grado y post grado de profesionales y graduados. La Universidad de Valparaíso, se caracteriza por una concepción humana e integral y por el rigor científico.

La Universidad de Valparaíso, por su identidad y tradición, se mantiene fiel a los valores y estilos de nuestra *alma mater*, como el pluralismo, la tolerancia, la diversidad y la excelencia y a lo que el mismo Bello se refirió como *“la búsqueda razonada de lo ideal y su adaptación a los límites de lo posible”*.

El 12 de febrero de 1981 se funda la Universidad de Valparaíso, vía Decreto con Fuerza de Ley N° 6, firmado por el entonces Presidente de la República, General Augusto Pinochet Ugarte. Su primer rector designado fue el abogado, catedrático y ex Ministro de Justicia del régimen, Profesor Don Renato Damilano Bonfante (1981-1986). Le siguió en el cargo, el abogado y profesor Don Raúl Celis Cornejo (1986-1988). A continuación, asumió como Rector Subrogante el Prorector de la época, abogado y profesor Don Jorge Espinosa Sáez (1988-1989), quien posteriormente asumió como Rector titular, desde marzo 1989 hasta septiembre de 1990.

En 1990, en elección universitaria democrática, asumió la Rectoría de la Universidad de Valparaíso, el abogado y catedrático Don Agustín Squella Narducci (1990-1998). Como Rector Subrogante asumió en 1998 el profesor, Doctor Luis Olivares Meléndez. Desde 1999, a la fecha, es Rector de la Universidad de Valparaíso el ingeniero comercial, profesor Don Juan Riquelme Zucchet.

La Universidad de Valparaíso en el siglo XXI.

La Universidad de Valparaíso tiene en la actualidad una matrícula de aproximadamente 12.716 alumnos y un cuerpo docente compuesto por alrededor de 897 académicos, que desarrollan sus actividades a través de 41 carreras en las Escuelas e Institutos, que son las unidades académicas que imparten docencia de pre y post grado, realizan investigación científica y tecnológica y creación artística; además, desarrollan extensión en determinadas disciplinas y áreas del conocimiento. Estas carreras, Escuelas e Institutos se encuentran agrupadas, actualmente, en nueve Facultades, a cargo de un Decano. Además cuenta con siete campus, (San Felipe, Los Andes, Melipilla, Santiago Apoquindo/Cal y Canto, Rengo, Quillota y Aysén) a cargo de un Director, en donde se imparten distintas carreras de pre y post grado.

DIVISION POR FACULTADES UNIVERSIDAD DE VALPARAISO.

TABLA N°1: Facultades Universidad Valparaíso.

FACULTADES	
Facultad de Arquitectura.	Facultad de Farmacia
Facultad de Ciencias.	Facultad de Humanidades
Facultad de Ciencias del Mar y Recursos Naturales.	Facultad de Medicina
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.	Facultad de Odontología
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.	

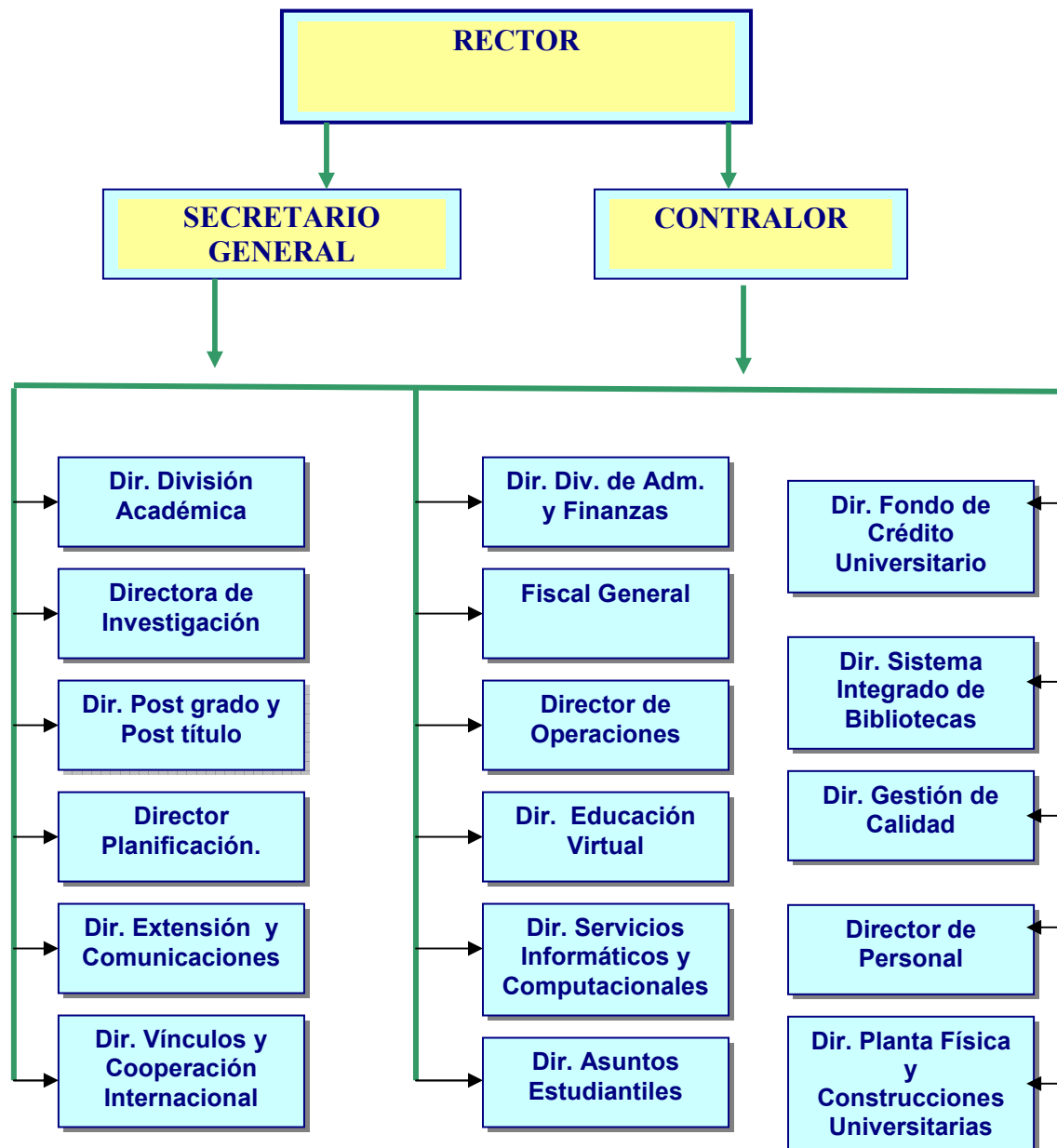
En los últimos años del siglo XX, la Universidad de Valparaíso se desarrolló geográfica y académicamente hacia la creación de nuevos

programas y remodelaciones en infraestructuras. Diversas unidades académicas, bosquejaban proyectos que darían vida a nuevas instancias dentro de la casa de estudios superiores.

Con la llegada del siglo XXI, también se comenzaron a contemplar cambios significativos, reflejados en la agresiva política de desarrollo que comenzó a aplicar la Universidad de Valparaíso, con el propósito de contar con una planta física totalmente renovada.

Autoridades Centrales.

Esquema N°1: Autoridades Centrales



Misión Universidad de Valparaíso.

La Universidad de Valparaíso es una institución estatal de educación superior compleja, inspirada en los principios esenciales de libertad, democracia y pluralismo, cuya misión es propender al desarrollo de una actitud comprometida con la cultura, considerando, con espíritu integrador, el cultivo de las ciencias, las artes y las humanidades, rescatando su historia, incorporando los nuevos hallazgos y contribuyendo a la evolución y progreso de la sociedad.

Visión.

La visión de la Universidad de Valparaíso es la visión de una universidad con fuerte vocación y compromiso en la docencia, investigación, desarrollo, innovación y creación, que acrecienta sus niveles de excelencia en las diferentes áreas que cultiva, con un tamaño y cobertura, acorde a la realidad del sistema Universitario Nacional, que aspira a posicionarse entre las mejores universidades del país.

Se proyecta como una institución que combina adecuadamente la tradición, la excelencia y la innovación, capaz de adaptarse proactivamente a los cambios del entorno y a las propuestas de la sociedad, que proyecta desarrollarse armónicamente, en un escenario marcado por desafíos históricos, de los que es plenamente consciente.

Valores.

De acuerdo con la realidad del entorno de la educación superior y las propias aspiraciones como casa de estudios, se identifica ante la sociedad y sustenta su misión, sobre los valores fundamentales de las personas y la convivencia humana. Éstos son los siguientes:

Tradición, Excelencia, Innovación, Verdad, Racionalidad, Solidaridad.

La Universidad fundamenta su gestión en estos valores, que están presentes en cada uno de los cometidos institucionales. Propende a que ellos sean reconocidos y respetados por todos sus miembros, con el fin que

exista un clima organizacional de sana convivencia interna y una cultura académica, que permita la continua reinención que la Universidad requiere, con una relación fluida, transparente y comprometida con el país y la comunidad internacional.

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES¹.

Los orígenes de la Escuela de Derecho, se ubican en el siglo antepasado; de ahí que sea bueno subrayar que en 1878, en el Liceo de Valparaíso, existió un curso de leyes que es su más lejano precedente.

El 18 de mayo de 1911, se crea el Curso Fiscal de Leyes, es decir, la actual Escuela de Derecho, que más tarde daría origen a la Universidad de Valparaíso.

En 1936 se designa Director de la Escuela a don Vitorio Pescio Vargas, que para muchos, es la persona más notable que ha pasado por este establecimiento. Ejerció el cargo de director durante 28 años; esto es hasta 1964, y desempeñó la cátedra de Derecho Civil durante 35 años.

En 1968, la Escuela se ve sacudida por el movimiento estudiantil de Reforma Universitaria, que se manifestó en todo occidente. Esta Reforma trajo, para la escuela la independencia de la Facultad de Santiago y el nacimiento de la propia Facultad de Derecho y la elección del profesor Italo Paolinelli Monti, como Decano de la nueva Facultad. En esta nueva era, se observa un significativo aumento de la investigación, un empleo de las Prensas de la Escuela, el crecimiento de la planta docente, la reformulación del plan de estudios y la creación de la Revista de Ciencias Sociales.

En febrero de 1981 nace la Universidad de Valparaíso, es decir, a partir de este año, se establece que la Sede de Valparaíso de la Universidad de Chile, se constituirá como una Institución de Educación Superior, independiente y autónoma.

¹ Massone, P. Pedro, "90 Años de la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso", Editorial EDEVAL, 2002.

Desde la fundación de la Universidad de Valparaíso, hasta el día de hoy, la Escuela de Derecho, ha continuado con su rol protagónico en el quehacer universitario porteño. De los cinco rectores que ha tenido la Universidad de Valparaíso, cuatro fueron profesores de esta escuela. Esto se refiere, a los señores Renato Damilano Bofante, Raúl Celis Cornejo, Jorge Espinoza Sáez y Agustín Squella Narducci.

En la actualidad los cargos directivos, recaen en el Sr. Aldo Valle A., como Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y en el Sr. Christian Corvalán R., como Secretario General de la Facultad.

La Escuela de Derecho, a través de su historia, ha afrontado exitosamente sus tareas, formando excelentes profesionales, brindando cursos de perfeccionamiento y difundiendo el quehacer jurídico, a través, de sus publicaciones.

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.²

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, tiene sus orígenes en la Escuela de Servicio Social de Valparaíso, fundada el 28 de Septiembre de 1945 por Decreto N° 999 de la Universidad de Chile, que la declaró anexa a su facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. La fecha de su fundación, le otorga la sexta antigüedad, entre las escuelas profesionales de Chile, siendo la primera de carácter universitario entre ellas y posicionándola, como una de las ocho escuelas fundacionales de la profesión en Chile, que lideraron la formación y el avance disciplinario del Trabajo Social, hasta el año 1981.

En sus inicios como centro de formación profesional, la Dirección de la Escuela, estuvo a cargo de la Asistente Social y Pedagoga en Francés, Sra. Luz Olguín de Sepúlveda, quien para desarrollar sus funciones, contó con la colaboración de una Jefa de Práctica, una Secretaria y un cuerpo Docente, formado por docentes universitarios y profesionales del Trabajo Social. La formación profesional, tenía una duración de 3 años y daba un

² *Castañeda, M. Patricia, Revista universitaria de Trabajo Social "60 años de Trabajo Social Universitario". Editorial EDEVAL. 2006.*

énfasis preferencial, a la enseñanza práctica, caracterizada por visitas periódicas a diversas instituciones de Asistencia social y la atención de casos sociales a partir del primer año de carrera, complementándose esta formación, con estadías realizadas, durante los cursos superiores.

Los avances en la formación de la unidad académica, estarán unidos a los procesos de las Escuelas de Servicio Social de Santiago, Concepción y Temuco, que creadas bajo los auspicios del Ministerio de Educación, serán posteriormente transferidas a la Universidad de Chile. Más tarde, se sumarán las Escuelas de las sedes regionales de Antofagasta, La Serena, Talca, Chillán y Osorno. Así entonces, por acuerdo de este colectivo de escuelas, se formularán currículos comunes en los años 1954, 1963, 1978 que extienden la formación a cuatro años y posteriormente a cinco años, incorporando los avances profesionales e impulsando en forma preferente, junto con la formación práctica, el desarrollo de la investigación social, como herramienta básica para la profesión.

A partir de la Reforma Universitaria de 1980, la unidad académica, pasa a depender de la Universidad de Valparaíso, universidad derivada de la sede regional de la Universidad de Chile. Esta situación, afectará las relaciones de colaboración y trabajo con las unidades académicas similares, dado que se pierde el vínculo institucional de pertenencia común a la Universidad de Chile.

En 1981, se rediseña el currículo de formación, el que junto con conducir al título profesional de Asistente Social, otorga el grado académico de Licenciatura. La propuesta alentada por la Rectoría, será corroborada por Decreto Exento N° 0848 de la Rectoría de la Universidad de Valparaíso, de fecha 5 Junio de 2000, donde se modificará el nombre de la unidad, cambiando su denominación histórica de Escuela de Servicio Social, por Escuela de Trabajo Social, iniciativa además, promovida por su equipo docente.

En el año 2003, y en instancias de Rectoría, entra en funciones un segundo programa de formación de Trabajo Social, dependiente de la unidad académica, en la ciudad de Melipilla.

En 60 años de funcionamiento, la unidad académica ha conferido un total de 1.333 titulaciones, de las cuales 590, fueron conferidas por la Universidad de Chile y 909 por la Universidad de Valparaíso (Secretaría de Estudios, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Universidad de Valparaíso, Junio 2007).

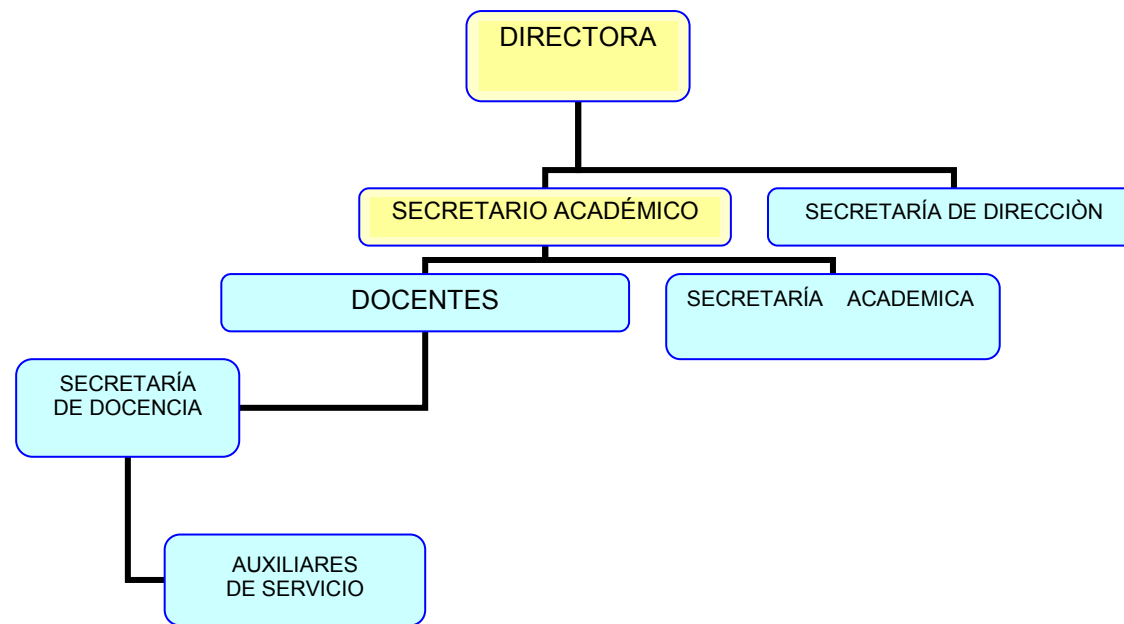
En la actualidad, la Unidad Académica, se encuentra desarrollando un proceso de auto evaluación, en vistas a obtener la acreditación de su programa de formación. Asimismo, durante los años 2005 y 2006, se debe implementar el Proyecto de Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación Superior, MECESUP UCM 0401 en torno a la innovación curricular por competencias. En esta tarea, se debe realizar un esfuerzo coordinado, con el Consorcio de Escuelas de Trabajo Social, perteneciente al Consejo de Rectores.

Junto a la Universidad de Valparaíso, participan de la iniciativa la Universidad de Antofagasta, Universidad Tecnológica Metropolitana, Universidad Católica del Maule, Universidad de Concepción, Universidad del Bío Bío, Universidad de la Frontera, Universidad Católica de Temuco y Universidad de los Lagos.

Actualmente (2007), la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, está siendo guiada por el siguiente cuerpo directivo, docente y administrativo:

ORGANIGRAMA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.

Esquema N° 2: Organigrama Autoridades Escuela de Trabajo Social



EQUIPO DOCENTE.

Araya Cuello, Marlen	Lobos Moraga, Fernando
Bustos Díaz, Marta	Martínez Medina, Claudio
Bianchetti Vaccarezza, Juanita	Oneto Piazze, Leonardo
Castañeda Meneses, Patricia	Salinas Avilés, Dagoberto
Cazorla Becerra, Ketty	Salum Alvarado, Elena
Corvalán Rivera, Christian	Salum Alvarado, Sara
Fernández Hormachea, Jemima	Sánchez Allen, Maria Teresa
Fica Leyton, Elizabeth	Ureta Bernal, Mauricio
García Carmona, Maximiliano	Urquieta Álvarez, Maria Antonieta
García Letelier, Patricio	Massardo Blanco, Jaime
Lillo Bermúdez, Luis	Alvarado B., Miguel
	Cabrera D., Rodrigo

Campus Apoquindo y Cal y Canto.

En el año 2004, la Universidad de Valparaíso implementa sus actividades Académicas en la Región Metropolitana, dando origen al Campus Apoquindo.

Junto a la Escuela de Gestión para Graduados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de Valparaíso, se imparte el Programa de Magíster en Gestión de Organizaciones, Diplomados, Programas de Capacitación, para diversas empresas de la región, así como también, Programas de Continuidad de Estudios de Ingeniería Civil Industrial, Ingeniería Comercial y Administración Pública.

Trayectoria.

- **2004:** Se da origen al Campus Santiago en el edificio Apoquindo. Se imparte el Programa de Magíster en Gestión de Organizaciones, Diplomados y Programas de Capacitación.
- **2005:** Se abre el proceso de admisión, para impartir 3 carreras de Pre grado en modalidad diurna, con ingreso vía P.S.U.
- **2006:** Se crean nuevas dependencias universitarias, ubicadas en Santiago Centro (Cal y Canto) y existe un aumento de la oferta académica a 7 carreras de Pre grado.
- **2007:** Aumenta la oferta académica a 8 carreras, modalidad diurna y 1 vespertina. Se toma en arriendo, con compromiso de compra, un nuevo edificio en Santiago Centro, que fusionará toda la actividad del Campus en el año 2008 (Carmen).

Organización del Campus.

- 4 Facultades
- 8 Carreras de Pregrado Diurno: 822 alumnos
- 1 Carrera de Pregrado Vespertino: 22 alumnos
- 2 P.C.E. Modalidad Vespertina (7 cursos): 96 alumnos

Total Alumnos Regulares: 940

Programas Académicos.

➤ **EDIFICIO CAL Y CANTO**

- Auditoria
- Adm. Negocios Internacionales
- Ingeniería Civil Industrial
- Ingeniería Comercial
- Ingeniería Civil Oceánica
- **Trabajo Social**
- Programa Continuidad de Estudio.

➤ **EDIFICIO APOQUINDO (S.A.G.U)**

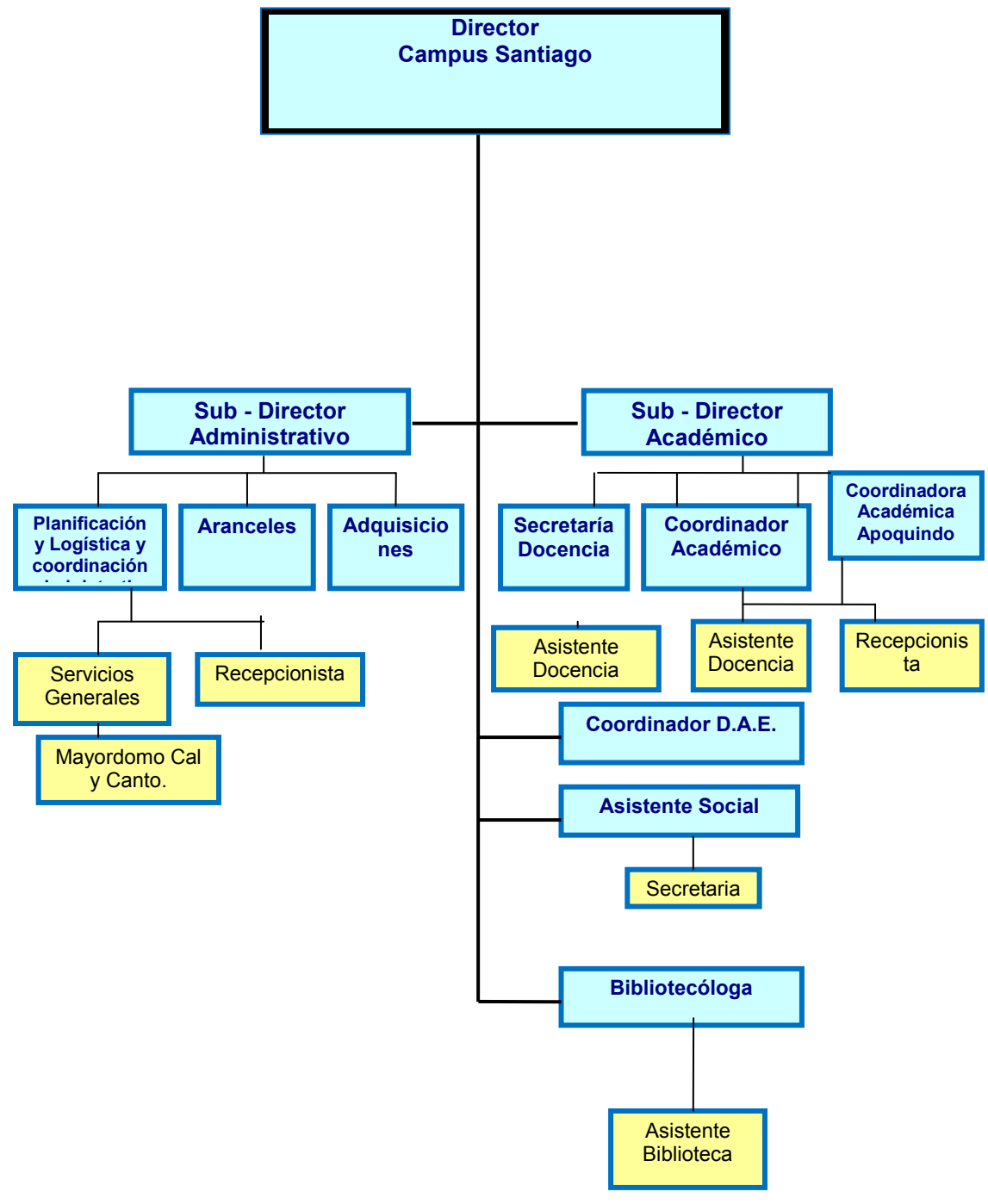
- Diplomados
- Post Títulos
- M.B.A.
- Capacitación
- Gestión Turismo y Cultura
- Administración Pública (D-V)
- Programa Continuidad de Estudios.

Ambos Edificios serán entregados el 31/12/2007.

Cuerpo Directivo que compone el Campus Santiago.

ORGANIGRAMA GENERAL.

Esquema N° 3: Organigrama General Campus Santiago



**PROGRAMA “MAGISTER EN INTERVENCION PSICOSOCIAL, MENCIÓN
MEDIACIÓN DE CONFLICTOS”**

**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO, FACULTAD DE DERECHO Y
CS.SOCIALES, ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.**

Presentación del Programa.

El Magíster en Intervención Psicosocial, mención Mediación de Conflictos, se adscribe tanto académica, como administrativamente a la Escuela de Trabajo Social de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso. Dicha carrera cuenta con académicos con grados de Magíster y Doctorado en el 90% de su equipo.

El programa está abierto a satisfacer necesidades, no sólo regionales y nacionales de formación de alto nivel de excelencia; sino que también, es ofrecido a estudiantes de Latinoamérica y España.

Siendo el enfoque psicosocial de la especialización de post grados en Mediación de conflictos, una nueva área que se desarrolla en la formación latinoamericana, se ha invitado a participar como docentes, para impartir algunos cursos, a profesores de Chile y España, graduados de alto nivel académico y de experiencia probada en el training de mediación.

El convenio de intención de colaboración con la Universidad Pablo Olavide de Sevilla España, especialmente con su Escuela de Trabajo Social, ha permitido iniciar una serie de reuniones técnicas, con profesores de dicha escuela, con el fin de potenciar un trabajo integrado, con miras a planificar la implementación del programa en ambas universidades, con ciclos de permanencia en Valparaíso y en Sevilla, otorgando una titulación doble a los magistrandos.

El programa de Magíster en “Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos”, contempla un total de 2 créditos por curso (módulo), lo que hace un total semestral de 8 créditos, completando un total de 32; 4 por electivos (dos cursos) y 12 por tesis.

Objetivos del Programa Magíster.

- Elevar la formación científica del post graduado Magistrando, especializándolo en el manejo de conocimientos, destrezas y métodos, que le permitan una adecuada comprensión y análisis de los problemas y necesidades de las personas, en situaciones de crisis y conflicto.
- Formar un post graduado, que cuente con conocimientos y destrezas metodológicas en la intervención psicosocial en familia y grupos humanos, capaz de diagnosticar, planificar e implementar acciones de resolución de disputas adversariales, a través, de la negociación colaborativa sinérgica.
- Formar un post graduado, con actitud abierta al trabajo transdisciplinario, capaz de actuar integradamente en la acción de mediación, junto a otros profesionales, que aporten técnica y experiencialmente al acervo cultural de la Mediación.
- Potenciar el training en Mediación, a través, del desarrollo de estrategias y habilidades, para aprender y dominar la técnica especialmente Rogeriana de intervención psicosocial, que genera una experticidad práctica para el mediador.
- Contribuir, a través de la investigación en tesis de grado, a elevar el conocimiento de la Mediación, su impacto y factibilidad de aplicación en diferentes ámbitos, potenciando un espacio de reflexión intelectual, sobre la Intervención Psicosocial en Mediación de Conflictos.

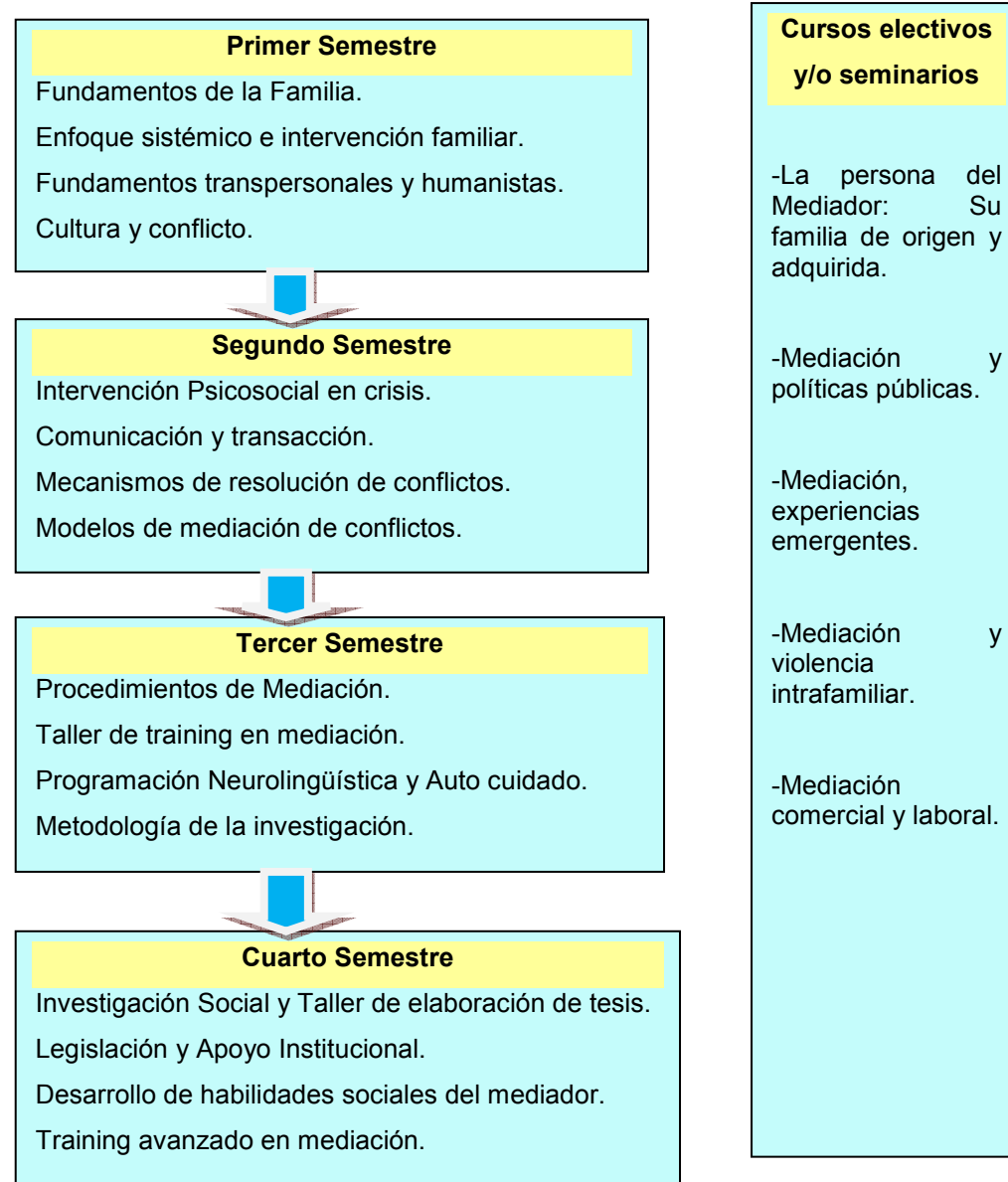
Del ingreso al programa.

El programa está dirigido preferentemente a Asistentes Sociales, Abogados, Psicólogos, Educadores o profesionales afines, con título profesional y licenciatura obtenida en instituciones en educación superior, reconocidas por el Estado Chileno o los respectivos gobiernos extranjeros.

El programa está abierto a otros profesionales con título y licenciatura universitaria, con experiencia e interés comprobado en el área.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ESTUDIOS.

Esquema N° 4: Estructura Plan de Estudios Programa Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.



CUERPO ACADÉMICO.

El Magíster en Intervención Psicosocial con Mención en Mediación, impartido por la Escuela de Trabajo Social, cuenta con un número de docentes, tanto nacionales como extranjeros, quienes tienen la responsabilidad de entregar los conocimientos, que cada módulo del programa tiene planificado.

Académicos Nacionales.

Tabla N° 2: Identificación de los Docentes Nacionales del Programa.

NOMBRE	PROFESIÓN Y GRADO ACADÉMICO ALCANZADO.
SR. MAURICIO URETA BERNAL.	Licenciado en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Magíster en Gestión Política de Educación y Cultura en la U. de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, Dr. © Psicología Social de la U. Hispalensis de Sevilla España, Pasantía en Mediación en Harvard University. Académico de la U. de Valparaíso y Prof. Visitante de la U. de Cuyo Argentina, U. de Guadalajara México, U. Pablo de Olavide, Sevilla España, y U. Domingo Savio en Santa Cruz de Bolivia.
SR. CHRISTIAN CORVALÁN RIVERA.	Licenciado en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales de la U. de Concepción. Académico de la U. de Valparaíso y Prof. Visitante de la U. de Cuyo Argentina, U. Pablo de Olavide, Sevilla España, y U. Domingo Savio en Santa Cruz de Bolivia.
SRTA. SARA SALUM ALVARADO.	Licenciada en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Magíster de Universidad de Gothenburg de Suecia, Doctora de la U. Santiago de Chile. Académica de la U. de Valparaíso, U. Pablo de Olavide, Sevilla España.
SRTA. ELENA SALUM ALVARADO.	Licenciada en Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Magíster y Doctora en la U. Santiago de Chile. Académica de la U. de Valparaíso, Asesora Gobierno de Chile.
SR. FERNANDO LOBOS MORAGA.	Licenciado en Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Doctorando en Ps. Social U. Complutense de Madrid España. Académico de la U. de Valparaíso.
SRA. JEANNETTE	Licenciada en Trabajo Social de la Universidad de Chile, Doctora en Sociología de la U. Complutense de

HERNÁNDEZ BRICEÑO.	Madrid, España. Académica de la U. de Sinaloa en México y en la U. Academia de Humanismo Cristiano.
SR. MAXIMILIANO GARCIA CARMONA.	Licenciado en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, MBA en Gestión de Organizaciones y Diplomado Internacional en Gestión de Calidad de la Educación superior de la U. de Valparaíso. Académico de la Universidad de Valparaíso.
SR. JUAN PABLO CORREA SALINAS.	Licenciado en Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Magíster en Psicología Social de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) España, Doctorando en Ps. Social UAB España, Académico Investigador y Mediador de Conflictos.
SRA. CAROLINA BENÍTEZ MUESCA.	Licenciada en Psicología de la Universidad de Grenoble, Francia. Magíster en Psicología Clínica y Psicopatología, Diplomada en Psicósomática. (Francia). Académica y Coordinadora Centro de Psicología Aplicada de la Universidad Viña del Mar.

Académicos Internacionales.

Tabla N° 3: Identificación de los Docentes Internacionales del Programa.

NOMBRE	PROFESION Y GRADO ACADEMICO ALCANZADO
SR. CARLOS ALVAREZ TOSTADO	México. Ingeniero Civil, Doctor en Sociología de la Universidad Complutense de Madrid España. Experto en Programación Neurolingüística. Académico de la Universidad de Sinaloa en México y en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
SR. JOSÉ MARÍA MORÁN CARRILLO.	España. Licenciado en Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Sevilla España, Doctorando en Sociología UNED España. Académico Universidad Pablo de Olavide, Sevilla España, Profesor Visitante Universidad de la Habana Cuba, y Universidad de Valparaíso Chile.

SR. FEDERICO RODRÍGUEZ.	Uruguay. Licenciado en Sociología Universidad Católica del Uruguay. Candidato a Magíster en Políticas Sociales, Universidad ORT. Consultor en ANEP. Áreas principales de investigación: Políticas Sociales con énfasis en políticas educativas, Metodología con énfasis en análisis cuantitativo. Pobreza y Equidad.
SR. VALENTÍN GONZÁLEZ CALVO.	España. Licenciado en Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Sevilla España, Doctorando en Sociología UNED España. Académico Universidad Pablo de Olavide, Sevilla España. Profesor Visitante Universidad de Valparaíso Chile, Universidad Maracaibo en Venezuela y Universidad de Bogotá en Colombia.

HISTORIA DEL PROGRAMA.

El programa nace producto de la idea y gestión de los docentes de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Sr. Mauricio Ureta Bernal y Sr. Cristián Corvalán Rivera, en conjunto con un destacado grupo de abogados y psicólogos de la Oficina de Asistencia Judicial de Valparaíso, quienes con el consenso de Rectoría de la universidad, ponen en marcha este proyecto en el año 2001, iniciándose en este año, el proceso administrativo, para la creación y planificación de dicho proyecto, el cual debía incluir los fundamentos de su necesidad o conveniencia, tales como: objetivos generales, delimitación de las líneas programáticas de investigación o de especialización profesional que lo sustentarían, el plan de estudios con su respectiva malla curricular, su duración y una descripción de la infraestructura física y equipamiento del que se dispondría para su realización.

De acuerdo al Decreto Exento N° 01891 con fecha 30 de agosto del 2002, se crea el Programa y el Grado de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, siendo éste el primer magíster a nivel regional y nacional, en materia de Intervención Psicosocial y con la mención anteriormente referida.

Su dependencia administrativa se encuentra a cargo desde sus inicios, de la Escuela de Trabajo Social (lugar en donde se imparte) y la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la misma universidad, estando a cargo del Decano de esta última, la supervisión del programa de post grado.

El cuerpo directivo desde un comienzo, ha estado conformado por el Sr. Mauricio Ureta Bernal en la dirección, incorporándose en el año 2006, el cargo de Coordinador del Magíster, cuya función la desempeña el Sr. Maximiliano García Carmona, hasta la fecha.

PROYECCIONES Y ACREDITACIÓN.

Chile no tiene una ley nacional, que regule la calidad de los post grados, como tampoco la tiene a nivel de pre grado. Por ello, la Comisión Nacional Científica y Tecnológica (CONICYT), implementó, a partir de 1991, un proceso voluntario de acreditación de los programas de post grado nacionales en universidades autónomas, con el propósito de asegurar niveles mínimos de calidad académica, en aquellos centros de formación docente superior, que reciben a través de la captación de becarios y estímulos especiales, el beneficio del recurso público. A partir del año 2000, comienza a implementarse un nuevo sistema de acreditación de programas de post grado nacionales, en universidades autónomas, a través, de la recién creada Comisión Nacional de Acreditación de Programas de Post Grado (CONAP), dependiente del Ministerio de Educación, y con el apoyo programático y logístico del Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior (MECESUP), apoyado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.

La importancia de la educación de post grado se fundamenta, por un lado, en la evidencia que ha ofrecido históricamente el sistema educacional chileno, tanto en la investigación, como en la forma de aprendizaje colectivo de los procesos de desarrollo; y por otro, igualmente en la existencia de la necesidad de la educación a lo largo de la vida, apoyada en los intereses propios de la persona.

Es por esto, que temas involucrados como la calidad y equidad en la educación, deben promover la interdisciplinariedad, así como, la conexión o unión con otros organismos internacionales, para otorgar el sustento y apoyo de una visión global del tema del post grado, con sus diferentes enfoques.

Se ha demostrado a nivel del programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención en Mediación de Conflictos, en los resultados obtenidos y en el período de años en el cual ya se ha impartido, que existe linealidad en la entrega de conocimientos y satisfacción en sus magistrandos y egresados. Sin embargo, se considera igualmente necesario, la realización de una investigación objetiva de la trayectoria del magíster, haciendo un parangón con las alternativas académicas ofrecidas en el mercado de educación superior. Esta investigación, nace entonces, con la intención de obtener una visión de la calidad otorgada por este programa a sus participantes, considerando que, las pretensiones de la Universidad de Valparaíso y de la Escuela de Trabajo Social, son lograr la acreditación de éste, a través, de la CONAP. Esto con la finalidad, de seguir validándose ante propuestas similares, impartiendo conocimientos y permitiendo, además, contar con un mayor financiamiento, que amplíe las posibilidades de acceso al programa, al encontrarse éste acreditado.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

PRESENTACIÓN.

De acuerdo a la temática planteada como objeto de estudio, para la investigación a realizar por el equipo seminarista, ésta debe ser sustentada por un cuerpo teórico, conceptual y referencial. Este capítulo pretende entregar aquel material bibliográfico revisado por las alumnas, considerado correspondiente a la temática, pertinente y de interés a la investigación.

Para otorgar un ordenamiento coherente, este marco se ha estructurado en base a tres ejes temáticos:

- **Educación:** Se tratan todos aquellos aspectos relacionados con la visión y el ejercicio actual de la educación superior en Chile, competencias profesionales, mallas curriculares, calidad de la educación, desempeño docente, reformas educacionales realizadas y posibles cambios a introducir en un futuro.
- **Conflicto:** Este eje temático es considerado, como la base inicial de la existencia de la Mediación, por lo cual, se realiza un desglose, sobre todo lo que a este concepto se refiere.
- **Mediación:** Constatando que este concepto, es la mención central dentro del Magíster en el cual el equipo seminarista se inserta, para realizar la investigación, se entregan las nociones detalladas de lo que es la Mediación y sus distintas aplicaciones.

De esta forma, ya mencionados los ejes temáticos incluidos en este marco teórico y conceptual de investigación, se realiza el desarrollo de éstos, considerando que el lector contará con las referencias necesarias, que sustentan el presente Seminario de Título.

EDUCACIÓN.

Los problemas centrales de la Educación Superior en Chile, parten del principio, que la formación del capital humano depende del funcionamiento, eficiente o ineficiente, actualizado o anacrónico, de su sistema educativo en todos los niveles, teniendo a la Educación Superior como principal protagonista³. Es entonces, que se debe generar un equilibrio en torno a generar instancias compatibles, en términos de ofertas dadas en el área educación y el nivel de desarrollo actual, que ha ido viviendo este país.

“Por ello, es aconsejable mantener y fortalecer esta diversidad resguardando la calidad de los estudios y la transparencia de las distintas opciones, al tiempo que se configura un sistema con distintos niveles que ofrezca a los jóvenes y adultos, diversas oportunidades de formación a lo largo de la vida”.⁴ Una educación que cubra todos aquellos aspectos que la modernidad va requiriendo, tanto en términos metodológicos de enseñanza, como aquellos que van fomentando el desarrollo humano del futuro profesional, aspectos con los que debería contar, cada nuevo titulado que sale al mercado laboral.

Las Instituciones de Educación Superior, son las principales responsables de responder al desafío de formar a las personas, para este nuevo mundo. Por ello, resulta indispensable plantear nuevas formas de mejorar el sistema de educación superior chileno actual, introduciendo reformas que generen nuevas visiones realistas y contingentes a los estándares alcanzados, en términos de desarrollo en el país.

LA REFORMA Y LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

La Reforma Educacional Chilena, hasta ahora, abarca principalmente la enseñanza básica y media del país, con grandes logros e hitos en la historia de Chile y América Latina, donde la equidad y calidad, han sido el

³ Brunner José Joaquín y Elacqua Gregory, “Informe Capital Humano en Chile”, mayo 2003, Chile: Universidad Adolfo Ibáñez, Escuela de Gobierno.

⁴ Bernasconi A. Y Rojas F. “Informe sobre la educación superior en Chile: 1980-2003”, Editorial Universitaria 2004.

gran objetivo. Como resultado de ello, los estudiantes hoy cuentan con un nuevo currículo, adecuado para las necesidades educativas del siglo XXI. El 90% de ellos tienen acceso a la informática educativa en escuelas y liceos, tienen entre 200 y 250 horas más de clases al año con la Jornada Escolar Completa y se ha aumentado la inversión en infraestructura educacional, para que los niños y profesores, tengan mejores condiciones de estudio y enseñanza. Hace poco tiempo, culminó el cuarto hito de la educación chilena en 100 años, modificándose la constitución, para asegurar 12 años de escolaridad obligatoria y gratuita, para todos los jóvenes del país hasta los 21 años (Rosales, 2005).

La educación permanente es necesaria, porque en el mundo moderno, las personas requieren recalificarse cada vez más en breve plazo. En este proceso la educación superior, posee aún una tarea pendiente, donde los grandes cambios que ha experimentado la sociedad mundial, han obligado a las autoridades a replantearse todo el sistema de estudios superiores y el ministerio está trabajando, para insertarse en el nuevo escenario.

Es evidente, que el entorno económico y social, está cambiando mucho más rápido de lo que lo hacen las Instituciones de Educación Superior, presentando éstas un desfase, entre lo que el medio necesita y lo que la institución ofrece. El resultado de esto, es que en el período que tarda una universidad en detectar la necesidad de actualizar una malla curricular, hasta lograr implementar los cambios apropiados, en el medio se han producido nuevos cambios que exigen también actualizaciones de los programas y mallas, no pudiendo, de esta manera, en algún momento cumplir las expectativas planteadas por el medio.

Según la declaración de Porto Alegre (Enero 2003), se debe garantizar el derecho, acceso y calidad social de la Educación Superior, en sus dimensiones de enseñanza, investigación y extensión, a todos y a todas quienes lo demanden, mientras que, en el Foro Mundial de Dakar (2000), se asumió el compromiso de fomentar políticas de educación para todos, en el marco de una actividad sectorial sostenible y bien integrada, que esté explícitamente vinculada, con la eliminación de la pobreza y las estrategias de desarrollo, a lo que se debe agregar, lo estipulado en la Declaración

Mundial para la Educación Superior ⁵, donde se señala que la gestión y el financiamiento de la enseñanza superior, exige la elaboración de capacidades y estrategias apropiadas de planificación y análisis de las políticas. Por otro lado, se debe tener presente que “los desafíos que convocan a la educación, no pueden definir a la reforma, sólo como un intento de mejoramiento de calidad, sino que, como propuesta de cambio de cualidad” (Cox C., 1997). Es en este contexto, en que la reforma educacional, debe fortalecer la calidad de la educación superior y esto implica, necesariamente, abordar 3 áreas primordiales; una reforma curricular basada en competencias, un sistema de aseguramiento de la calidad y la evaluación del desempeño docente. (Armanet P., 2006).

Formación en Base a Competencias.

Es necesario revisar la oferta educativa y analizar de qué manera, ésta se pone en sintonía con los cambios que hay, tanto en la sociedad en su conjunto, como en el conocimiento. “La pertinencia de la Educación Superior, debe evaluarse en función de la adecuación, entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen” (UNESCO, 1997), punto nada más olvidado, dentro de la propia política educacional.

La formación profesional debe ser repensada, para resolver qué es lo que efectivamente, se debe enseñar en pregrado y ser capaces de separar lo importante de lo accesorio, lo que sin duda redundará en una reformulación de la organización de los estudios superiores. La empresa moderna, necesita trabajadores con una elevada educación general (capacidad de establecer relaciones sociales y laborales en su puesto de trabajo, flexibilidad, disposición a trabajar en equipo, creatividad, disposición de aprender continuamente), más que de habilidades específicas, para un puesto de trabajo determinado (Cox C., 1997). Hoy en día, la capacidad de liderazgo, comunicación, creatividad y emprendimiento, son habilidades esenciales de cualquier carrera de ingeniería o administración, así como la empatía, comunicación y motivación, lo son también en carreras, como la pedagogía, medicina, sicología u otra del área social. Estas habilidades muy ligadas a la personalidad, pueden ser desarrolladas con una formación adecuada, aunque para ello, primero debe valorarse y más tarde

⁵ UNESCO, “Conferencia mundial sobre la educación superior” Paris, 1997.

concretarse, su incorporación en los programas de muchas carreras que así lo requieran.

La tendencia a reflexionar sobre esto está comenzando, “pero no es sólo de este país, sino que, es un tema universal, que implica cambios muy significativos al interior de las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica” (Armanet P., 2006).

Es así, como las autoridades, propusieron el acortamiento de las carreras, como una consecuencia frente a los nuevos alcances del sistema. Las carreras de pre grado, estuvieron siempre pensadas para durar 4 ó 5 años. De pronto empezaron a demorarse 6, 7 y hasta 8 años en algunas profesiones. Esto se debe, a que frente a la velocidad del cambio del conocimiento y la ampliación de las áreas, la reacción natural de las instituciones, fue la incorporación de nuevos contenidos, sin cuestionarse si éstos, eran realmente relevantes para la formación profesional.

“Más que acortar las carreras se debe discutir, qué es lo que esencialmente se debe entregar en pre grado” (Armanet, 2006) y este análisis hace que algunos contenidos, que están dentro de las mallas curriculares de pre grado, se eliminen y eso implica volver a carreras de 4 a 5 años como máximo.

Hoy día, muchos de los profesionales chilenos que han estudiado 6 ó 7 años, se dan cuenta de que ya cuentan con las herramientas y los conocimientos que se les entregan cuando van a realizar un post grado. Sin embargo, el acortamiento de carreras, no implica que las personas estudien menos. La vida profesional actual, exige que una persona adquiera competencias que no se le entregaron cuando estaba estudiando, pero que se hacen imprescindibles, para su desempeño laboral. Por otro lado, el cambio del conocimiento, especialmente en las áreas de las tecnologías, es tan alto, que un profesional, necesariamente, debe reactualizarse, para no quedar obsoleto.

La educación a lo largo de toda la vida, es un imperativo, ya sea en las vertientes más académicas, como los magísteres o doctorados, o por la vía de las especializaciones. Entonces, no se debe pensar que una persona debe estudiar 4 años en vez de 7, sino que, debe estudiar 4 años en pre

grado, y regresar a estudiar dos años después, varias veces en la vida, ya que, una persona que se titule, por ejemplo, en el año 2007, tendrá que actualizar sus conocimientos, a más tardar el 2015.

Las universidades juegan un rol central, en esta nueva manera de enfrentar la educación superior y para eso, tienen que organizar la formación de los estudiantes de otro modo, "no para estudiantes que vienen una vez, sino que, para una formación, a través, de toda la vida" (Armanet, 2006).

Debido a la autonomía universitaria, el Ministerio no puede obligar a una reforma curricular, pero sí puede incentivarla. Y eso es justamente lo que se está haciendo, a través, de los diversos llamados a concursos Mecesus. La idea, es que todas las universidades participen y aquellas instituciones que no quieran realizar modificaciones curriculares, quedarían fuera, para optar a estos financiamientos.

La reforma curricular es imprescindible y afectará profundamente a la organización de las universidades, facultades y departamentos, ya que hace necesario sustituir cursos, "lo que significa sustituir profesores, y lo que la hace bastante compleja" (Armanet, 2006). Se deben realizar profundos cambios a la docencia de pre grado, para ponerla en sintonía con la renovación, que está experimentando la formación post secundaria en el mundo entero.

En el siglo XXI, es fundamental desarrollar ciertas competencias transversales, para que todos los profesionales sean eficaces y exitosos en la llamada sociedad del conocimiento.

El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

Para asegurar una formación de calidad del capital humano avanzado, resulta imprescindible, mantener y fortalecer la diversidad, en un marco de garantías de calidad de los estudios; mejorar los promedios de egreso, reducir las tasas de deserción y repitencia; favorecer la relación

entre Educación Superior y empresa; y la equivalencia por calidad, de los títulos y grados obtenidos en Chile⁶.

El aseguramiento de la calidad, debe ser fruto de un esfuerzo compartido, entre el Estado y las Instituciones de Educación Superior. En este esfuerzo, debe comprenderse que la calidad no es una cualidad que posee una institución, sino que, un proceso de mejora continua que una institución ha implementado y que se encuentra en permanente desarrollo.

Más calidad, implica mejorar y expandir la formación de doctores y magísteres, promoviendo su inserción en la empresa e incentivando la realización permanente, de nuevas investigaciones que aúnen el ambiente académico y empresarial, generando a la vez, un mecanismo que garantice retribuciones económicas apropiadas, a los investigadores o docentes que la realicen, o bien, incentivos dirigidos al mejoramiento de la calidad. No es posible mejorar la calidad, sin pensar en aumentar la inversión pública y privada en ciencia y tecnología; fortalecer los equipos de investigación y promover su vinculación con el sector privado; promover y fomentar la formación de redes nacionales e internacionales de investigación y desarrollo, para favorecer la existencia de masa crítica suficiente en las diversas áreas fronteras de la investigación.

“La acreditación de las Instituciones de Educación Superior, es un proceso específico de certificación de calidad, que está compuesto por varias etapas, que aseguran excelencia de las diferentes casas de estudio. Se comienza con una autoevaluación interna de la institución, que se mira a sí misma y en función de su proyecto educativo; señala cuáles son sus fortalezas y debilidades, para luego realizar un informe creado entre unidades académicas y estudiantiles. Éste es revisado, por un comité de pares externos que verifican la veracidad del informe y emite otro, a través, de la Comisión Nacional de Acreditación de Pre grado que dictamina, en base a los antecedentes, la acreditación” (Bernasconi y Rojas, 2004).

⁶Op. Cite N° 3.

El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación, establece el conjunto de normas, a través, de las cuales el Estado dará garantía pública de la formación de técnicos y profesionales en el país y contempla cinco funciones principales; la acreditación de carreras y programas de pre grado, la acreditación de programas de post grado, la acreditación institucional, el licenciamiento de nuevas instituciones y el sistema de información.

La Comisión Nacional de Acreditación, realizó una convocatoria a las Instituciones de Educación Superior autónomas del país, invitándolas a incorporarse a un proyecto piloto de acreditación institucional. La respuesta de las instituciones, por su parte, superó con creces las expectativas que se tenían, confirmando el interés existente, demostrando el compromiso que muchas instituciones tienen con la calidad. Son 61 las Instituciones de Educación Superior, que se han incorporado a esta iniciativa. Representan aproximadamente al 85% de la matrícula de pre grado de universidades e institutos profesionales. Corresponden a distintos tipos de instituciones, públicas y privadas, tradicionales y derivadas, universidades e institutos profesionales. Se tiene la seguridad, de que esta experiencia piloto, permitirá un aprendizaje sustantivo, acerca de cómo desarrollar adecuados procesos de acreditación institucional en el país, valorando la diversidad de las instituciones y resguardando un principio de calidad, en el cumplimiento de las distintas funciones, que las instituciones de educación superior desarrollan.

La acreditación institucional, permite obtener información muy valiosa acerca del conjunto de la institución. "Tiene por objeto evaluar el cumplimiento del proyecto institucional y verificar la existencia de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad al interior de las Instituciones de Educación Superior y propender al fortalecimiento, de su capacidad de autorregulación y al mejoramiento continuo de su calidad" (Bernasconi y Rojas, 2004). No sustituye la acreditación de carreras o programas, sino que, constituye un instrumento complementario, que pone en perspectiva sus resultados, que ha sido definida, como una auditoría académica, esto es, la evaluación de la capacidad institucional, para la autorregulación, que se entiende como el conjunto de políticas, mecanismos, procedimientos y acciones destinadas a

determinar, si la institución está efectivamente avanzando hacia el logro de sus propósitos y objetivos, asegurando el cumplimiento de estándares académicos y mejorando permanentemente la calidad de los servicios que presta.

Un punto a favor del actual sistema de acreditación, lo proporciona la información disponible para los alumnos. Existe un gran consenso respecto a la necesidad de mejorar la información disponible, sobre la oferta de educación superior. El Proyecto de Ley sobre la Calidad de la Educación Superior, establece la obligación de entregar información oportuna, veraz y relevante. La creación de mayores capacidades, en el Ministerio de Educación y en las instituciones, para recopilar, procesar, validar y publicar la información, ya es un proceso en marcha. Para los futuros estudiantes y sus familias, resulta esencial tomar decisiones informadas. Esta decisión se facilita, al conocer las posibilidades de empleo y potenciales remuneraciones de las distintas alternativas académicas.

En segundo término, la retroalimentación obtenida con el proceso de acreditación, es muy valiosa para las mismas instituciones, ya que, para la propia institución es importante, porque tiene un proceso establecido y periódico de autocrítica. Las universidades, al igual que las personas, requieren hacer un análisis, respecto de lo que están haciendo y cómo pueden mejorar. Este tipo de evaluación externa genera presión, para que estén constantemente progresando.

Por último, un peligro que crea la acreditación, es la tendencia a una estandarización de la Educación Superior, por un criterio único -el de la Comisión Nacional de Acreditación. Lo anterior es aún más cuestionable, al observar la integración de la Comisión, ya que en prácticamente las nominaciones de sus 13 miembros, participa directamente el Presidente de la República. Si bien, en un principio, la acreditación fue definida como voluntaria, se han establecido algunos elementos, que hacen que en la práctica sea obligatoria. Esto, debido a que la entrega de todo tipo de financiamiento de origen público, que incluiría los aportes directos e indirectos, crédito universitario, donaciones, entre otros, estaría ligada a la acreditación institucional que realizaría la Comisión Nacional. Por ello, a pesar de existir amplio acuerdo, en la necesidad de implementar medidas

que promuevan mejoras en la educación superior, existen opiniones contrarias a la propuesta, que se basan en la forma establecida para que ello sea alcanzado. El Proyecto de Ley, requiere cambios en la línea de mayor libertad y competencia en el proceso de acreditación, evitando los riesgos que provienen de un monopolio.

Evaluación del Desempeño Docente.

La Conferencia general de la UNESCO en París 1997, establece la necesidad de formular políticas claras, sobre los docentes de la Educación Superior, lo que en otros términos, significa evaluar y perfeccionar la condición del personal docente de la enseñanza superior y atender a la concepción de que la docencia universitaria, se ejerce desde una compleja red, en la que coexisten múltiples entrecruzamientos y diversas tensiones, por lo que se asume la evaluación del docente universitario, desde una perspectiva institucional, en el entendido que a partir de sus definiciones, se establece el escenario, desde el cual, todo profesor puede construir su identidad profesional y su proyecto de vida académica (Vain, 2005).

Anteriormente, se ha insistido en la dimensión social de la evaluación y en la necesidad de establecer el para qué y a quién sirve la evaluación. En este sentido, es necesario, dejar sentado que todo acto evaluativo, debe estar pensado desde una perspectiva de mejoramiento y construido para beneficiar a la sociedad como un todo. Por ello, el proceso evaluativo debe privilegiar una profunda reflexión en torno a las posibilidades de mejoramiento, como arma esencial, para potenciar la capacidad transformadora que coadyuve a la solución de las más sentidas problemáticas, siempre en pro de una sociedad más justa y humana. “La evaluación, es la actividad reflexiva que nos permite conocer la calidad de los procesos y los logros alcanzados en el desarrollo del proyecto. La evaluación, es una valoración sistemática, que facilita el conocimiento minucioso de los procesos aplicados y fundamentalmente las decisiones futuras de cambio que nos proponemos llevar a cabo”⁷.

La palabra docente, se asocia comúnmente con el papel de enseñanza que cumple el profesor. La sociedad actual, exige que las

⁷ Medina Rivilla “Evaluación del docente universitario: una visión institucional” 2004.

universidades conjuguen adecuadamente sus tres funciones sustantivas y, por ello, se requiere con mayor urgencia que el profesor universitario, investigue enseñe y se proyecte socialmente. Para ello, se requiere fundamentalmente del desarrollo profesional de los docentes, ligado a su contexto particular y de la mejora de las prácticas educativas, lo que va necesariamente ligado, a sus procesos de capacitación y actualización docente, tanto en el plano pedagógico, como en el disciplinar; a la reflexión que haga de su propia labor docente y a su participación decidida en la reflexión institucional, que adquiere necesario vigor en el ejercicio auto evaluativo.

En un principio, la iniciativa se asoció, principalmente, a la entrega de un reconocimiento monetario a muchos docentes que, siendo tremendamente creativos, exitosos y entregados, reciben el mismo sueldo que si no hiciesen ningún esfuerzo adicional. La lógica de este tipo de medidas, tiene un fundamento claro en la teoría económica. Además, es de sentido común: si tú te esfuerzas y haces bien tu trabajo, recibirás un premio. Si no te esfuerzas, no recibirás nada, o eventualmente un castigo.

La dificultad está en diseñar un sistema que tenga efectos permanentes en la calidad de la educación superior, lo que resulta una tarea compleja; incluso, si es que se diseña adecuadamente un método que mida el rendimiento del profesor, existe el peligro de ignorar aquellos aspectos cualitativos, que hacen a la educación un producto tan especial.

La educación no es unidimensional, no se relaciona solamente a la acumulación de conocimientos, o de capacidades analíticas y verbales. Existen aspectos emocionales y valóricos extremadamente difíciles de evaluar. Si el incentivo está relacionado con un sólo factor o con un grupo reducido de factores, se vuelve muy costoso, para los profesores, dedicarse a otros factores no evaluados. Eventualmente, se puede terminar reduciendo los recursos utilizados y el esfuerzo entregado, en aquellos aspectos que no se incorporan en los indicadores usados para medir desempeño. Por ejemplo, se pueden fijar mínimos de enseñanza o de tiempo dedicado a aquellos aspectos, que no son evaluados al construir estos indicadores.

Con todo, la posibilidad de aplicar esquemas de incentivos a los profesores, tiene un tremendo potencial y es una gran oportunidad. Sin embargo, se debe ser extremadamente cuidadoso en el diseño de estos mecanismos de evaluación, porque ninguno es perfecto y pueden desviarse de su objetivo principal, que es la calidad de la educación.

También se debe considerar, que una propuesta evaluativa, debe tener a los estudiantes como fuente permanente, pero no única, desde la cual los profesores, obtienen insumos para la reflexión que potencia su perfeccionamiento. Además, debe contemplar estrategias, tales como, la elaboración por parte del docente de un plan de trabajo semestral acorde con el Plan de Desarrollo Institucional, y las agendas de trabajo que debe elaborar cada uno de los departamentos a los cuales está adscrito el profesor. Estos planes de trabajo, incluyen actividades de Docencia, Investigación, Proyección Social, Gestión y Desarrollo Profesional.

En síntesis la evaluación del desempeño docente, debe basarse en 4 fuentes directas de opinión, que deben ser analizadas en forma conjunta.

1. Opinión de los alumnos, quienes opinan acerca de la forma cómo el docente desarrolla sus procesos de Enseñanza y de Aprendizaje.

2. Opinión del jefe inmediato, quien se refiere al desempeño general del docente.

3. Opinión de los Colegas, que es una variable a analizar. Los profesores contribuyen con la identificación de fortalezas y aspectos en los cuales sus colegas deben mejorar, relacionados con cumplimiento, desempeño académico y relaciones institucionales. Con la información recolectada, el Centro de Evaluación Institucional, elabora un documento para cada docente, en el cual se consignan las principales recomendaciones hechas por sus colegas.

4. Auto- evaluación, que debe realizarse sobre el plan semestral de trabajo. Debe ser el principal referente evaluativo, en el se pide a cada profesor, que informe acerca del nivel de cumplimiento de cada actividad acordada. Esta información, es contrastada con la suministrada por el Jefe inmediato y en caso de no existir coincidencia, se toman como referentes los

indicadores de logro previamente establecidos, para hacer las correcciones del caso. Toda la información recolectada, es organizada y entregada a cada profesor acompañándola de sugerencias de mejoramiento.

Los informes deben ser estudiados por los directivos académicos de la Universidad y del programa, quienes al iniciar el siguiente semestre, hacen un ejercicio de retroalimentación con cada uno de los profesores. De esta manera, se les incentiva, para seguir afianzando los aspectos positivos de su práctica docente, y se les invita a revisar y reflexionar sobre los puntos en los cuales han sido encontradas debilidades.

LA EDUCACIÓN EN POST GRADOS Y POST TÍTULOS EN CHILE:

El desarrollo científico y tecnológico, el proceso de globalización, las cada vez más recurrentes demandas sociales y la propia dinámica universitaria, son las que exigen la necesidad de repensar el quehacer universitario, tanto de sus principios, como en sus orientaciones, prácticas y supuestos.

En la actualidad, surgen nuevas demandas a partir de nuevos paradigmas productivos, que valoran otras capacidades diferentes a las que la escuela tradicional viene formando y que se relacionan con la formación de un alumno, que pueda pensar, actuar y compartir experiencias, con capacidad creativa y crítica, con autonomía y habilidad para el trabajo en equipo, con seguridad para la toma de decisiones, con capacidad para escuchar y comunicarse y con destrezas que le ayuden a resolver problemas. Esta capacidad de emprendimiento, no se resuelve sólo desde el área intelectual, sino que, está estrechamente relacionada con los aspectos afectivos, sociales y corporales; y depende de esto la formación de una personalidad integralmente desarrollada. Es por eso, que la formación integral, configura uno de los ejes centrales de las tendencias actuales en la educación superior y en los post grados, reubicando en el centro del debate, el carácter enseñante de las Constituciones de Educación Superior, como espacio, no sólo de prácticas educativas, sino también, de elaboración de teorías. El mejoramiento de la calidad de vida, no está relacionado con la ausencia de conflictos, sino, con la capacidad para enfrentarlos y

resolverlos, transformando los conflictos en situaciones problemáticas y éstas en oportunidades de crecimiento.

La universidad en su cometido de desarrollar y preservar el conocimiento y la cultura, debe ser una instancia, tanto espacial, como temporal, de reflexión y de encuentro del estado actual y el estado futuro y el devenir de la humanidad toda. Es decir, debe estar acorde a los tiempos en que se desempeñan y/o desempeñarán los profesionales en el nivel de post grado o post título, puesto que, son las exigencias del campo laboral, las que les hacen enfrentar el nuevo desafío de especializaciones, en torno a sus expectativas laborales, profesionales y en lo posible, personales. Es entonces, la presión del contexto laboral y social, la que lleva a la educación a trabajar en pro de una visión de futuro, que beneficie directa o indirectamente a la población en general.

La universidad como Institución de Educación Superior, debe estimular el proceso de formación y mejoramiento continuo de toda su comunidad. Propender a que sus alumnos de pre grado adquieran, no sólo los conocimientos de base, sino también, que integren en su bagaje, la idea de ir siempre perfeccionándose en temas contingentes, a los distintos escenarios sociales y temporales. Entonces, ésta debería ser la actitud lógica que cada alumno de pre grado debería poseer.

Lo anterior, hace necesario revisar las prácticas universitarias en el ámbito de la formación, la estructura curricular y la capacidad de adaptación institucional, en orden a permitir que los procesos de formación se desarrollen de manera armónica y fluida, con tensiones propias que supone la adquisición de lo desconocido, pero con la dinámica necesaria, para permitir el desarrollo de la persona de manera permanente y eficiente.

TIPOS DE POST GRADOS y POST TÍTULOS.

Definiciones de Post grados y Post títulos⁸

Los Estudios de **Post Grado**, son aquellos programas que conducen a la obtención de un grado académico de Magíster o de Doctor en las diversas áreas del saber. Dentro de esta categoría, se encuentran los grados de:

MAGÍSTER: Está definido como el grado académico, que acredita la realización de estudios de profundización, en una determinada rama de las ciencias, artes o humanidades, otorgando competencias avanzadas, para el trabajo profesional, o para el trabajo académico y de investigación.

Los Programas de Magíster podrán distinguir dos modalidades de grado:

- **Magíster Académico:** Orientado, principalmente, al desarrollo de competencias de carácter académico y de investigación, que deberá contemplar una tesis, como requisito de obtención del grado respectivo.
- **Magíster Profesional:** Orientado al desarrollo de competencias profesionales superiores, el cual, no requerirá obligatoriamente de la elaboración de una tesis, para la obtención del grado respectivo. En este caso, la tesis podrá ser sustituida, por un seminario o proyecto de aplicación profesional.

DOCTOR: Es el más alto y preeminente grado académico, que otorga la Universidad. Acredita haber realizado investigaciones y estudios avanzados, adquiriendo un alto nivel de conocimientos en un área del saber, en la que el graduado, se encuentra capacitado para efectuar investigaciones originales. Todo Programa de Doctorado, deberá contemplar, además de la aprobación de cursos u otras actividades similares, la elaboración, defensa y aprobación de una tesis, consistente en una investigación original, desarrollada en forma autónoma y que signifique una contribución a la disciplina de que se trate.

Los Estudios de **Post Título**, son aquellos programas que conducen a la obtención del título de especialista, ya sea, en un área profesional determinada, o en un área meramente académica. Estos estudios, tienen por

⁸ Decreto exento 01322, Universidad de Valparaíso, Valparaíso 23 de Octubre de 1997.

objeto, la especialización y el perfeccionamiento, en una determinada área o sub-área profesional. En esta categoría se encuentran:

DIPLOMADO: Es un Programa de Estudio, conducente a una certificación de estudios de perfeccionamiento, en un área profesional o del saber.

MENCIÓN: Es un estudio que complementa la formación profesional o académica anterior, en una determinada área del conocimiento.

La creación de un programa de Post Grado o Post Título, será solicitada por el Rector, o por el Decano de la universidad que corresponda. Recibida la solicitud, el Rector pedirá un informe a la División Académica y a la Prorectoría y se consultará el parecer al Consejo Académico. Posteriormente, el Rector solicitará a la Junta Directiva la aprobación, para así crear el Grado Académico o Título que corresponda.

No obstante, la creación de un Programa de Diploma, será solicitada por el Director de Escuela o Instituto, al Decano de la correspondiente Facultad. El Decano, dará su aprobación al Programa, previo informe de la División Académica.

El Proyecto de Creación de un Programa (Post Grado o Post Título) debe incluir:

- a) Los fundamentos de su necesidad o conveniencia.
- b) Sus objetivos generales y delimitación de las líneas programáticas de investigación y especialización profesional que lo sustentan.
- c) El plan de estudios y su duración.
- d) El plantel de profesores que lo servirá y los eventuales convenios con otras instituciones que le sirvan de apoyo.
- e) Un estudio de costos y de financiamiento, que avale su viabilidad.
- f) Una relación entre la infraestructura física y el equipamiento de la que dispondrá el programa, para su mejor realización.

Al revisar los diferentes conceptos que atañen a la educación, específicamente a los estudios superiores, se revisan los otros ejes temáticos anteriormente enunciados, relacionados con la investigación en curso.

PRESENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN.

La Mediación es una temática que no ha estado libre de discusiones, acuerdos o estudios. De lo que se puede estar seguros, eso sí, es que esta materia, ha ido avanzando de acuerdo al paso de los años y a la sistematización que se ha hecho de las experiencias en el tema.

De esta última, se ha desprendido que mediar, es intentar crear un espacio de diálogo operativo entre las personas o grupos que disputan algunos intereses, creando puentes que mejoren la comunicación al interior de los conflictos, para transformar las relaciones existentes hasta un momento determinado, dando pie, para que la intervención de un tercero imparcial entre en juego.

Siguiendo con lo anterior, se puede declarar, que los seres humanos y los conflictos están totalmente relacionados; es más, los segundos son inherentes a los primeros. Desde las sociedades más primitivas, hasta las más modernas, han existido los conflictos por intereses y a pesar de que se han ido creando normas para ordenar estas situaciones, el ser humano se las ha ingeniado para vulnerarlas. De esto puede desprenderse, que las relaciones humanas en sí, tienden al conflicto y que cada cual, exige el derecho a expresar sus opiniones y a validar sus derechos.

Ahora bien, la Mediación es una disciplina que puede y debe aprenderse, porque atañe a un o una profesional, que debe transformarse en un administrador de los conflictos, que debe manejar conceptos, filosofías, herramientas y habilidades, para lograr esto. (Tommaso, 1997). Por lo mismo, un mediador “se hace”, es decir, no sólo debe manejar su especialidad, sino también, poseer una formación y experiencia que ameriten, que está capacitado para intervenir imparcialmente, en la restauración del diálogo entre aquellos que lo han perdido.

CONCEPTOS TEÓRICOS DE LA MEDIACIÓN.

EL CONFLICTO.

En la literatura en general, se describe a la mediación como un mecanismo de resolución de conflictos. Esta distinción, obliga necesariamente, a esclarecer la noción de conflicto, para lograr en definitiva, un conocimiento más acabado de las condiciones en las cuales se aplica esta técnica.

1). La Noción de Conflicto:

En la literatura no existe una definición general y única, para el término "conflicto". Algunas definiciones, sólo dan cuenta de la esencia de los conflictos, que se producen entre dos o más personas, grupos u organizaciones. Por otra parte, existen definiciones que señalan los aspectos más generales, que permiten abarcar los conflictos en su totalidad. Sin embargo, es posible identificar características o rasgos comunes a todo conflicto: La interacción de por lo menos dos personas o grupos, el antagonismo de intereses en juego y la percepción que las partes tienen del conflicto.

La palabra conflicto alude a tensión, lucha, pelea entre dos partes (M. Suares, 1998: 70). Estos conflictos pueden ser a nivel intra-psíquico o personal o a nivel interaccional o interpersonal.

Para Kenneth Boulding, el conflicto es una situación de competencia, en que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, y en la que cada una de ellas, desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra. (K. Boulding, 1962, en: J. Folberg y A. Taylor, 1992:38).

Otros autores, como Boardman y Horowitz dicen lo siguiente: "definimos el conflicto, como una incompatibilidad de conductas, cogniciones y/o afectos, entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición,

específicamente, incorpora conducta, cogniciones y afectos, porque todos estos factores son importantes en el conflicto...”

Para Rummel, el conflicto es como el choque del poder que se manifiesta en la búsqueda de todas las cosas o como el proceso de poderes que se encuentran y se equilibran (Rummel, 1976 en: J. Folberg. y A. Taylor, 1992:39).

Morton Deutsch (1973), analizó la naturaleza del conflicto, desde un punto de vista dicotómico, es decir, como conflicto manifiesto o explícito, u oculto o implícito. El conflicto explícito, abarca componentes simbólicos del conflicto oculto, pero se percibe como más seguro. Además, estableció categorías para los resultados constructivos y destructivos del conflicto: pérdida mutua (pérdida/pérdida); ganancia para uno, pérdida para el otro (pérdida/triunfo); ganancia mutua (triunfo /triunfo). (J. Folberg. A. Taylor, 1992:42)

Según Niklas Luhmann, el conflicto se produce cuando una determinada comunicación es rechazada y cuando este rechazo es tematizado en la comunicación. Esto trae por consecuencia, que los sistemas interaccionales (aquellos basados en la presencia física de los miembros), no permiten el conflicto, debido a que sólo admiten un tema a la vez, de modo que, en un sistema interaccional está el conflicto o no lo está. (N. Luhmann: en: D. Rodríguez 1995:109)

Aunque para algunos autores, el énfasis está puesto en la lucha de poderes o intereses, y para otros se trataría de posiciones dicotómicas o antagónicas, lo cierto es que el conflicto, tiene una connotación “negativa” en el discurso humano. Al escuchar la palabra conflicto, se piensa automáticamente en problemas, rupturas, o cualquier acontecimiento que viene a desequilibrar la estabilidad emocional de quien se enfrenta a una situación, para nada feliz, y aunque la experiencia indica que las situaciones conflictivas, abundan en la vida de un individuo, se tiende a re-accionar en

lugar de adoptar una actitud pro-activa, que estimule la emergencia de alternativas creativas, tendientes a la resolución del conflicto.

En el discurso de la Psicología, la palabra conflicto orienta, generalmente, a una realidad intra-personal, es decir, cuando las necesidades del individuo están insatisfechas, ya sea en un nivel consciente o inconsciente, provocando y perpetuando comportamientos conflictivos. Otra perspectiva del conflicto, lo sitúa en un nivel interpersonal, en el cual, el conflicto se produce cuando existe desigualdad entre los recursos y su distribución. En ambos casos, se trataría de un proceso complejo, en el cual, las necesidades de un nivel se imponen para ser satisfechas.

Conviene también aclarar, que cuando se habla de necesidades o “intereses” incompatibles entre personas o grupos, se alude, tanto a bienes materiales, como a recursos simbólicos. No obstante, identificar los objetos o recursos en pugna, no basta para explicar en su totalidad las causas y dinámica de los conflictos, ya que, existen otros factores subjetivos presentes, como la percepción que tienen los sujetos de la disputa, y que resulta decisiva en su dinámica y solución.

Si bien es cierto, que los conflictos son intrínsecamente humanos, se sabe que el vivir en sociedad y compartir con otros, conlleva un sinnúmero de situaciones conflictivas que sobrepasan la capacidad del sujeto, para resolverlas y menos aún, de abstraerse del problema, para reflexionar sobre el aspecto “positivo” del conflicto, tal como lo expresa Deutsch. Los conflictos y las desavenencias son aspectos inevitables y recurrentes de la vida. Tienen funciones individuales y sociales valiosas: proporcionan el estímulo que propicia los cambios sociales y el desarrollo psicológico individual (J. Folberg y A. Taylor, 1998: 7).

Al tratarse de conflictos que han de resolverse, a través, de la mediación, se tomará la definición que ofrece Marinés Suales, la cual puede resultar de especial utilidad en esta técnica, pues está basada en lo interaccional, es decir, desde las relaciones que se dan entre dos partes,

sean éstas, personas o grupos. Por lo tanto, un conflicto es un proceso interaccional, co-construido por dos o más partes, en el que predominan las interacciones antagónicas por sobre las atrayentes, en las cuales, las personas que intervienen lo hacen en su totalidad, con sus acciones, sus afectos, sus cogniciones y sus discursos, pudiendo llegar incluso, a ser agresivas. Es un proceso que puede ser conducido, por los interactuantes o por un tercero (M. Suares, 1998: 78).

1.1. Supuestos Generales para el Surgimiento de Conflictos. Darío Rodríguez (1995).

- Deben existir al menos dos tendencias de comportamiento simultáneas, que son incompatibles o al menos contradictorias.
- Debe haber una presión hacia la decisión, puesto que en caso contrario, es posible eludir el conflicto.
- Deben afectarse necesidades importantes.

El conflicto es visto como la manifestación de un problema, que es necesario resolver. El problema existe, debido a una incompatibilidad real o aparente de necesidades o intereses: esa incompatibilidad imposibilita la satisfacción de las necesidades, de una o más de las partes.

Otra perspectiva desde donde se ha analizado el conflicto, es aquella que lo define como algo que no se da de una vez para siempre, sino que, es un proceso. El conflicto no tiene origen en una parte, se genera en la lucha entre dos partes, que en algún sector son incompatibles, por lo tanto, no se debería hablar de conflictos, sino de “procesos conflictivos”, es decir, una incompatibilidad que nace, crece, se desarrolla y a veces puede morir y otras simplemente quedar estacionaria.

Una de las características del proceso conflictivo, es que se construye entre las partes, es decir, que las dos o más partes que intervienen en el conflicto, están involucradas en la co-construcción, hay involucración y no necesariamente consentimiento. La interacción entre las partes, va dándole forma al conflicto, es decir, hay una “conducción del conflicto”.

Dentro de los mismos parámetros y de la perspectiva del conflicto como proceso, Rummel (1976), también sostiene que los conflictos, tienen su propio “ciclo de vida” dividiéndolo en cinco fases:

1. El Conflicto Latente: Existen intereses opuestos, que forman una estructura de conflicto.
2. Iniciación del Conflicto: La estructura de conflicto, permanece latente hasta que surge una situación que desencadena el conflicto.
3. Búsqueda del Equilibrio del Poder: Las partes entran en un conflicto manifiesto, esta situación requiere que cada interés opuesto, se equilibre a través de medios de coacción, o por medio de métodos coercitivos de resolución de conflictos.
4. Equilibrio del Poder: Los contendientes, alcanzan un punto de equilibrio, a través, del proceso de resolución de conflicto.
5. Ruptura del Equilibrio: Las condiciones se modifican con el tiempo y del equilibrio de poder y balance que se habían establecido. Cambian.

Este autor plantea estas fases, como un espiral continuo, que se pone en movimiento mediante el cambio, pero que se moldea a través del tipo de poder o sociedad en el cual se manifiesta.

2). Clasificación de Conflictos.

1. En función del elemento “agresividad”.

-Agresivos: Cuando hay intención de daño entre las partes. En muchos casos, esto no es sólo intencional, sino efectivo.

-No Agresivos: El daño no es ni efectivo, ni está en las intenciones de las partes.

2. En función del elemento “interés por el otro”.

En todo conflicto hay por lo menos dos partes, y por lo tanto, un doble juego de interés: el interés por uno mismo y el interés por el otro. Estos

intereses son interdependientes y pueden ser a su vez clasificados como bajos o altos. Esto se mide en base a los siguientes elementos:

- Cooperación: Está asociado con un alto interés, por uno y por el otro.
- Acomodación: Un bajo interés por uno y un alto interés por el otro.
- Competición: Alto interés por uno y bajo interés por el otro.
- Evitación del Conflicto: Bajo interés por los dos.

3. En función del elemento “conducción”.

Esta clasificación toma como elemento fundamental la forma como se conduce, gerencia o maneja el conflicto, y ha sido clasificada teniendo en cuenta, si lleva a la aniquilación de una de las partes o a la supervivencia de ambas.

3.1 La conducción destructiva de conflictos, implica la aniquilación de por lo menos una de las partes. Se produce también, el aniquilamiento de las relaciones colaborativas entre las partes.

Esto se puede lograr mediante diversos mecanismos:

- Dominación: Una de las partes intenta imponer su voluntad sobre la otra, por medios físicos o psicológicos.
- Capitulación: Una parte unilateral cede la victoria a la otra.
- Inacción: Una parte no hace nada o aparenta no hacer nada.
- Retirada: Una parte decide no continuar participando en el conflicto.
- Competición: Las dos partes quieren imponerse, aunque signifique la destrucción del otro.

3.2 La conducción constructiva de conflictos, implica supervivencia de las relaciones colaborativas entre las partes.

4. En función del elemento “partes intervinientes”.

4.1 Si sólo intervienen las partes se llama "Negociación"; las dos o más partes intercambian ideas, para llegar a un acuerdo.

Hay dos tipos de negociación:

- Modelo distributivo o convergente

- Modelo Integrativo o de ganancia mutua, en el cual las dos partes pueden obtener ganancias.

4.2 Intervención de una tercera parte. Cuando las partes están atascadas y no es posible continuar las negociaciones, la intervención de una tercera parte, resulta de gran utilidad. Se pueden identificar distintas formas de intervención:

- La Mediación: La tercera parte ayuda a las otras dos, para que puedan recomenzar las negociaciones. Su intervención no es vinculante, es decir, las partes no están obligadas a seguir las directivas.
- El Arbitraje: Las decisiones del árbitro son vinculantes para las partes.
- La Judicación: Es también vinculante para las partes, pero el proceso es mucho más formal que en el caso del arbitraje.

5. En función del elemento “protagonismo”.

El protagonismo implica, no sólo la actuación directa de las partes en el conflicto, sino que, además hace hincapié en la responsabilidad por las acciones realizadas y por las consecuencias que esas acciones puedan tener.

El protagonismo puede darse tanto en las actuaciones directas de las partes, es decir, sin inclusión de terceros, como en aquellos casos en los cuales intervienen terceros.

- 5.1 No protagonismo en intervenciones directas: Evitación, Dominación y Retirada.
- 5.2 No protagonismo en intervenciones con terceras partes: se refiere a aquellos casos en los cuales, interviene una tercera parte, que tiene como función dar una solución.
- 5.3 Protagonismo en intervenciones directas: Negociación.
- 5.4 Protagonismo en intervenciones con terceras personas partes: Facilitación y Mediación.

6. En función del elemento “cantidad de integrantes”.

Los conflictos pueden suscitarse entre dos personas o dos grupos, pequeños o grandes, dos naciones, etc. Por lo tanto, la conducción de la disputa, será diferente si se tiene dos personas o si se está en medio de una guerra entre dos países.

7. En función del elemento “flexibilidad”.

7.1 No flexibles: Las historias que narran son cerradas, sólo están interesados por sí mismos, el otro no aparece y están posicionados rígidamente: no hay lugar para alternativas.

7.2 Flexibles: Las historias que narran son abiertas, hay interés por sí mismo, por el otro y por los otros. Existe la posibilidad de intervención de otras organizaciones que están o que pueden estar involucradas en el conflicto.

8. En función del elemento “contenido”.

El tema o contenido de los conflictos, puede variar enormemente. Lo que interesa determinar, no es tanto el “qué” del contenido, sino, “en qué se apoyan”.

8.1 Conflictos de objetivos: Está centrado en aquello a lo que quieren llegar, en la meta. El conflicto puede desencadenarse, porque las dos partes quieren lo mismo, como porque los dos quieren distintas.

8.2 Conflicto de valores: Cada parte, justifica su posición basándose en un valor diferente.

8.3 Conflicto de creencias: Cada parte, sostiene su posición en función de su sistema de creencias. Las creencias, son las mayoría de las veces, la base de los valores.

8.4 Conflicto de principios: Se entiende por principios a pautas implícitas o explícitas, para la adopción de decisiones; es decir, lo que supuestamente guía la conducta, son valores que se encuentran predeterminados.

9. En función de la forma cómo se ha construido el conflicto.

Esta forma de clasificación, surge a partir de Barnett Pearce , la cual los separa en “disputas compatibles” y “conflictos morales”.⁹

9.1 Las disputas compatibles: Son aquellas que se generan cuando se enfrentan las diferencias, manteniendo un acuerdo sobre el tema, pero cada parte tiene opiniones diferentes acerca de él.

9.2 Los conflictos morales: Son aquellos en los cuales no sólo están en desacuerdo, sino que también, en cuanto a la forma de tratar los desacuerdos.

Otro tipo de clasificación es la planteada por Dollard y Miller¹⁰, quienes han dirigido sus investigaciones, a prestar atención a las opciones de resolución, estableciendo tres categorías de conflictos:

1. **Aceptación/Aceptación:** Se refiere a aquel en el que ambas opciones para resolver una situación, son atractivas por igual, pero mutuamente exclusivas; la persona puede tener sólo una, pero desea las dos.
2. **Aceptación/Rechazo:** Se refiere a conflictos, en los cuales la persona desea una opción, pero no debe tenerla por razones que son fuertes por igual. El conflicto surge, por el deseo de obtener algo, pero aunado a la necesidad de eludir el tema, por ser un asunto temible, este conflicto conduce a la represión, que es un tipo de deformación de la realidad.
3. **Rechazo/Rechazo:** Son causados por la aversión a ambas opciones, teniendo que elegir una de ellas.

⁹ Estos conceptos fueron aportados por Barnett Pearce en un seminario dictado en la Fundación Internas en Buenos Aires, en octubre de 1994.

¹⁰ Compilado por Patterson, C.H: “Theories of counseling and psychotherapy”. 2ª Edición. Nueva Cork. Harper and Row, 1973.

3). Clasificación de los Sistemas de Resolución de Conflictos.

- **Métodos Adversariales:**

Son aquellos en que las partes involucradas en el conflicto, aparecen enfrentadas la una con la otra, como adversarios, las que además han sometido la resolución del mismo, a un tercero con poder decisorio del asunto. Este tercero, dictará resolución del litigio, poniéndole fin al mismo e imponiendo su criterio de solución a las partes, que fundará en preceptos legales o en precedentes judiciales.

Dentro de esta categoría se encuentra el proceso judicial y el arbitraje de derecho.

- **Métodos No Adversariales:**

Se caracterizan, porque el control y el poder de decisión del asunto problemático, permanece en los propios participantes del proceso, quienes actúan en forma conjunta y cooperativa en la búsqueda de una solución que satisfaga los intereses de ambos, sin tomar en cuenta, disposiciones legales ni precedentes de ningún tipo.

La solución, la buscarán los propios interesados y ellos mismos elegirán, de común acuerdo, la que más les convenga. Son sistemas no adversariales, la Mediación y la Negociación, por ejemplo. Se estima que lo fundamental, para calificar a un método de alternativo o no, radica en si la solución buscada por él, es distinta o no, a la decisión judicial, aludiendo con esto a la sentencia judicial. Es por esto, que se ha conceptualizado a los métodos alternativos de resolución de conflictos, como aquellos sistemas que utilizan procedimientos diferentes a la vía judicial.

4). Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos.

4.1. Búsqueda de alternativas para el conflicto.

Luego de las grandes confrontaciones bélicas acaecidas durante el siglo pasado, una infinidad de voces se alzaron, para intentar construir la civilización de la "paz", destinando recursos humanos y materiales para este

fin, cuyo objetivo es poder pacificar regiones o países en guerra, actualmente, o en riesgo en un futuro. A esto, se sumó el interés y la necesidad de lograr pacificar, además, los conflictos a nivel individual y colectivo, como una forma de restablecer, mediante algunas técnicas, el diálogo y la comunicación entre las personas.

En la década de los setenta, comenzó a desarrollarse también en Estados Unidos, el estudio de las técnicas alternativas de resolución de conflictos o de disputas conocidas hoy en día como TARC (Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos) o RAD (Resolución Alternativa de Disputas), que pretenden diseñar mecanismos distintos a los ofrecidos por el Estado en forma tradicional, para la resolución de los conflictos, e intentar lograr una convivencia satisfactoria y armónica. (Martínez, B. 1999).

Existe un consenso, acerca de la ineficacia de los sistemas que imparten justicia, aludiendo a que éstos, no logran cumplir con los objetivos, ni con las tareas que tienen encomendadas. Sin embargo, un país no puede prescindir de un sistema de justicia eficiente y que vele por el cumplimiento de la ley; es aquí donde un sistema resolutorio de conflictos alternativo, puede ser de mucha utilidad, permitiendo restar un poco de la insatisfacción generada en los usuarios del sistema, ya sea, por el desempeño, por la ineficiencia, la lentitud de los procesos, debido a la sobre demanda y el costo que significa, tanto en dinero y tiempo, tener una causa dentro de un tribunal.

4.2. Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos.

Existen varios sistemas alternativos, distintos al proceso judicial, para resolver desavenencias. Su enumeración no es taxativa, pues pueden existir tantos, como la imaginación de los seres humanos sea capaz de inventar.

A continuación, se mencionan aquellos sistemas alternativos que son más utilizados.

4.2.1 La Negociación: Técnica más universalmente conocida y utilizada. En la vida diaria, se está siempre negociando, ya sea, al interior de las familias,

en el trabajo, en la calle etc., con la finalidad de llevar una vida óptima con los semejantes e intentar no entrar en conflictos con ellos.

Esta técnica consiste, en que las partes que se encuentran en disputa o conflicto se reúnen, solas o con algún tipo de asistencia (abogados, por ejemplo), buscando resolver por sí mismas, el o los asuntos que suscitaron el conflicto, dialogando e intentando convencer y persuadir a la otra parte, para llegar a algún acuerdo. (Martínez, 1999).

Existen en ella, dos estrategias que se consideran básicas y que representan dos actitudes contrapuestas:

4.2.1.1. Negociación Competitiva: Cada parte busca en la negociación, el máximo de beneficio posible y acepta ceder sólo lo absolutamente imprescindible. Esta postura es muy criticada, porque no permite la flexibilidad de posiciones; por lo tanto, es también muy probable que la negociación fracase.

4.2.1.2. Negociación Cooperativa: Esta fue desarrollada en el Proyecto de Negociación de Harvard y consiste en que las partes, se centren en localizar los intereses comunes, que permitan avanzar hacia puntos de acuerdo. Esta postura, espera que se establezca una buena comunicación y entendimiento entre las partes, llegando así, a un acuerdo satisfactorio.

4.2.1.3. Negociación Jiu-Jitsu: Inspirada en el arte marcial que lleva el mismo nombre y que consiste en que cuando una de las partes, intenta negociar desde su posición y espera ganarlo todo, la contraparte, conserva la calma y reorienta la negociación hacia los intereses comunes que puedan existir y que permitirían llegar a un acuerdo.

4.2.2. El Arbitraje (Tradicional): Ésta es otra técnica utilizada, frecuentemente, en la resolución de conflictos y que ha sido incorporada desde hace varias décadas en el orden jurídico de muchos países, sobretudo, en lo concerniente a aspectos laborales, mercantiles etc.

El arbitraje consiste en que las partes que lo solicitan, se someten a la decisión de un tercero, que escuchando el discurso de ambas, finalmente emite un juicio, que a diferencia de los jueces, no señala quién es el culpable o quién es el perdedor, sino más bien, su resolución se limita a señalar, en

su opinión, cuál es la solución más justa, para poner fin al conflicto. (Martínez, 1999).

LA MEDIACIÓN.

1. Definición de Mediación: Concepto General.

En la literatura no existe una definición estricta sobre mediación, puesto que, la práctica de la misma, comprende un campo muy extenso. Sin embargo, se entiende por Mediación, *al proceso no adversarial, de manejo de conflictos, dirigido por un mediador (tercero neutral), que asiste a las partes, en la búsqueda colaborativa de acuerdos mediante el diálogo.*

El Diccionario de la Real Academia Española, señala que Mediación “es la acción y efecto de mediar. Mediar es interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”¹¹

El diccionario “Real Life Dictionary of the Law” define mediación como “el intento de poner fin a una disputa legal, a través, de la participación activa de un tercero (mediador), quien trabaja para encontrar puntos de consenso y hacer que las partes en conflicto, acuerden un resultado favorable”¹²

Desde otra mirada, Folberg y Taylor, la conciben como el proceso mediante el cual, los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo, que se ajuste a sus necesidades (J. Folberg y A. Taylor: 1992: 27).

¹¹ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española. Vigésima Edición 1984 tomo II, Editorial Espasa-Calpe, S.A. Irún, Km.12, 200. Madrid, España.

¹² Hill, Gerald N. y Thomson Hill, Kathleen, REAL LIFE DICTIONARY OF LAW. Los Ángeles California, USA: General Publishing Group. 1997:267.

Para Osvaldo Ortemberg, la Mediación es el arte de lograr, que dos o más partes con intereses en conflicto, puedan llegar a un acuerdo para solucionarlo. El camino para tal acuerdo, es el diálogo entre ellos, facilitado por el mediador. (O. Ortemberg, 1996: 17).

Marta Oyhanarte, considera la Mediación, como un procedimiento en el cual los participantes, con la asistencia de una persona imparcial, el mediador, aíslan las cuestiones en disputa, con objeto de desarrollar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. (B. Martínez, 1999:49).

Se desprende de las definiciones mencionadas, que existen ciertas características básicas comunes a toda definición de mediación. Éstas son:

- Que es un procedimiento pacífico.
- Que promueve el diálogo.
- Que es cooperativo en la resolución de conflictos y
- Que son las partes asistidas por una tercera persona, quienes buscan una solución al conflicto.

2. Principios sobre los cuales se sustenta la Mediación.

La mediación, tal como se la está estudiando e intentando implementar en nuestro país, es una práctica que se basa en modelos norteamericanos. Se está consciente, que la confianza pública en este instrumento de resolución de conflictos, todavía tiene que desarrollarse y, por lo tanto, es fundamental, para su conocimiento y análisis, entender cuáles son sus principios básicos.

- **Voluntariedad del proceso:** La Mediación confía en la capacidad de las partes en conflicto, para alcanzar acuerdos voluntarios, sin coerción por parte de terceros, existiendo siempre la posibilidad de abandonar el proceso libremente, si así lo desean ellas. Sin embargo, para lograr los acuerdos, es necesario, que a las partes en conflicto les asista un interés genuino, por participar constructivamente en el proceso. La Ley sobre Tribunales de Familia, contempla la mediación como una instancia obligatoria previa al proceso judicial. En muchos sectores existe

desacuerdo con respecto a esta medida; las posiciones en contra, sostienen que el carácter voluntario de la mediación, incide en el éxito de la misma. Por otra parte, las posturas a favor de esta medida, sostienen que no es posible obligar a las partes a firmar un acuerdo que no estimen conveniente para sus intereses. En este sentido, es posible considerar, que la autonomía queda a salvo, si se piensa que las partes obligadas legalmente a iniciar un proceso de mediación, pueden decidir abandonar este procedimiento, en cualquier momento del mismo.

- **Imparcialidad:** El mediador, únicamente, debe conducir aquellos procesos, en los cuales, pueda permanecer imparcial, es decir, debe interactuar dejando de lado sus propios prejuicios, valores y creencias. De esta manera, se quiere expresar que el mediador, no debe colocarse a favor o en contra de alguna de las partes. Dicho en otros términos, no debe establecer alianzas, ni por supuesto, mucho menos coaliciones (M. Suares, 1998: 149).

“La imparcialidad”, ha surgido como una alternativa conceptual, para un término que tradicionalmente ha aparecido en la literatura sobre Mediación: la neutralidad. Esta es de uso común y frecuente en la ciencia política, para designar el comportamiento típico de los actores que se abstienen de intervenir o favorecer de cualquier modo a alguna de las partes beligerantes en un conflicto.

La postura más conveniente que debe asumir el mediador, para conducir el proceso de mediación, no ha estado exenta de polémica. Para algunos autores, los mediadores deben limitarse estrictamente a dirigir el procedimiento de las negociaciones y avalar aquello que las partes finalmente decidan.

Sin embargo, para la gran mayoría de estudiosos, el mediador debe trabajar con las partes, con el fin de llegar a una solución justa, además de asumir un rol activo e involucrarse en la negociación, sin “tomar partido” por alguna de las partes.

Cabe destacar también, que estudios recientes cuestionan la posibilidad de ejercer la imparcialidad, ya que significaría estar “programados”, por un conjunto de principios y valores que han sido adquiridos, casi de manera inconsciente, por el sólo hecho de pertenecer a una cultura. Para ser imparcial, la persona debería dejar de ser humano; quizás una computadora pueda actuar “imparcialmente”, o sea dejando de lado la valoración inconsciente y aún el “emocionar”, en el sentido que le da a este término Humberto Maturana, que es “aquello que nos inclina hacia algo y que no pasa por la razón, pero que es la razón de todas las razones”.

Considerando lo anterior, es necesario destacar que un mediador profesional, capacitado y entrenado, debiera estar consciente de sus limitaciones y examinar sus creencias, prejuicios y valores, para que ello no interfiera con las necesidades de las partes.

- **Confidencialidad del proceso:** Implica que nadie más que los propios interesados, podrán acceder a lo expuesto y discutido durante las sesiones de mediación; así como tampoco, podrán hacer uso de los antecedentes de que disponen, para declarar en favor o en contra de alguna de las partes. El carácter privado de las sesiones, establece una diferencia notable con la vía tradicional de justicia. En los tribunales los comparendos son públicos, y aun cuando no lo sean, existen otras personas, aparte de los interesados, que tienen acceso a las materias archivadas en las causas y expedientes.
- **Equilibrio e igualdad entre las partes:** La Mediación, constituye uno de los procesos de búsqueda de equilibrio de poder, entre dos o más partes, que les otorgue la confianza de decidir participar, libremente en el proceso, como también retirarse de él si así lo desean e incluso no aceptar el acuerdo al que se ha llegado, por no contar con las herramientas necesarias, para hacer valer sus necesidades o intereses. En este punto, el mediador tiene un papel fundamental, por lo tanto, la Mediación constituye uno de los procesos de búsqueda de equilibrio de poder en las formas no coercitivas, que conduce a ajustes y desemboca en un convenio.

3. Características de la Mediación.¹³

Existe consenso, entre los diversos autores consultados, que la Mediación como forma no adversarial de resolución de disputas, tendría las siguientes características:

-Es autocompositiva: Esta característica, da la posibilidad a las partes de delinear y encontrar sus propias soluciones. La “autocomposición” o “autogestión” es especialmente valiosa en el abordaje de los conflictos familiares, ya que, potencia la autonomía de sus miembros y fortalece el sistema familiar, produciendo soluciones que respetan la singularidad y la intimidad.

La mayor ventaja individual que produce la Mediación, es un sensible aumento del protagonismo de las partes, lo que aumenta la responsabilidad de éstas. (M. Suares, 1998:53).

Es importante destacar, que este potenciamiento del protagonismo de las partes o “empowerment” es algo que se da dentro de la relación. Finalmente, para que estos conceptos puedan ser legitimados e internalizados en una cultura, es fundamental, primero, que comiencen a circular en el discurso social cotidiano, para posteriormente ser aprendidos y reforzados, a través de la aplicación sistemática de la mediación.¹⁴

-Es colaborativa: En el sentido, que son los propios sujetos o las partes que actúan, negocian y proponen soluciones. El acuerdo, parte de los propios interesados que velan por sus intereses comunes. Uno no se enfrenta al otro para “ganarle”, sino que, colabora con él en una solución que todos requieren, el otro también lo hará así, y el beneficio o la ganancia serán para todos.

¹³ Duk, A. M.; Munnier, S. M. “Estudio acerca de las Consecuencias del Proceso de Mediación Familiar como Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos en Usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso” Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología. U. A. Bello, 2002.

¹⁴ La palabra inglesa “empowerment” ha sido traducida al castellano literalmente como: “aumento de poder” o “empoderamiento”, para algunos autores lo esencial del término es la idea relacional que está implícita en este concepto norteamericano, al cual se alude en el Modelo transformativo de Bush y Folberg.

En este punto, surgen muchos cuestionamientos al traducir la Mediación a este contexto. Por una parte, hay quienes definen esta cultura como fuertemente legalista y ello sería un obstáculo, para la implementación de la mediación en este país. Debe tenerse en cuenta, como ya se dijo, que el contexto cultural en el que se ha desarrollado esta experiencia, no favorece el manejo de conflictos desde una perspectiva cooperativa (M. Vargas y otros, 2001: 97).

Por otra parte, está ausente la discusión pública, que pueda poner en el tapete la revisión de los principios éticos, que estas formas parajudiciales promueven.

-Es estructurada: La Mediación está organizada en un número de sesiones o reuniones de distintos tipos y con distintos objetivos que los mediadores deben aplicar, para poder llevar a cabo su trabajo. Sin embargo, cabe destacar, que es un proceso flexible en la realización de sus etapas. Mientras no sea regulada en exceso, puede ser tan flexible, como las partes acuerden que lo sea; la dinámica del proceso – intervenciones, reuniones privadas, etc.-, y los límites que se impongan a la participación del mediador, pueden ser determinadas por las partes (B. Martínez, 1999:133).

-Es dialógica: En la medida en que el mediador, ayuda a las personas a dialogar evitando generar malentendidos, establece, por lo menos, relaciones de trabajo, aclara los problemas y busca soluciones aceptables para ambas partes (Arrué, Muñoz y Purcell, 1997: 51).

4. Ámbitos de Aplicación de la Mediación.

La Mediación, como técnica resolutoria de conflictos, por la flexibilidad que presenta y el protagonismo que confiere a las partes que se encuentran en disputa, hace que sea considerada como una técnica de carácter “universal” y además la intervención de un tercero imparcial, que colabora a que las partes puedan alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas, la hace muy atractiva. De esto nace que se esté utilizando en diferentes ámbitos que a continuación se describen en forma breve:

4.1. Mediación derivada desde un tribunal: Nace de acuerdo a la estrecha relación que se ha generado en los Tribunales de Justicia y las técnicas de resolución de conflictos. Además de intentar resolver disputas en materias de índole familiar, se ha tratado de resolver cuestiones de carácter civil y criminales menores. Esto se traduce en poner en marcha programas de resolución de conflictos, diseñadas y organizadas desde los propios tribunales, al servicio de los ciudadanos, con la finalidad de ir medrando el colapso en el que se encuentran las instituciones que están encargadas de impartir la justicia.

4.2. Mediación empresarial y laboral: Su función es diseñar mecanismos que permitan tratar y resolver los conflictos interpersonales que se produzcan dentro del ámbito del trabajo y de la empresa. Esto va en pos de mejorar la comunicación entre trabajadores y empresarios, al intentar resolver los conflictos que se susciten entre ambos, con la participación protagónica de ambas partes.

4.3. Mediación vecinal o comunitaria: Su función principal es intentar resolver los conflictos generados entre vecinos o personas relacionadas por alguna situación especial, como arrendatarios y arrendadores, víctimas y ofensores etc., con la finalidad de descongestionar el sistema de justicia y ofrecer un servicio de atención a aquellos conflictos (que son numerosos) considerados de menor relevancia.

4.4. Mediación víctima-ofensor: Cada vez se está intentando más, crear programas que establezcan una relación entre la víctima de un delito y el ofensor. Los objetivos son variados: desde que se logre recuperar al menos parte de lo perdido o que se logre la reconciliación, mirado desde un sentido más cristiano. Cabe señalar que este tipo de mediación aún está siendo muy cuestionada y que dependerá de la gravedad del hecho, si ésta podría llevarse a cabo.

4.5. Otras formas de Mediación: Como la mediación es una técnica que puede aplicarse a cualquier ámbito de las relaciones humanas, en algunos países está adquiriendo importancia y se está intentando mediar entre

consumidores y productores, en el ámbito escolar, en salud, ambiental, en servicios públicos etc.

4.6. La Comediación es también otra forma de mediar en la cual no sólo interviene un mediador, sino que el proceso se encuentra a cargo de dos de ellos, los cuales pueden tener una misma formación o ser de distintas áreas. Esto aporta al proceso una mayor integralidad, debido a la complementariedad de sus funciones.

5. Mediación Familiar.

Se está siendo testigo de una época de grandes transformaciones, las cuales traen consigo importantes cambios y adaptaciones que requieren formas nuevas de manejar los conflictos. La globalización y la modernidad han impactado en varios niveles: económico, social, cultural y familiar. Hoy lo que caracteriza a las sociedades es la diversidad, la pluralidad y el intercambio cultural. Las democracias funcionan con la participación de todos, pero la gran diversidad, también acarrea disparidad de opiniones, lo cual genera conflictos.

Por ello, la familia se ve sometida a nuevos desafíos como agente socializador, ya que, debe asumir un nuevo rol en el proceso de incorporación de los hijos a esta nueva sociedad, por cierto más compleja. En la familia se centra la responsabilidad de proporcionar las herramientas conductuales, con el objetivo de que sus miembros se adapten efectivamente a los cambios sociales, a través, del fortalecimiento de los afectos y la tolerancia. No obstante ello, si fracasa la sociedad conyugal o la relación de pareja, no debiera provocar necesariamente el fracaso parental.

En general, las personas que se separan y acuden a un tribunal de justicia, se enfrentan a un sistema saturado de casos, lento e ineficiente. Se configura lo que Jorge Etkin ha caracterizado como un *sistema perverso*, una relación entre victimarios y víctimas, perfectamente legal, donde los primeros gozan de impunidad, mientras que los segundos resultan

impotentizados e imposibilitados para escapar, porque la necesidad los obliga a permanecer en esta trama. (Etkin en: M. Soares, 1998: 25).

El aparato de justicia encargado de tutelar los derechos de los ciudadanos, se ha transformado en una instancia cara, difícil de financiar y en extremo agotadora para los involucrados. Por otra parte, la mayoría de los sujetos que llega a tribunales, desconoce los procedimientos judiciales y la jerga técnica utilizada durante el proceso, por tanto, la conducción de la disputa, queda en manos del abogado elegido o asignado por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Finalmente, los sujetos pierden el control de su causa y el resultado es la impotencia, la frustración y desconfianza hacia todo el sistema judicial.

La complejidad y la trascendencia de los conflictos familiares, exigen una intervención multidisciplinar, que integre distintos aspectos de la problemática, resguardando la dignidad de las personas involucradas.

El método tradicional del litigio judicial, que incorpora un sistema de ataque y defensa, puede hacer aflorar aspectos sensibles e íntimos de la pareja en un contexto que no es el adecuado, y como consecuencia incurrir en una profundización y recursividad de los problemas y conflictos.

La Mediación Familiar, surge como una alternativa que pretende inscribir el conflicto en un marco de cooperación, que proporcione la oportunidad de pensar las crisis familiares, como un proceso de reorganización y reordenamiento de la "sociedad parental", más allá de la continuidad o no del vínculo conyugal.

5.1. Definición de Mediación Familiar:

Como se ha descrito anteriormente y desde una perspectiva amplia, la Mediación se puede presentar como un mecanismo alternativo de manejo de conflictos, que implica la intervención de un tercero imparcial y neutral, facilitador del diálogo entre las partes, para que éstas participen colaborando en la búsqueda de un acuerdo que pondrá fin al conflicto. El mediador

familiar, por tanto, no asume un rol de terapeuta familiar y tampoco ocupa el lugar de un juez.

La expresión “mediación familiar” se refiere tanto a la mediación en casos de separación o divorcio, como a la mediación entre hermanos o entre padres e hijos.

Para Sara Cobb, mediar no es arbitrar u “ordenar” entre las partes en conflicto, sino ingresar a un sistema (con “tercero” incluido) de búsqueda de acuerdos mínimos, en el cual se transparente un metasistema: la aprehensión de los mecanismos que permiten la salida o logro de esos acuerdos. Donde si bien, importa el logro de los acuerdos, también importa el protagonismo de las personas.

Desde otra mirada, la Mediación Familiar es esencialmente un proceso comunicacional, en que las personas se relacionan a través del lenguaje digital (palabras) y analógico (gestos, miradas, posturas, entre otros), donde el rol del mediador es precisamente el de facilitar, canalizar y estimular esa comunicación para que sea efectiva. (M. Vargas y otros, 2001: 30).

La Mediación tiene una connotación de actividad práctica, con tareas específicas a cumplir en plazos determinados y con un objetivo bien definido, en este caso el acuerdo, que permite diferenciarla del ámbito terapéutico.

5.2. Ventajas de la Mediación Familiar:

Los diferentes autores, coinciden en que la Mediación presentaría las siguientes ventajas con respecto a otro tipo de métodos existentes para resolver conflictos:

- **Acuerdos a largo plazo:** La participación directa de las partes en el proceso de resolución de conflictos, puede brindar un mayor nivel de satisfacción, lograr soluciones más adecuadas a las necesidades e intereses de los participantes y mayor compromiso en el cumplimiento de los acuerdos, ya que han sido co-autores de aquél. Con el paso del

tiempo los hijos crecen, las circunstancias cambian y en este caso, la Mediación Familiar permitiría mantener relaciones constructivas. La experiencia de la Mediación Familiar es, hasta ahora bastante satisfactoria. Según los datos de que se disponen, sobre todo en Estados Unidos y Argentina, el porcentaje de acuerdos que se logra es muy alto. Al fomentar la comunicación entre las partes y estar éstas conscientes de que necesariamente tienen que llegar a un acuerdo, las soluciones finales son más satisfactorias. (B. Martínez, 1999:71).

- **Economía en dinero:** La Mediación requiere de menor tiempo y menores recursos que los juicios y además, en general, obtiene acuerdos anticipados, por ello es posible lograr importantes ahorros en tiempo y costos, tanto para los litigantes, como para los tribunales. Además produce un ahorro de casi el 100% en lo que a tasas judiciales se refiere. Este tema ha sido muy importante en el área de los negocios y del comercio, para adoptar la Mediación. (M. Suares, 1998: 52).
- **Apoyo para futuras relaciones:** En la Mediación, se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, por tratarse de un sistema no adversarial, posibilita que se mantengan las relaciones a futuro, aspecto que es de mucha relevancia en las relaciones en que existe la responsabilidad por terceros (hijos, por ejemplo), y que, por lo tanto, están llamadas a perdurar en el tiempo. En cambio, el proceso judicial está basado en la confrontación, que consiste en una búsqueda de la verdad por medio de la argumentación, en la cual, necesariamente se llega a la dicotomía culpabilidad-inocencia. Si existe una gran hostilidad entre las partes, es probable que los resentimientos, rencores y la rabia se retroalimenten. El fallo del juez a favor de una de las partes, dejará a la otra con una sensación de fracaso y de insatisfacción, que la llevará a promover nuevos planteos e incidentes que profundizarían el conflicto. La Mediación, contrariamente, intenta poner acento en el futuro, es decir, estimula a las partes a dejar atrás la historia del conflicto con toda la carga emocional que ella trae consigo, estimulándolas por tanto, a poner todo su esfuerzo y concentración- ya no en lo que pasó- sino en lo que pueden vivir a futuro, si ellos trabajan en la solución de su conflicto.

- **Aporta celeridad en la resolución del conflicto:** Tratándose de cuestiones familiares, es de suma importancia la pronta solución de los aspectos conflictivos, evitándose así que se profundicen las diferencias y aminorando en lo posible el daño psicológico de las partes. Se evita el espectáculo doloroso para todos, las batallas en los juzgados por la custodia de los niños o niñas y el reparto de los bienes. Por ejemplo, en dos a tres semanas en el caso de la Mediación- se obtiene una solución para el asunto controvertido. En todo caso, si no hay acuerdo es también en este mismo plazo, en el que las partes pueden tener claridad respecto de esto.
- **El protagonismo de las partes:** Las personas se hacen responsables de buscar activamente una solución a sus conflictos. El proceso es muy rico, porque el tercero, que es el mediador, no interviene mucho. Pero ellas (las partes) pueden expresar sus sentimientos, sus emociones y qué es lo que quieren (S. Pérez, 1997: 2). El planificar conjuntamente cómo encarar las dificultades, permite a los miembros de la familia enfrentar de forma más positiva el futuro, con menos ansiedad hacia lo desconocido. Definir claramente los temas en conflicto, posibilita construir creativamente acuerdos satisfactorios para todos los integrantes de la familia, es decir, es una manera de confiar en los propios recursos y devolver la responsabilidad a la familia.
- **La mediación familiar conduce a una solución más amplia:** Es sabido que el conflicto familiar, incluye aspectos que entran en el terreno emocional y psicológico. En la situación de litigio, los vínculos afectivos determinan que las partes actúen muchas veces sin el equilibrio esperado, para encontrar una solución mutuamente aceptable. Gran parte de estos contenidos, es decir, necesidades, intereses o sentimientos, no es posible desentrañarlos mediante una solución exclusivamente jurídica. Sin embargo, a través de la Mediación se podría elaborar un acuerdo que se adapte a las necesidades de las partes y que incluso, podría ir más allá de las materias legales.
- **Se produce un deuteroprendizaje** o transferencia de aprendizaje: Se refiere a la capacidad de solucionar otros futuros conflictos en la misma

área en la cual se presentó el conflicto, o incluso en otras áreas diferentes (M. Suares, 1998:23). Si bien, no es una experiencia consciente, ésta ha sido motivo de investigaciones que han resultado alentadoras. Al restablecer el diálogo, se aclaran malentendidos, disminuyen las tensiones, se previenen posibles violencias y se deja de hablar en términos de culpabilidad. Sin embargo, algunos críticos cuestionan la posibilidad de lograr deuteroprendizaje en dos o tres sesiones de mediación.

La mediación tiene un altísimo potencial educativo como proceso de educación informal. El aprendizaje informal se caracteriza, porque las actividades son abiertas, es menos teórico y más orientado al conocimiento aplicado, no existe un objetivo explícito y es un aprendizaje construido en donde prima lo gregario y social: Las técnicas se co-construyen entre los mediadores y las partes. (M. Suares, 1998: 23).

Quizás lo más importante del aprendizaje informal, es que las personas lo perciben como actividad significativa; aquello sirve para algo, aporta algo, dice algo del entorno de los problemas y de la vida. Sin duda que el aprendizaje informal en contexto, seguirá siendo el método de aprendizaje, por excelencia, durante toda la historia de la humanidad.

A partir de la literatura existente, se han revisado las posturas más optimistas con respecto a la Mediación. La mayoría de los autores ven en ella no solamente una forma alternativa de solucionar conflictos; se cree además, que la práctica sistemática podría sentar las bases para una cultura del diálogo que potencie la comunicación y la integración social. Sin embargo, se debe reflexionar frente a la filosofía que rige la mediación, ya que, resulta tan atrayente, que pudiera dar lugar a una visión demasiado optimista de ella. Este nuevo proceso, corre el riesgo de ser considerado como una panacea, es decir, una solución y remedio, para todo tipo de conflictos.

La Mediación se sustenta en principios éticos fundamentales, como la libre voluntad de las partes, por lo tanto, no es aconsejable aplicarla cuando se encuentra mediatizada por alguna circunstancia grave, como por ejemplo,

en los casos de violencia familiar, en los cuales no se podría llegar a un acuerdo favorable para ambas partes, ya que, es probable que las decisiones estén inevitablemente condicionadas, por el temor derivado del desequilibrio de poder. En estos casos, es fundamental que el mediador tome las precauciones necesarias, para garantizar en todo momento la seguridad de la o las personas que podrían ser víctimas de agresión, sobre todo, considerando aquellos casos en que no se ha puesto término aún a la convivencia.

Asimismo, no se aconseja la Mediación en aquellos casos en los cuales, uno de los miembros de la pareja no pueda ejercer pleno control de su voluntad y, por lo mismo, no esté capacitado para asumir compromiso alguno.

Es importante señalar que no es posible optar por el mecanismo de la Mediación, en caso de comportamiento disfuncional de una de las partes, que requiera de un tratamiento médico o psicológico previo, como por ejemplo: toxicomanías y alcoholismo.

En Estados Unidos ya se ha legislado al respecto. El Centro para la Resolución de Disputas, con sede en Washington, elaboró las "Normas recomendadas, para programas anexos a tribunales", en la que se mencionan algunos de los casos en que no se debe mediar:

- Si alguna de las partes no muestra el interés suficiente para llevar a cabo la Mediación, la boicotea u obstaculiza el proceso.
- Si es necesario que se sienta un precedente legal.
- Si en la conducta de las partes se descubre algún comportamiento fuera de la ley que requiere sancionarse.
- Si alguno de los participantes no puede, por las razones que sea, negociar eficazmente por sí mismo o con la asistencia de un abogado.
- Si alguna de las partes necesita probar la verdad de los hechos que interesan al proceso.

Cabe señalar que en Chile, atendiendo a la promulgación de la Ley de Tribunales de Familia, el Programa fue diseñado considerando ciertas

materias. Por una parte, están las materias obligatorias: derecho de alimentos, derecho de cuidado y crianza y derecho a mantener una relación directa y personal entre padres e hijos que viven separados. Por otra parte, están las materias que se definen como de mediación facultativa, todas aquellas que no se encuentren prohibidas, como por ejemplo: la adopción, el maltrato a niños y niñas e incapaces y las acciones civiles del Estado.

Enfoques Teóricos de la Mediación Familiar Sistémica.

El ser humano, estructura su vida sobre una base de apegos y vínculos afectivos estables con otros seres humanos, que le permiten en definitiva conocer el mundo, dando significado a su experiencia y organizando desde ellos, la imagen de sí mismo o su auto-concepto. Esto resulta relevante, para comprender que cuando en un sistema ocurre una tensión dinámica, entre los procesos de orden y caos, o equilibrio y desequilibrio, (procesos oscilantes), ya sea a nivel intra personal o interpersonal, emerge el conflicto, como un proceso altamente complejo.

Cuando los conflictos son a nivel interpersonales, es el supra-sistema, la sociedad, quien está a cargo de restablecer el equilibrio, a través, de algún mecanismo de regulación adecuado para ello.

Como fundamento teórico y epistemológico, para sustentar esta investigación en el ámbito de la Mediación Familiar, se encuentran los aportes de la Teoría General de Sistemas y la Cibernética, por un lado, y de la Teoría de la Narrativa, por otro.

1. Enfoque de Teoría General de Sistemas y Cibernética.

Desde el punto de vista sistémico:

La familia, se configura como un sistema con una complejidad organizada, cuyas funciones son únicas y está compuesto por sub-sistemas en mutua interacción. El sistema familia, es más que la suma de sus partes individuales, por lo tanto, se verá vitalmente afectada, por cada unidad del

sistema. Tal es esta integridad en las relaciones, que si un miembro o subsistema familiar, falla en su funcionamiento, la totalidad del sistema se ve afectada, e inversamente, si el sistema familiar, no funciona adecuadamente, los síntomas de esta disfunción, pueden desplazarse hacia uno de sus miembros.

La Mediación también se configura como un sistema, ya que:

- Está compuesto por elementos inter-conectados, (las partes en conflicto y el o los mediadores).
- Es dependiente de un supra-sistema, (la Sociedad).
- Presenta un comportamiento global, (durante el proceso de la mediación).
- Presenta un output, a partir de un input, (ingresos; el conflicto expuesto por las partes y egreso; el acuerdo, si se concreta).
- Es capaz de mantener su organización interna, durante cierto tiempo (durante el proceso de mediación).

Desde el punto de vista cibernético:

- El proceso de mediación está sometido a retroalimentaciones positivas y negativas del medio ambiente y posee sus propias realimentaciones internas, por ejemplo los “caucus”.¹⁵
- Posee variedad interna, provista de las diferentes propuestas de soluciones, más los variados modos de llegar a ella.
- Tiene controles que regulan las interrelaciones entre los elementos de la Mediación, es decir, las partes, sus abogados y el o los mediadores.
- Posee autonomía respecto a su entorno.

¹⁵ *Caucus: Coloquios privados que mantiene el mediador con una de las partes en conflicto durante el proceso de mediación. Esta es una reunión privada, confidencial, donde una de las partes puede expresar emociones, tales como, rabia u hostilidad, (lo cual no debe hacer en la sesión de mediación), puede aportar información que sería riesgosa exponerla frente a la otra parte en litigio; puede también expresar temores, o simplemente comprobar si el mediador entiende realmente algún punto importante, para la parte que está en el caucus.*

2. Enfoque de la Teoría de la Narrativa.

El uso de la narrativa está relacionado con muchas disciplinas, incluyéndose también en ellas, la Mediación, de modo tal, que en este campo, hay consenso respecto de que tal práctica constituye, por sí misma, un proceso de narración, que permite dar sentido y conocer. En términos socio-lingüísticos, las narrativas son unidades de discurso organizadas, cuya función interna central, es el relato de una historia, ya sea recapitulando la experiencia pasada o reconstruyendo una experiencia presente o también futura, que implique a menudo una secuencia temporal (Labov y Waletzky, 1967. en: Neimeyer 1996:171). Su uso sirve para entender el sí mismo y los asuntos vitales de las personas en su medio. Según Hoshmand, estas unidades de análisis, que corresponden a una relación dinámica, entre la expresión individual y el proceso mediado por el grupo, pueden incluir el individuo; el individuo en el proceso de grupo; y el grupo como una entidad de formación de significado colectiva (T. Hoshmand en: Neimeyer 1996:172).

Se sostiene, en general, que en la Mediación el relato de la historia que realizan los propios participantes, cumple con un mandato ético de “participación”, así como, con el mandato pragmático de “pasar de la historia al acuerdo”. La perspectiva post estructuralista de la narración, señala que el foco de la Mediación, no se encuentra en la representación exacta de los hechos reales, puesto que, ésta supone que no existe ninguna historia única y verdadera; por lo tanto, el foco del procedimiento está en las diferencias y/o semejanzas de las distintas formas de representarse o de entender la realidad, para cada participante.

Cabe señalar, que hasta la fecha son escasas las investigaciones que responden a las interrogantes de la perspectiva narrativa de la Mediación. Aún no se ha desarrollado un marco teórico coherente, que permita comprender y evaluar el proceso del relato dentro de la práctica de la Mediación. La narración de historias, es todavía una metáfora que no hace mucho más que sugerir, que los disputantes cuentan historias (S. Cobb en: Folger y Jones 1997: 84).

Situación Actual de la Familia Chilena.

Una de las instituciones más relevantes que ha tenido la historia de la humanidad, es, sin lugar a dudas, la institución de la familia. Esta se define como: una agrupación social de individuos unidos entre sí, por lazos de parentesco, sean éstos consanguíneos o no; es decir, por filiación biológica, adoptiva y de alianza, incluyendo las uniones de hecho, cuando son estables. Es por esta razón, que se llama miembro de una familia a todo aquel que se denomine: padre, madre; hijo/a, tío, abuela, abuelo, dando origen a diferentes estructuras familiares, llegando a ser, a grandes rasgos, familias nucleares o familias extensas.

La familia hoy en día es, en primer lugar, el resultado de la unión entre dos personas que quieren concretar su afecto mediante una unión, que como fruto genera otros seres humanos. De este modo, cada persona nace en presencia de al menos un ser humano y necesita su asistencia, para sobrevivir en el aspecto más básico.

Se deduce, entonces, que la familia es un núcleo integrado por individuos con personalidades distintas, que desempeñan en su interior diferentes roles y tareas, lo cual hace de ella una entidad "viva". Los miembros de la familia, son ejecutores de funciones que la sociedad les confiere, son, por tanto, delegados de la sociedad y están sujetos a los controles de ésta. En términos ideales, la familia se constituye para desempeñar las siguientes funciones dentro de una sociedad:

Entregar seguridad y afectividad a cada uno de sus miembros, puesto que en la familia, las personas se cobijan y encuentran protección.

Transmisión de cultura: Es en el seno de la familia donde, de generación en generación, se transmiten los valores, la cultura, los hábitos, las costumbres, las mores, etc. Es decir, se transmite un estilo de vida.

La familia como formadora de personas: La pertenencia a este grupo primario, permite al individuo la intimidad necesaria, para ser realmente como es, sin caretas ni artificios; es un lugar donde no se enfrenta a conflictos de roles, por ende, va desarrollando su propia identidad.

La familia como agente socializador: Se reconoce a la familia como el primer agente socializador, capaz de entregar pautas de comportamiento aceptables para la sociedad y posibilitar su inserción funcional en ella.

La familia como unidad económica: Las familias contemporáneas no son principalmente unidades productivas, son también unidades de consumo. Esto permite el sustento, sobrevivencia y satisfacción de necesidades, tanto materiales, como inmateriales para cada uno de sus miembros, pues si dichas necesidades, no se satisfacen en y por la familia, la sociedad no sería capaz de hacerlo.

El Matrimonio en Chile:

El Código Civil chileno, define el matrimonio como: “un contrato solemne por el cual un hombre y una mujer se unen actual e indisolublemente, y por toda la vida, con el fin de vivir juntos, de procrear y de auxiliarse mutuamente”.

Hoy en día, la familia conyugal o nuclear como unidad básica de la sociedad, está conformada por un matrimonio y sus hijos; es de constitución voluntaria y fundada en la relación afectiva de los contrayentes.

Las tasas brutas de nupcialidad han descendido notoriamente: en 1990, por cada 1.000 chilenos, en un año se casaban 7,5; en 2003, lo hacían 3,6. Además los censos nacionales muestran un claro aumento de las convivencias y las separaciones. (Palma, 2006).

En opinión del número de demandas de divorcio presentadas entre Octubre 2005 hasta la fecha, éste podría haber sido entre un 15 y un 18 por ciento mayor al que se registró, de no haber colapsado tempranamente los Tribunales de Familia.

Separadosdechile.cl, hizo una revisión de datos estadísticos publicados por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y Registro Civil, de matrimonios y nulidades registrados desde el año 2000 hasta el 2005 y de matrimonios, nulidades y divorcios registrados durante el

año 2006, concluyendo que en Chile, un tercio de los matrimonios terminan divorciándose o anulándose.¹⁶

La Pareja:

Como se ha mencionado, las estadísticas muestran que en Chile en los últimos veinte años, los matrimonios están disminuyendo y simultáneamente las nulidades matrimoniales han ido en aumento, hasta la aprobación de la nueva Ley de Divorcio, que vino a corroborar esto de acuerdo a la gran demanda de este último, información entregada por los juzgados civiles sobre sentencias en esta materia. Entre Enero y Octubre 2006, de acuerdo a datos oficiales, se registraron 1.413 nulidades y poco más de 7.500 divorcios, frente a casi 27 mil matrimonios. La cifra de divorcios se disparó. A este ritmo, más de 35 mil demandas de divorcio, de un total de casi 400 mil causas de familia, se habrán presentado en los nuevos tribunales especializados, antes que finalice el presente año.¹⁷

Esto no quiere decir que hombre y mujer no estén compartiendo sus vidas juntas, mediante relaciones extra conyugales, sino todo lo contrario, pues, éstas han ido en aumento de modo proporcional, conformando uniones igualmente sólidas, en términos afectivos y en términos de reproducción.

Desde otro punto de vista, hasta no hace mucho tiempo, las relaciones de hombre y mujer, al comenzar una familia, estaban sometidas a un criterio de jerarquía; es decir, relaciones de supra y de subordinación en las cuales, uno de ellos estaría sumido bajo la potestad y la dependencia del otro. En los últimos tiempos, los criterios estrictamente jerárquicos, han ido declinando en pos de criterios más igualitarios y cooperativos. Existen, además, acuerdos internacionales para respetar y promover la igualdad de derechos de la mujer dentro de la sociedad, evitando la discriminación en todas sus formas. Por tal razón, en enero de 1991 se crea en Chile, el Servicio Nacional de la Mujer, que tiene como función fundamental, entre otras, evaluar el cumplimiento de las políticas, planes y programas

¹⁶ www.separadosdechile.cl

¹⁷ Op Cit N°. 16.

aprobados, a fin de garantizar el cumplimiento de no-discriminación. (Art. 2º de la Ley 19.023 del 03 de enero de 1991).

Es importante destacar que, si bien es cierto, se han logrado importantes avances en materia de igualdad de derechos en la relación hombre / mujer, no existe en este país, igualdad de derechos en las uniones de facto o convivencias, respecto de la conyugal.

Los Hijos:

Al analizar los resultados de los estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, en las últimas dos décadas, se observa que el porcentaje de nacimientos de hijos de mujeres casadas, menores de 21 años, está en descenso. Pero a la inversa, en este mismo período, destaca el aumento de madres solteras de igual edad. Ello grafica que los valores se elevaron de 43% a 77,1% (CENSO 2002. I.N.E.).

Otro dato importante a destacar, está referido a las primeras edades del período reproductivo (15 a 49 años). Desde 1980 a 1998, por ejemplo, 5 de cada 100 nacimientos de niños de madres del grupo menor de 15 años, provienen de madres casadas y 95 de cada 100, provienen de madres solteras. Esta observación está en directa relación con el aumento de casos en conflictos por materias de alimentos, tuición y derecho a visitas de los padres, sin contar con los litigios correspondientes a las pruebas de ADN que pudiesen suscitarse para comprobar paternidad.

Durante mucho tiempo en Chile, se consideró distintos tipos de filiación: legítimos, ilegítimos, naturales o adoptivos (simples o plenos), existiendo así desigualdad de derechos entre ellos. Sin embargo, a contar de octubre de 1999, rige una nueva Ley de Filiación y Adopción, que otorga igualdad de derechos para todos los hijos, sean éstos biológicos o adoptivos, ellas son: Ley N º.19.585 y Ley N º.19.620, respectivamente, lo cual también implica, un aumento de casos que el sistema judicial ha de recibir.

A la luz de esta información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas, es fácil imaginar, que los conflictos interrelacionales en materia de familia irán en aumento, por lo tanto, la Reforma Judicial respecto de los Tribunales de Familia, fue más que un signo de modernización: se había transformado en una necesidad.

Aspectos Jurídicos y Sociales.

“... El matrimonio y la familia son los fundamentos de todas las sociedades humanas. Es deber de todos mantener estos cimientos en buen estado, cada uno tiene que aportar su cuota personal, mientras el reformador social y el legislador, ejercen una constante vigilancia sobre la institución en su conjunto. Porque el matrimonio tiene que crecer y sufrir cambios, como le sucede a todas las cosas vivas...” (B. Malinowsky.)

En la literatura se señala a la familia como el núcleo básico de la sociedad, por tanto, debe ser respetada y fortalecida, siendo el Estado el macro sistema, encargado de velar por esta institución. Con este fin, se incorpora en un principio, como proyecto, la Mediación en la Ley de Tribunales de Familia, a modo de ensayo general, para lograr soluciones extrajudiciales a problemas familiares, a través, de una técnica de resolución de conflictos, no contenciosa, en que todo acuerdo logrado será ratificado en el Tribunal, y si éste no se cumple, ya no será tratado por los mediadores, sino que pasará de inmediato a la justicia.

Nueva Ley sobre los Tribunales de Familia.

Objetivo Principal:

Esta nueva ley guarda estrecha relación con el conjunto de iniciativas de modernización que el Gobierno chileno, ha emprendido en el área de justicia y establece un nuevo tipo de tribunal, que tendrá la facultad para

conocer todos los juicios en materia de familia. Es decir, que un sólo órgano - el Tribunal de Familia - resuelva el conjunto de problemas que poseen a fin de cuentas, un mismo origen; es el principal objetivo específico de esta ley. (Mensaje nº 81-336/ del Presidente E. Frei, a la H. Cámara de Diputados).

Sobre la Mediación:

Las modificaciones que considera esta nueva ley, están destinadas a hacer más rápida y eficaz la administración de justicia, como un proceso con características de oralidad que, además, consagra normativamente la Mediación como un sistema de resolución de conflictos no adversarial, en que un tercero neutral, sin poder coercitivo, ayuda a las partes a encontrar por sí mismas, una solución a sus conflictos, comprometiéndolos personal y espontáneamente para mantener una relación futura, indudablemente más pacífica y menos contenciosa. Destaca este párrafo, las características de equilibrio para negociar, voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad del mediador y resguardo de los intereses de terceros involucrados, entre otros. (Ley de Tribunales de Familia, Título III, párrafo Quinto. Op. Cit.).

Sobre las materias:

Se someterán a un procedimiento previo de mediación, las causas que versen sobre materias de alimentos, tuición y derecho de los padres e hijos, que vivan separados, a mantener una relación directa y personal, además de aquellas materias que el juez determine por resolución, oyendo a ambas partes, en cualquier estado de la causa, hasta antes de la audiencia complementaria, con la sola excepción de las nulidades de matrimonio, los asuntos relativos a hechos delictivos, cometidos por menores de edad, maltrato de menores e incapaces, adopciones, acciones de estado civil, interdicción y divorcio.(Título II .Párrafo Quinto, art. 59-60-61. Op. Cit.).

Sobre el Consejo Técnico:

En cada Tribunal de Familia, habrá un Consejo Técnico compuesto por asistentes sociales y psicólogos. Tendrá carácter de organismo auxiliar de la administración de justicia y prestará asesoría especializada a los

jueces. Su función será la de asesorar a los jueces en el análisis de los hechos y situaciones relacionadas con los asuntos de familia y en cualquier otra materia de su especialidad en que el juez lo solicite, así como, en la adopción de la resolución que mejor convenga a los intereses permanentes del grupo familiar. (Título I, Párrafo segundo, art. 9 y 10 Op. Cit.).

Sobre el Procedimiento:

Las partes en conflicto, deberán encontrarse en igualdad de condiciones para negociar; se podrán retirar en cualquier momento dando por terminado dicho proceso; los mediadores deberán guardar reserva de todo lo escuchado y visto durante la mediación. Serán imparciales y neutrales con relación a las partes y si esta neutralidad se viera amenazada por cualquier causa, deberán rechazar el caso. Además, si las partes justifican, que esta imparcialidad no existe, podrán solicitar al Tribunal la designación de un nuevo mediador.¹⁸ Del mismo modo, los mediadores deberán velar por los intereses de otras personas, que pudiesen verse afectadas por su resultado y que no hubiesen sido citadas a la audiencia. (Título III, párrafo quinto, art. 54 a 58, Op. Cit.).

La Mediación en Chile: De la Teoría a la Praxis.

Hasta aquí, se han mostrado distintas aristas de la Mediación, sus características, los fundamentos teóricos en que basa sus principios y ventajas, así como también, su presentación en el ámbito de la familia chilena, continuando con los aspectos jurídicos y sociales que dan contexto a la Mediación Familiar en Chile.

En este país, la Mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, comienza en 1995, con la capacitación de diez funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, en técnicas y destrezas en estos métodos. Estas personas son convocadas, posteriormente, a formar un Centro de Mediación, cuyo propósito es atender conflictos de

¹⁸ *Los mediadores estarán protegidos por el secreto profesional y no podrán ser llamados a declarar en juicios a favor o en contra de las partes, a excepción de aquellos casos en que estén en conocimiento de la existencia de maltrato a menores de edad o incapacitados.*

índole comunitaria, laborales y de familia, dirigido hacia personas de escasos recursos económicos, que soliciten su atención gratuita. Las primeras mediaciones se realizan en marzo del año 1996, dando así la partida a la creación de un Centro de Mediación en Santiago.

El Ministerio de Justicia, cree necesario pilotear esta actividad y decide crear un Plan piloto con sede en Santiago y Valparaíso, formando los Anexos a Tribunales, que tiene la misma función que los centros de la C.A.J y que funcionan en los mismos lugares físicos. La iniciativa tiene su origen, en el marco de políticas públicas que apuntan a la modernización y mejoramiento del acceso a la justicia, a través, de la diversificación de la oferta de tutela de derechos y el reforzamiento de las entidades que prestan asistencia jurídica gratuita.

El Centro es financiado por fondos municipales, a través, de un Proyecto con la Corporación de Asistencia Judicial, pero además, recibe indirectamente los aportes financieros del Ministerio de Justicia.

Una definición de Mediación, proporcionada por la abogada Sra. Marcela Fernández, Coordinadora del Centro de Mediación de Valparaíso, es la siguiente: "Proceso por el cual un tercero neutral, ayuda a las partes, mediante la facilitación de actos de entendimiento, para que en forma colaborativa, encuentren una solución mutuamente satisfactoria a un conflicto"¹⁹, en dicho proceso, las partes trabajan activamente, para encontrar una solución que dé satisfacción a las necesidades de ambos, sin sentirse desfavorecidos, ya que a través del diálogo, pueden manifestar sus respectivos intereses y necesidades, en un clima donde existe un equilibrio de poderes, debido a la posición de neutralidad del mediador y a la siempre presente posibilidad, de abandonar el proceso en cualquiera de sus fases. Todos estos factores inciden en un mayor compromiso por el cumplimiento del acuerdo resultante, lo cual permite, preservar las relaciones de los participantes en la Mediación, como también, la capacidad de aprender a buscar formas creativas de solucionar conflictos posteriores.

¹⁹ *Op Cite N° 13.*

La Mediación en Chile posee también, las características de confidencialidad, autocomposición, colaboración, con acento en el futuro; y aunque es informal, es estructurada. Los principios a los que alude son: **voluntariedad, confidencialidad, neutralidad y equilibrio de poder.**

Tomando en cuenta todo lo anterior, la Mediación Familiar, se trataría de un procedimiento voluntario, distinto al judicial (con las mismas características antes descritas), que permite resolver aquellos problemas que surgen en materia de familia o tras la separación de las parejas (casadas o no), que deben reorganizarse con miras al bienestar familiar.

Perspectivas de la Mediación Familiar:

Un enfoque pragmático de la Mediación, es el que ha sido acogido por la Ley de los Tribunales de Familia. Este aborda la Mediación, como un procedimiento de resolución de conflictos y auxiliar del proceso judicial, con miras a mejorar el acceso de los usuarios a la justicia. Su objetivo principal es descongestionar los tribunales, como una alternativa más eficaz y económica, tanto en tiempo, como en dinero, para lo cual tendrá los mismos efectos que el litigio.

Otro enfoque de la Mediación, es el que se inserta en las políticas públicas, con un proyecto educativo de pacificación social, que apunta a un cambio cultural, cambios conductuales o estilos de resolución de conflictos no violentos, que promueve la cultura del diálogo y los valores de la Mediación con miras a la paz social.

Parte importante de estos cambios, ya se están logrando a partir de la implementación de un Centro en Valparaíso, que ofrece los servicios de mediación en conflictos. Otra instancia, que fortalece esta iniciativa es el Proyecto de Mediación Escolar en Enseñanza Básica de PRODENI (Corporación Pro-Defensa de los derechos del Niño), cuyos objetivos son concordantes con lo expuesto anteriormente.

MODELOS UTILIZADOS EN MEDIACIÓN.

La literatura revisada, revela la existencia de al menos, tres modelos que se utilizan en Mediación en los distintos países donde se lleva a cabo esta práctica, y cuyo método dependerá de la meta que pretende lograr.

El modelo utilizado en Chile, tiene su base en el Modelo Tradicional Lineal de Harvard, poniendo énfasis en los acuerdos, indistintamente de la materia o asunto que lo convoque.

1. Modelo Tradicional-Lineal de Harvard:

Sus Fundamentos:

- Comunicación: Este modelo entiende la comunicación, en un sentido lineal, es decir, al comunicarse dos personas, cada una expresa su “*contenido*” y la otra, lo “*escucha*” o no. La función del mediador, es ser *un facilitador de la comunicación*, con el fin de lograr un diálogo que sea entendido, como una *comunicación bilateral efectiva*. Por lo tanto, está centrada en lo verbal.
- Causalidad Lineal: Considera que la causa del conflicto es el desacuerdo, sin tomar en cuenta, que pueden ser muchas las causas que hayan llevado al conflicto.
- A-contextual: El contexto en que se da el conflicto, no es tomado en cuenta como factor determinante.
- A-histórico: Trata de eliminar las percepciones de errores del pasado, que pueden impedir la comprensión del presente y un acuerdo sobre el futuro.
- Intra-psíquico: Las personas se toman en cuenta como un todo y se realizan clasificaciones de los tipos de interés, necesidades, etc. No toma en cuenta el factor relacional.

Su Método: La aireación del conflicto, por las partes.

- Se considera muy importante que en el comienzo del proceso, las partes puedan expresar sus emociones a modo de catarsis, pues se cree que de este modo, se evitará que éstas entorpezcan más adelante dicho proceso.
- La neutralidad del mediador se logra a través de:
 - a) La imparcialidad (ausencia de prejuicios, valoraciones, creencias, etc.).
 - b) La equidistancia (no realizar alianzas con ninguna de las partes).
- Ir del caos al orden: ya que se cree que cuando las partes llegan a Mediación, su situación es caótica, siendo función del mediador establecer el orden.

Su meta: Lograr el acuerdo.

- Disminuir las diferencias entre las partes. Al existir diferencias entre las personas, surge el conflicto, por tal razón, al disminuir o eliminar estas diferencias, se aliviará o terminará el conflicto.
- Basándose en el postulado anterior, entonces, se busca aumentar las semejanzas, los valores, los intereses, etc.

El Modelo Tradicional de Mediación, fue desarrollado por el Proyecto de Negociación de la Escuela de Harvard, Estados Unidos, donde se ha dado origen a una estrategia abierta, paso a paso, para la negociación constructiva. Este método desarrollado por Robert Fisher y William Ury, se ha denominado Negociación Según Principios o Negociación con Base en Méritos.

A diferencia de la negociación basada en posiciones, el método basado en principios, consiste en concentrarse en los intereses básicos, en opciones que sean satisfactorias para las partes y en criterios objetivos, que permitan lograr acuerdos prudentes. Un acuerdo sensato, es aquel que satisface los intereses legítimos de ambas partes dentro de lo posible, que

resuelve los conflictos de intereses con equidad, que es durable, y que tiene en cuenta los intereses de la comunidad (Ury y Fisher, 1996:4).²⁰

La Negociación de Harvard, se basa en cuatro proposiciones básicas, para negociar colaborativamente:

En primer lugar, separa a las personas del problema: En la negociación, la relación entre las partes, tiende a confundirse con la discusión, en general los egos tienden a verse involucrados en las posiciones sustanciales. Por este motivo, antes de empezar a negociar, el método sugiere trabajar sobre el problema de fondo, instando a los participantes a un trabajo conjunto.

El segundo elemento básico, consiste en concentrarse en los intereses, no en las posiciones. Para este método de negociación, el problema básico no es el conflicto entre las posiciones, sino, el conflicto entre las necesidades, preocupaciones y deseos de las personas. Lo fundamental, es explorar aquellas preocupaciones fundamentales que motivan a todos los seres humanos y que se relacionan con necesidades básicas, tales como: La seguridad, el bienestar económico, el sentido de pertenencia y el reconocimiento social.

En tercer lugar, la idea es generar opciones de beneficio mutuo. Para ello, cada sujeto debe concentrarse colaborando en la búsqueda de alternativas que resulten beneficiosas para ambas partes.

En cuarto lugar, el método insiste en la necesidad de usar un criterio objetivo. Esto significa, que los términos del acuerdo deben basarse en un criterio justo para ambas partes, es decir, la opinión de un experto, la ley o en definitiva la costumbre.

²⁰ La "negociación desde posiciones" o "negociación competitiva", en ingles *positional bargaining*, consiste en que cada parte busca en la negociación el máximo beneficio posible y acepta ceder sólo aquello que sea absolutamente imprescindible.

2. Modelo Transformativo de Bush y Folberg:

Sus Fundamentos:

- Comunicación: A partir de los nuevos modelos comunicacionales, la atención está puesta en el aspecto relacional.
- Causalidad Circular: En este modelo, están incorporados totalmente los nuevos paradigmas de la causalidad.

Su Método: Trabaja, fundamentalmente, a través de preguntas circulares, para:

- Potenciar el protagonismo, a través, de aquellos recursos que permiten a las personas, ser agentes protagonistas de su vida y responsables de sus acciones.
- Reconoce, al mismo tiempo, el protagonismo de la otra parte, es decir, el co-protagonismo.

Su meta: Modificar la relación entre las partes.

- No importa si se llega a un acuerdo o no, pues está centrado en la transformación relacional y no en la resolución del conflicto.

3. El Modelo Circular Narrativo.

Sus Fundamentos:

- Comunicación: La comunicación se entiende como un todo; las partes, el mediador y el mensaje que se transmite. Incluye los elementos verbales, es decir, la “comunicación digital”, (tiene que ver con el contenido) y los elementos para-verbales, esto es, elementos gestuales corporales, etc., es decir, “comunicación analógica”, (tiene que ver con las relaciones).
- Causalidad Circular: Este modelo, entiende que no existe una única causa, sino que, existe una causalidad de tipo circular, la cual constantemente se retro-alimenta.

Su Método: Aumentar las diferencias hasta un determinado punto (sin llegar al caos total).

- La diferencias no se intentan borrar o disminuir, sino todo lo contrario, aumentarlas. Este modelo considera, que las personas que llegan a la mediación vienen con una historia “ordenada”; cada una de las partes tiene un discurso rígido que impide encontrar alternativas. Al introducir caos al “orden”, se flexibiliza el sistema dando así la posibilidad de que aparezcan “estructuras disipativas”, que implican incorporar alternativas que no se habían previsto, y a partir de las cuales, se podría lograr un nuevo orden.
- Legitimar a las Personas: Se trata de construir un lugar legítimo a cada una de las partes, en la situación presentada, pues se ha visto que en todo conflicto, las partes quieren tener la razón.
- Cambiar el Significado: Esta es una tarea, para la cual se hace necesario cambiar la historia material que han construido las partes en conflicto y que traen a la mediación, debido a que cada una de las partes, piensa que su historia es la “verdadera”. Es tarea del mediador, construir una historia alternativa, que permita “ver” el problema desde distintos ángulos.
- Creación de Contextos: En todos los casos de mediación, el contexto es importante, especialmente en las mediaciones de conflictos sociales o comunitarios, por lo tanto, el proceso no comienza hasta que no es especificado, el contexto en que se ha dado el conflicto.

Su Meta: Fomentar la reflexión.

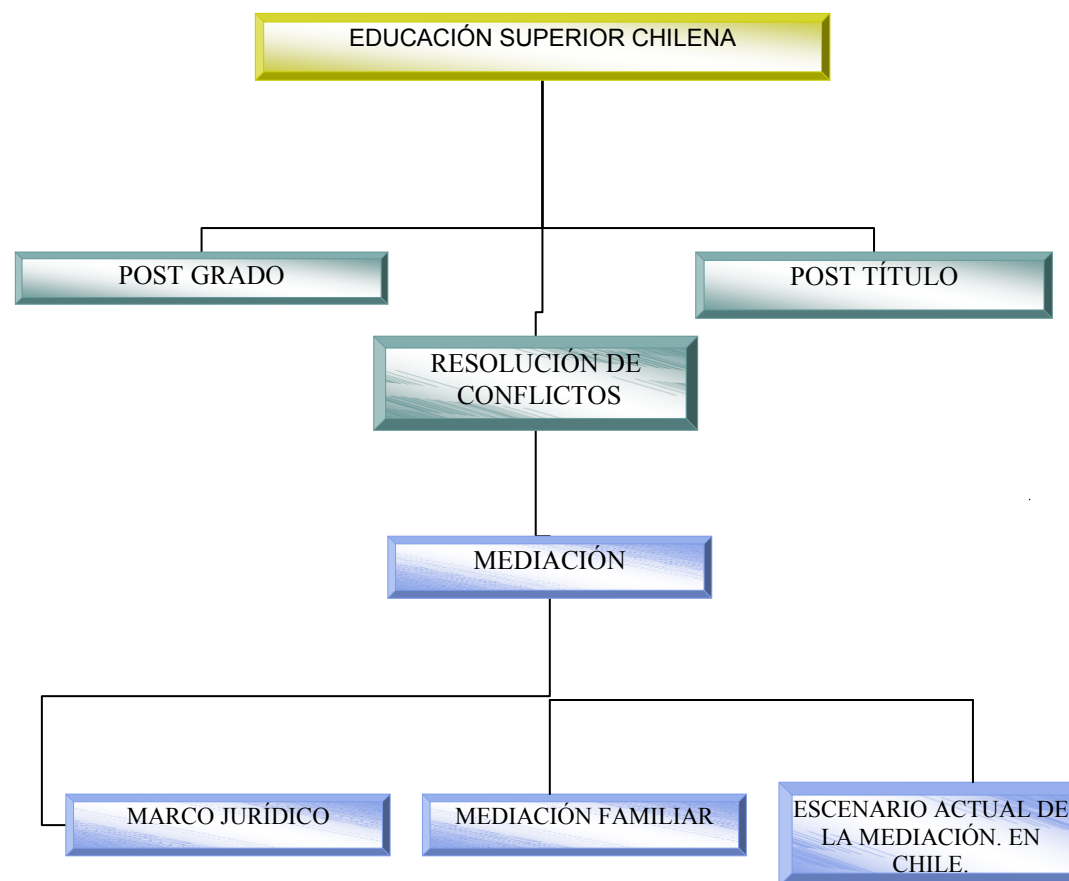
- Cambiando el significado.
- Transformando la historia que traen a la mediación.
- Lograr un acuerdo (aunque ésta no es la meta fundamental).

Presentados los tres modelos fundamentales de Mediación, sus fundamentos, métodos y metas específicas, se puede concluir que todos ellos, cumplen con los objetivos generales de la Mediación: Restablecer el diálogo y lograr el reconocimiento personal.

Sin embargo, la utilización de uno u otro modelo, dependerá de las metas particulares que se quieran alcanzar, de las materias y del ámbito de conflictos que interese abordar. El Modelo de Harvard, ha resultado exitoso en el área empresarial, mientras que, el Modelo Transformativo y el Modelo Circular, son recomendables para el abordaje en problemáticas relacionales y familiares.

EJES TEMÁTICOS DEL MARCO TEÓRICO.

Esquema N° 5: Ejes Temáticos del Marco Teórico.



Principales Conceptos del Marco Teórico.

Autocomposición: Es un atributo que implica lo contrario a la idea de solución impuesta, donde el mediador, no tiene poder resolutivo respecto del acuerdo, siendo las partes quienes deciden a este respecto (Art. 8b, Código de Ética CM de Santiago, en: Arrué, Muñoz y Purcell, 1997:51).

Acuerdos: Solución compartida que satisface los intereses de los sujetos.

Acuerdos a largo plazo: El compromiso y cumplimiento del acuerdo perdura en el tiempo, en la medida que, las partes participan y se sienten comprometidas con la elaboración del acuerdo.

Apoyo para futuras relaciones: Se refiere al mantenimiento de las relaciones futuras, como consecuencia de la utilización de un sistema no adversarial.

Calidad Educación: Un proceso de mejora continua que una institución ha implementado y que se encuentra en permanente desarrollo. Esto con la finalidad de entregar las herramientas necesarias a los profesionales, para el mundo laboral.

Celeridad: Mayor rapidez en la solución de los conflictos; se refiere a que la Mediación sólo dura las sesiones necesarias, para que las partes alcancen su propio acuerdo.

Comunicación Lineal: Es cuando dos individuos se comunican. Cada uno expresa su "contenido" y el otro "escucha", o no lo hace (M. Suares 1998:58).

Colaboración: Las partes negocian, actúan y proponen mutuamente sus propias soluciones, en oposición a un clima de confrontación.

Confidencialidad: Está referido a que el mediador, debe guardar reserva con respecto a las opiniones, testimonios y declaraciones de las partes.

Conflicto: Toda aquella situación, en que se produzca un choque o antagonismo de intereses entre dos o más partes.

Consecuencia: Se entiende como consecuencia, el efecto directo entre un evento o acontecimiento, cuyos resultados son susceptibles de identificar o verificar, a través, del análisis de las expresiones emitidas, por los individuos que se han visto sometidos a tal evento.

Deuteroaprendizaje: Es la adquisición de la capacidad de solucionar conflictos futuros (M. Suares, 1996:53).

Economía en dinero: Ahorro en costos monetarios, tanto para los litigantes, como para los tribunales.

Equidad: Se refiere a la cualidad que consiste en atribuir a cada uno aquello a lo que tiene derecho (El Pequeño Larousse Ilustrado, 1998).

Equilibrio e igualdad entre las partes: Se refiere al ejercicio igualitario de los derechos que existen entre las partes, y es papel central del mediador, resguardar que se mantenga el equilibrio de poder en el proceso de mediación.

Imparcialidad: Es la no-intromisión de los intereses del poder interventor (mediador), en el proceso de toma de decisión de las partes.

Mediación estructurada: Significa que posee un encuadre pautado, flexible y que es programada.

Neutralidad: Es la postura con que el mediador debe asumir y guiar el conflicto, esto implica que debe actuar en forma clara, honesta e imparcial.

Post Grados y Post Títulos: Procesos de formación y mejoramiento continuo de los profesionales, con la finalidad de integrar mayores conocimientos y perfeccionamiento en temas contingentes, en los distintos escenarios sociales.

Protagonismo de las partes: Es la participación activa y directa de las partes, en la identificación de sus diferencias y en la búsqueda de soluciones.

Soluciones amplias: Se refiere a soluciones que no sólo se adapten al caso, sino que, exceden incluso las materias meramente legales.

Voluntariedad: Las partes son quienes deciden participar o no en el proceso de mediación, poner fin en cualquier momento que así lo expresen, y no están obligados al acuerdo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

“Mediación de Conflictos”. Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

PRESENTACIÓN.

Este capítulo, da cuenta de la estructura metodológica en que se basa la presente experiencia de seminario de título. A partir de una investigación de tipo Exploratoria-Descriptiva, de carácter cualitativo, se elabora el diseño de investigación, el cual sienta las bases procedimentales del presente estudio.

La estructura metodológica se organiza en torno a dos momentos metodológicos que corresponden a:

◆ Primer Momento Metodológico.

Este momento se desarrolla a partir de un Diseño de Investigación de carácter Cualitativo. Asimismo, da a conocer los diferentes elementos que sustentan la metodología y guían el desarrollo de la investigación. Estos elementos, fundamentan las decisiones tomadas en cada una de las etapas del proceso investigativo y están referidas a la definición de sus dimensiones; objetivos, preguntas significativas, selección de los sujetos de estudio, construcción de instrumentos de recolección de datos para el levantamiento de información y las variables de análisis consideradas.

◆ Segundo Momento Metodológico.

Este momento considera los capítulos finales del presente trabajo, en los cuales, el equipo seminarista, realiza los análisis generales, correspondientes a la identificación de ofertas académicas de instituciones universitarias nacionales, en la temática de Mediación de Conflictos; y análisis específicos, relacionados con la sistematización del Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.

Por último, se presentan los principales hallazgos y aprendizajes obtenidos, utilizando la información levantada en el proceso de investigación, planteando finalmente una síntesis conclusiva que dé cuenta de los principales aportes emanados del estudio.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

I.-Fundamentación de la Investigación.

El escenario actual, que presenta el país en torno a sus leyes y a los lineamientos de crecimiento del capital humano, se basa fundamentalmente en la introducción de mejoras en su sistema actual de manejo país. Tales mejoras, se están realizando, a través, de reformas a los diversos elementos existentes que componen dicho sistema.

Es así como, en las últimas décadas, este país, a través, de sus distintos gobiernos, ha impulsado una serie de cambios en diversos ámbitos. Entre ellos se encuentra, la educación, desde la cual surgen los conceptos transversales que guían dichas reformas, tales como: Equidad, Calidad, Accesos, Dignidad, Garantías Mínimas, entre otros. Es bajo este mismo contexto, que el área de la educación, se ve igualmente incluida en este proceso, en todos sus niveles de enseñanza, desde su nivel de pre básico hasta el post grado.

Es en este nivel de post grado, en el cual el equipo seminarista se plantea diversas interrogantes referentes a cuáles son las instituciones de nacionales universitarias, que han incorporado en sus programas de estudios de post grado el tema de Mediación de Conflictos, como un área actual de proyección profesional. Conjuntamente con esto, surge la idea o interrogante, de cómo cada casa de estudio ha planteado su currículo en torno al post grado ofrecido a los profesionales que se especializan, las diferencias entre cada uno de los programas existentes, los lineamientos que los sustentan y la calidad docente destinada para su realización, acorde a los nuevos escenarios presentados, tanto por la demanda laboral, como por las reformas introducidas por el gobierno, específicamente por el Ministerio de Educación, para garantizar en todos los niveles de enseñanza, una educación adecuada y de calidad.

Por otra parte, también se ha realizado una serie de modificaciones y adecuaciones al sistema judicial, con la finalidad de irse acercando cada vez más a las exigencias de los Estados de Derecho Modernos.

Este estudio, pretende interrelacionar la forma en que se ha enfrentado el tema de la Mediación de Conflictos, desde la perspectiva de los profesionales que se interiorizan en el tema, con la identificación de las diferentes estrategias a las cuales recurren los Centros de Educación Superior, que imparten post grados o pos títulos relacionados con la temática en cuestión. Todo esto, con la finalidad de establecer o conocer cuál es la importancia que se le está asignando, al perfeccionamiento en el tema o incluso la posibilidad de incluir en las mallas curriculares de pre grado el tema de Mediación de Conflictos, como forma de integrar y mantener un nivel acorde a las exigencias del mercado laboral y social actual.

La Reforma de Justicia de Familia en Chile, constituye sin lugar a dudas, un hito histórico en la nueva forma de administración de Justicia del Estado Chileno, tanto por su orientación a las personas, como por la mirada interrelacionada de fenómenos que afectan a las familias chilenas. En efecto, la Reforma de Justicia de Familia en Chile, se instala con una evidente orientación sistémica en su concepción, ello implica no sólo una mirada transdisciplinaria de los fenómenos, sino, el desarrollo de un pensamiento sistémico, como principal estrategia de comprensión e intervención familiar.

En este escenario, las Ciencias Humanas y Jurídicas deben asumir el desafío de investigar y proponer constantemente nuevas miradas acerca de la familia y el individuo en la sociedad actual, signada por profundos cambios, tanto sociales, como culturales y económicos. De esta forma, debe proporcionar una visión crítica, reflexiva y analítica de la sociedad, que, desde una Reforma de Justicia comience a modificar paradigmas referidos al rol y funciones de la familia en la sociedad contemporánea, velando por un desarrollo integral de sus miembros y respetando la diversidad cultural de sus manifestaciones, especialmente en el correlativo de sus conflictos.

Atendiendo a estos cambios que ha experimentado la sociedad en los últimos años, a la interacción familia – Estado y a las demandas y desafíos que la familia vivencia, como consecuencia de los procesos de modernización y globalización, los profesionales que se desempeñan o

desempeñarán en los Tribunales de Familia, requieren contar con una formación específica psico - socio – jurídica de todas las materias que puedan afectar a la familia, que proporcione los fundamentos para una actuación efectiva, en especial, en los Comités Técnicos que establece la Ley de Tribunales de Familia.

Lo anterior, requiere aunar esfuerzos interdisciplinarios, que permitan no sólo hacer frente a estos nuevos desafíos, sino que, también faciliten el desarrollo de una renovada comprensión, acerca de las situaciones que caracterizan y afectan a la familia en el contexto actual.

El escenario presentado es el que da los lineamientos para un buen desempeño profesional en el área de la Mediación Familiar, lo que se debe asociar, con la oferta académica, de cómo se está enfrentando el tema en las instituciones de Educación Superior y cuáles son los conocimientos que se ofrece a los profesionales que acceden a estudios de post grados o post títulos, a través, del diseño de sus mallas curriculares.

La presente investigación, se fundamenta en la necesidad de recoger y sistematizar toda aquella información en la cual se sustenta el Post grado impartido por la Universidad de Valparaíso, en conjunto con la Escuela de Trabajo Social para acceder, – después de cumplidos todos los requisitos expuestos en el reglamento del programa –, al grado académico de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.

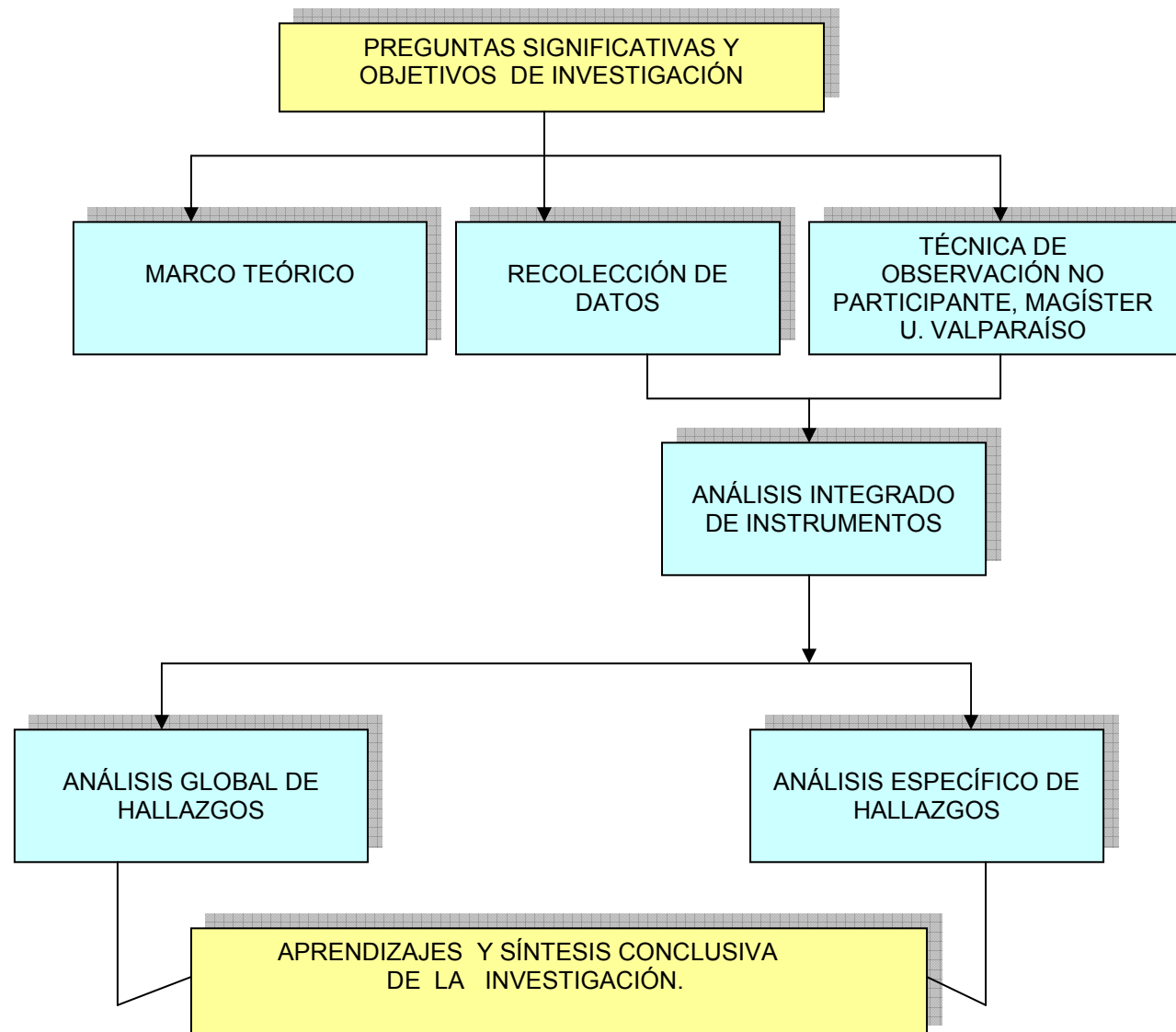
Esta sistematización, que se pretende realizar con la información emanada y recopilada desde el Magíster de la casa de estudios, a la cual pertenece el equipo seminarista, permite además realizar el parangón, con otras entidades que se dedican a la temática y a conocer cuáles son los lineamientos que las diferentes entidades estudiadas, siguen al momento de planificar dichos proyectos educativos.

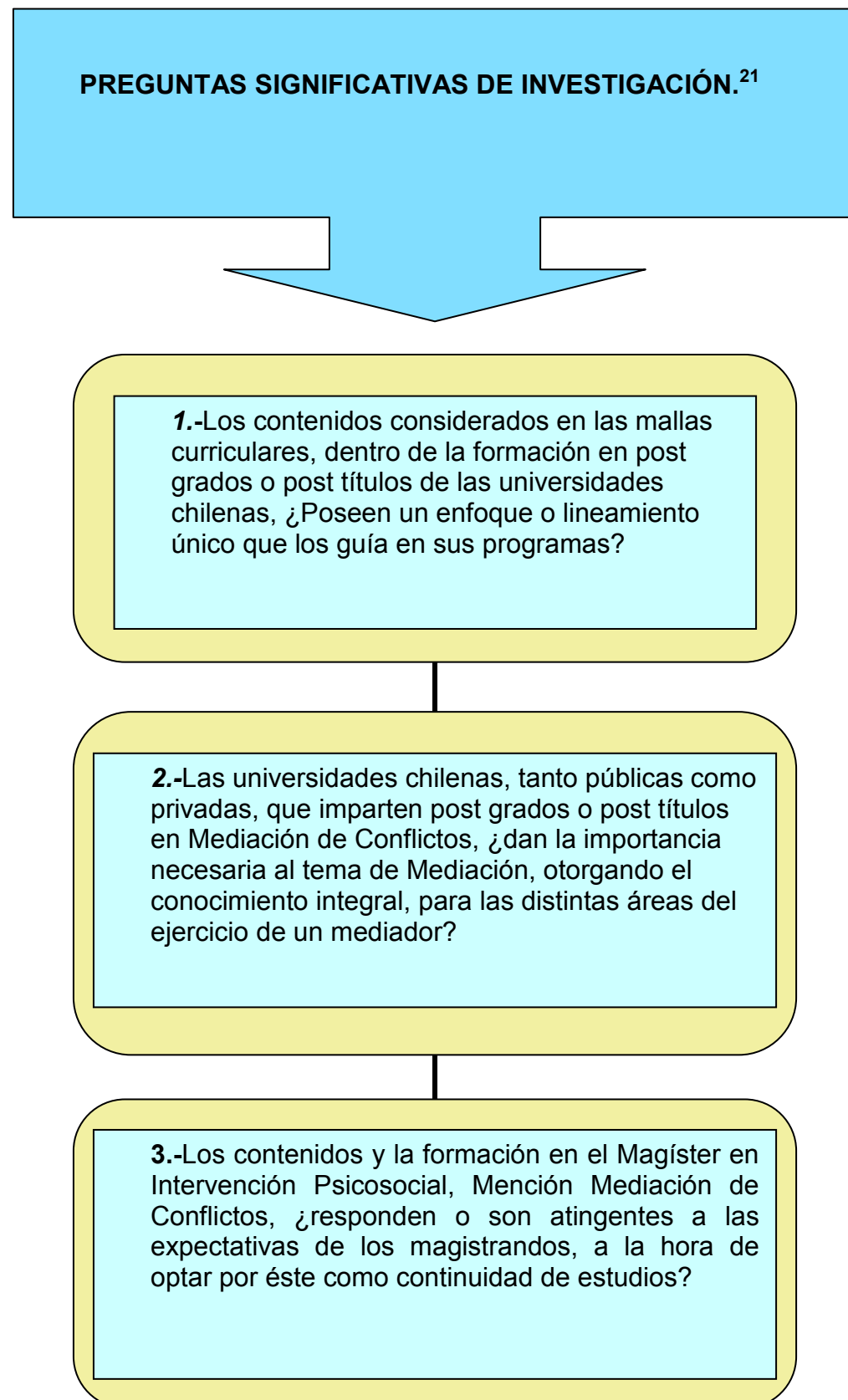
Es por todo lo mencionado anteriormente, que el equipo seminarista presentó su propuesta de trabajo, centrado específicamente en dar a conocer la visión comparativa del cómo se enfrenta académicamente la oferta en post grados y post títulos en el tema de Mediación y las metodologías utilizadas, expresadas en sus programas, creyendo conveniente la idea de realizar una investigación que intente dar respuestas

a las interrogantes anteriormente planteadas y como una forma de aportar nueva evidencia de cómo se está enfrentando y asimilando las supuestas mejoras introducidas al sistema educacional actual y las distintas visiones que pudieran tener las casas de estudio, en torno a un mismo plan de estudios, presentado por el Ministerio de Educación, así como también, de acuerdo a la atinencia que tiene el tema hoy en día, tanto para la profesión de Trabajo Social, como para aquellas otras profesiones pertenecientes al área de las Ciencias Sociales.

ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Esquema N° 6: Administración de la Investigación.

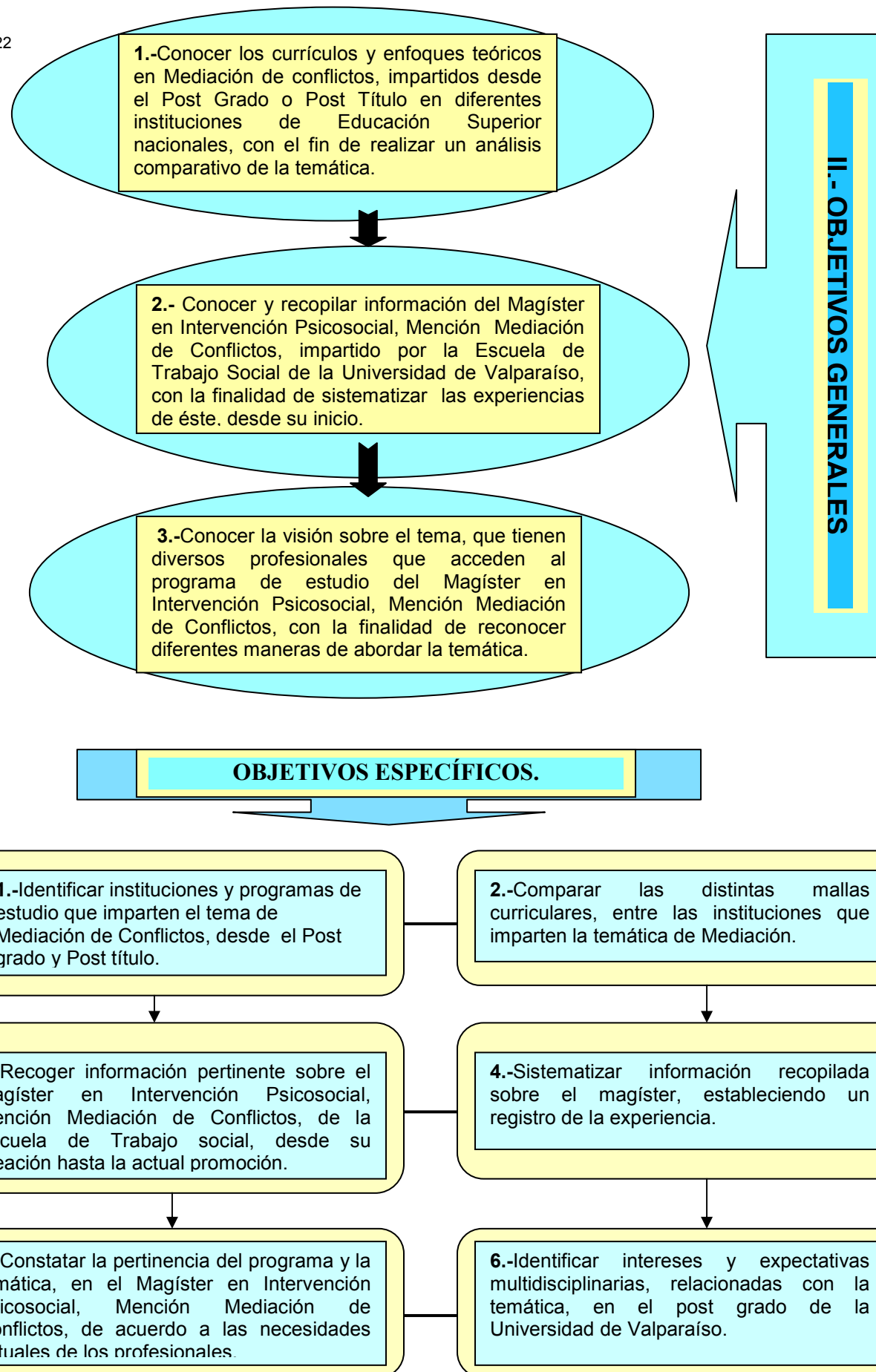




²¹ Muñoz G. Karen; Ossandón G. Jeannette; Zamora A. Silvia. "Mediación de Conflictos". Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados. Tesis de grado para aspirar al título de Asistente Social y Licenciado en Trabajo Social. 2007.

Esquema N° 8: Objetivos Generales y Objetivos Específicos.

22



²² Op Cite N° 21.

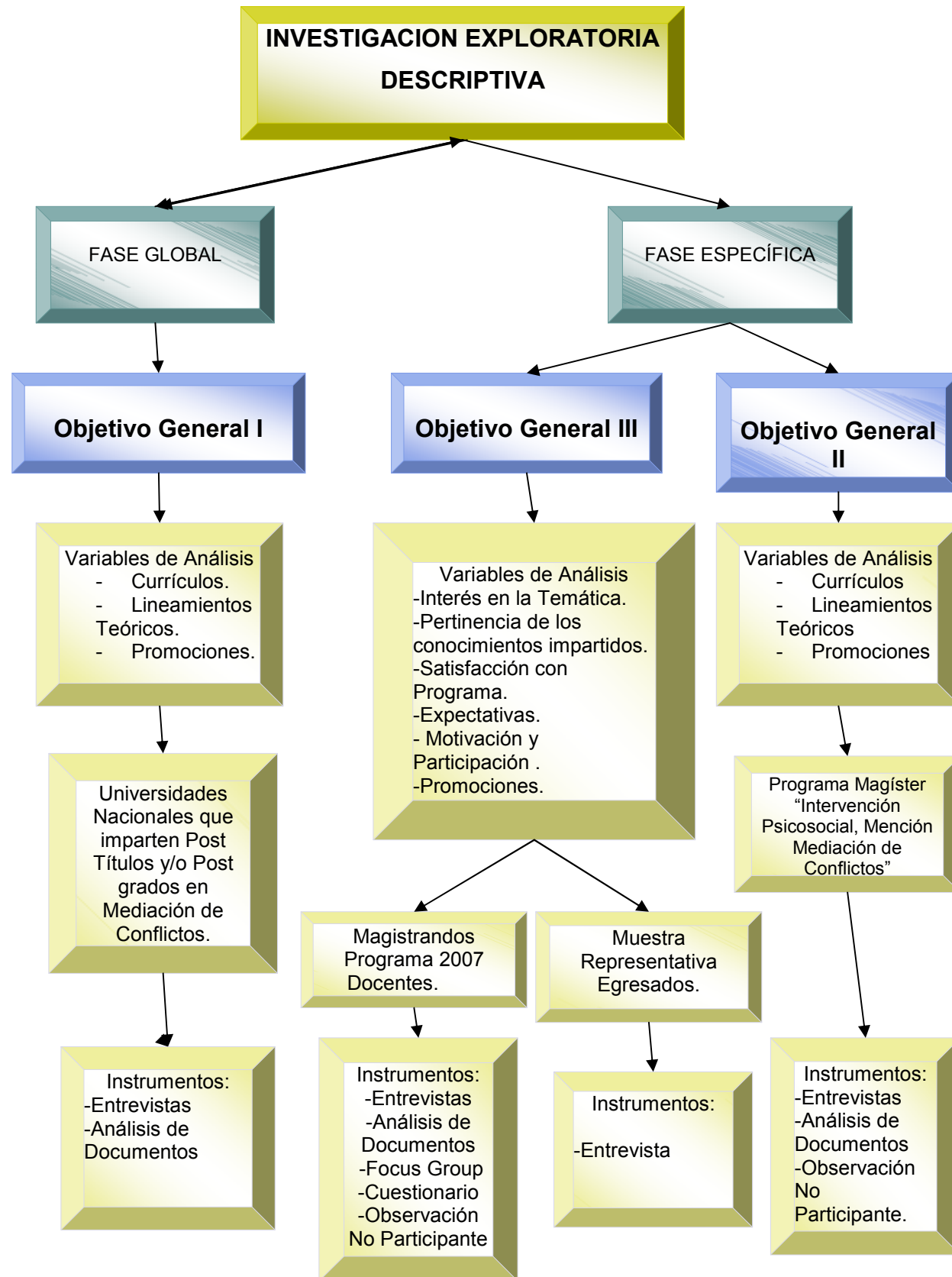
III.- Enfoque Metodológico.

En la presente investigación se utilizará el enfoque de investigación cualitativa, mediante el cual se persigue la comprensión de los fenómenos en estudio, a partir de la visión o subjetividad de los participantes, así como también, de acuerdo a cuadros comparativos, conocer las distintas realidades que se viven en otras instituciones, realizando además, un análisis cuantitativo de algunos de los resultados obtenidos.

En cuanto al tipo de investigación, ésta se define como Exploratoria-Descriptiva. Su carácter exploratorio, se declara por cuanto no existe otra investigación similar que aborde al colectivo en estudio de la temática. Su carácter descriptivo se define, en tanto, se pretende obtener conocimientos relevantes y en profundidad, acerca de la temática planteada, que permitan una configuración adecuada de la realidad profesional en el tema en cuestión.

ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN.²³

Esquema N° 9: Estrategia de Investigación.



²³ Op Cite N° 21

IV.- Descripción de la Estrategia de Investigación.

a) Dimensiones del Estudio.

- ✓ Currículos y programas impartidos en Mediación, en diferentes instituciones de Educación Superior Nacionales.
- ✓ Enfoques multidisciplinares de profesionales que acceden a la formación en el post grado.
- ✓ Formación en Mediación de Conflictos desde el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

b) Colectivo.

- ✓ Instituciones universitarias nacionales, que ofrecen formación en la temática.
- ✓ Docentes participantes en la formación del post grado de la Universidad de Valparaíso.
- ✓ Profesionales que acceden a la formación en el post grado, de la Universidad de Valparaíso año 2007.
- ✓ Muestra representativa de egresados del programa.

V) Instrumentos y estrategias de Recolección de Información.

- ✓ Entrevista Semi-estructurada: Su principal característica está dada, porque con anticipación se especifican los temas y asuntos que se van a tratar. En este sentido, el entrevistador decide la secuencia y operación de las preguntas en el transcurso de la entrevista, junto a lo cual, está permitido anticipar y cerrar brechas lógicas en la información. Debido a esto, es posible adaptar la fraseología de las preguntas, adaptándola a los contextos en que se realice una entrevista²⁴.

Características:

- Ayuda a generar información más comparable.

²⁴ Carrasco Pablo, Morales Andrea: "Aprendizajes Relevantes al Egreso de la Formación Profesional en Trabajo Social Universitario: Análisis de las Experiencias de Seminarios de Título de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999 – 2003, desde el enfoque de Competencias Profesionales". 2003, pág. 97-98.

- Permite al entrevistador adaptar la fraseología de la pregunta y la ocasión para formularla, según el contexto personal y social de cada entrevista.
- Permite emplear el tiempo limitado de cada entrevista con la mayor eficiencia posible, debido a la estructura de las preguntas.
- El entrevistador, puede indagar o sondear más profundamente las respuestas interesantes que desee ampliar o esclarecer.

Este tipo de entrevista presenta como desventaja que temas prominentes o importantes, se omitirían inadvertidamente; por otro lado, la flexibilidad del entrevistador, para ordenar y redactar las preguntas puede resultar en respuestas sustancialmente diferentes, reduciendo de este modo la comparabilidad de las respuestas²⁵.

- ✓ Grupos de Discusión: El grupo de discusión, puede ser definido como una reunión informal de un pequeño grupo de personas que no se conocen entre sí o que conociéndose, están situados en una relación grupal de carácter horizontal o simétrica respecto del ejercicio del poder y de las oportunidades de participación al interior del grupo. Los participantes son orientados por un moderador, y exponen sus puntos de vista en relación con un determinado tema. Su objetivo, es profundizar cualitativamente en las percepciones, sensaciones, actitudes e ideas en torno al tema seleccionado. Una de las principales características de esta técnica de investigación, es la atmósfera permisiva que se genera en su dinámica, lo que permite una discusión abierta y de variados matices.²⁶
- ✓ Análisis Documental: Implica la revisión de las mallas, programas de estudio, documentos concernientes a la creación del Magíster y otros documentos que se recopilaron durante el proceso de investigación.
- ✓ Observación de Cátedras: Implica la observación no participante de diversas cátedras impartidas por los docentes, como evidencia de la realización de los diversos módulos y como forma de recabar información.

²⁷ Op. Cit. N° 24.

²⁶ Op Cit. N° 24.

- ✓ Cuestionario: Es el instrumento utilizado como procedimiento clásico de recolección de datos, que tiene como ventajas su menor costo y su naturaleza impersonal, lo que asegura una mayor uniformidad entre un sujeto y otro.

Un cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas, respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario, puede ser tan variado, como los aspectos que mida. Respecto a éstas, básicamente, se puede hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Funciones del cuestionario:

- Traducir los objetivos de la investigación en preguntas específicas, cuyas respuestas proporcionarán los datos necesarios, para comprobar las hipótesis o indagar el área determinada por los objetivos.
- Ayudar al entrevistador en la tarea de motivar al sujeto, para que comunique la información requerida.²⁷

VARIABLES DE ESTUDIO.

Tabla N° 4: Variables de Estudio.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
Currículos Institucionales.	Conjunto de antecedentes que estructuran los diferentes programas, impartidos por las universidades nacionales en la temática Mediación de Conflictos.	-Mallas curriculares.	-Contenidos -Metodologías -Sistema de Evaluaciones.	
		-Equipo docente.		
		-Objetivos		
		-Focalización	-Perfil del alumno. -Perfil del egresado. -Competencias	

²⁷ Pastén C., Fernando. *Metodología de la Investigación Social. Segunda edición. EDEVAL 1995.*

		-Grado o especialización ofrecida.	-Nº de Docentes. -Grado académico y/o Especialización	
		-Duración.		
		-Financiamiento		
Lineamientos Teóricos.	Diferentes enfoques teóricos, en que cada institución se enmarca, en la entrega de sus programas.	-Institucional -Programas		
Promociones.	Trayectoria de los programas, desde su inicio hasta el presente.	-Programas	-Datos administrativos.	-Versiones -Matrículas -Egresados -Deserciones
Interés en la temática Mediación de Conflictos.	Grado de acercamiento con la temática Mediación de Conflictos, que poseen los participantes del post grado.	-Grupal. -Personal.		-Existencia de conocimientos previos en el tema. -Existencia de investigación de otras opciones. Conocimiento del impacto de la temática actualmente.
Pertinencia de conocimientos impartidos	Adecuación y relación de los aprendizajes entregados en el programa, con las exigencias y necesidades profesionales.	-Grupal. -Personal.		Conocimiento de enfoques y lineamientos utilizados en la planificación de los programas. -Tiempo de duración de los programas. -Nº de docentes. - Contenidos de Módulos.

Satisfacción con programa, infraestructura y docentes.	Grado de satisfacción o conformidad percibido, en cuanto a malla curricular, dependencias y académicos del programa.	-Grupal -Personal.		-Nº de matrículas. -Nº de deserciones. -Nº de egresados. -Existencia de sugerencias: positivas y negativas.
Expectativas Personales y laborales.	Logros que se persigue obtener en el futuro, en el ámbito personal y laboral, luego de egresar del programa de estudios.	-Grupal. -Personal.		-Aumento de remuneraciones -Cambio de trabajo. -Ascenso en escala de grados.
Motivación y participación.	Grado demostrado en el cumplimiento de tareas asignadas, asistencia a clases presenciales y participación activa de ellas.	-Grupal. -Personal.		-Registro de asistencia. -Registro de entrega, de trabajos, dentro de los plazos estipulados. Calificaciones obtenidas.

CAPÍTULO IV

SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Tabla Información.

Tabla N° 5: Tabla Información Programas de Post Títulos y Post Grados en Universidades Públicas y Privadas a nivel nacional.

UNIVERSIDAD	CURRÍCULOS INSTITUCIONALES											
	Mallas Curriculares			Objetivos	Focalización			Grado y/o Especialización Ofrecida.	Duración	Financiamiento	Equipo Docente	
	Contenidos	Metodología	Sistema de Evaluaciones		Perfil del Alumno	Perfil del Egresado	Competencias				Número de Docentes	Grado Académico y/o Especialización
1-Universidad Católica del Norte: Diplomado en Mediación Familiar CED (Centro de Estudios a Distancia)	Módulo I: Teoría del Conflicto Módulo II: Fundamentos y Conceptos Básicos de Mediación Módulo III: Proceso de Mediación Familiar Módulo IV: La Comunicación como Herramienta de Mediación. Práctica Profesional Actividad de Finalización:	-Un periodo académico: el alumno interactúa con el texto maestro y a través de la plataforma del CED con su profesor tutor y compañeros. Se realizan actividades evaluadas definidas en el programa. -Luego viene el periodo de	El proceso de evaluación del Centro de Educación a Distancia contempla proceso asistidos por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y procesos presenciales que dan la validez, confianza y credibilidad en los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas.	General: Capacitar a los alumnos como aporte a la resolución alternativa de conflictos familiares.	Profesionales en posesión de título otorgado por una Institución de Educación Superior o tener experiencia en el área.	-Profesional que construye el aprendizaje a partir de un proceso dialéctico. -Conjuga la experiencia profesional en el área y las teorías modernas. -Generador de auto aprendizajes, a través, de las nuevas Tecnologías de la información y comunicación.	Habilidades genéricas que proveen una plataforma para aprender, pensar y crear; habilidades que correspondan, tanto a la educación, como al mundo laboral.	Diplomado en Mediación Familiar Mediador o Mediadora Familiar.	1 año (768 horas)	Matrícula: (sin costo) Arancel: \$480.000	5 Tutores	-Trabajadora Social, Doctora en Sociología. -Trabajadora Social, Magíster en Trabajo Social, Mediadora Familiar. -Trabajadora Social, Diplomado en Mediación Familiar. -Abogado, Máster en Derecho Penal, Mediador Familiar. -Abogada, Post Título en Asesoría Jurídica a Empresas, Diploma en Estudios Europeos.

	La Mediación como Método Alternativo de Resolución de Conflictos Familiares.	evaluación presencial: el alumno acude a rendir su examen en algún punto de la red de examinación.										
2-Universidad Católica del Norte: Post Título en Mediación Familiar CED (Centro de Estudios a Distancia).	<p>I Período:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Teoría del Conflicto. -Fundamentos y Conceptos Básicos de Mediación. <p>II Período:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El Proceso de Mediación Familiar. - La Familia en la Mediación. <p>III Período:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mediación desde las Construcciones 	-Un período académico en que el alumno interactúa con el texto maestro y a través de la plataforma del CED con su profesor tutor y compañeros. En este proceso se realizan actividades evaluadas	El proceso de evaluación del Centro de Educación a Distancia contempla proceso asistidos por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y procesos presenciales que dan la validez, confianza y credibilidad en	General: Capacitar a los alumnos como aporte a la resolución alternativa de conflictos familiares.	Profesionales del área social en posesión de un Título Profesional, otorgado por una institución de Educación Superior, según Art. 29 de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza	Profesional que logra contribuir como apoyo al logro de soluciones equitativas y satisfactorias, para las familias que se encuentran implicadas en una disputa o conflicto familiar.	Habilidades genéricas que proveen una plataforma para aprender a aprender, pensar y crear; habilidades que correspondan tanto a la educación como al mundo laboral.	Post Título en Mediación Familiar. Mediador o Mediadora Familiar.	-Aprox. 20 meses -Cinco Cuatrimestres. -1.280 hrs.	Matrícula: \$ 25.000 Arancel: 20 cuotas de \$ 40.000 Total: \$ 800.000 -Arancel de Titulación (fijado anualmente)	5 Tutores	-Trabajadora Social, Doctora en Sociología. -Trabajadora Social, Magíster en Trabajo Social, Mediadora Familiar. -Trabajadora Social, Diplomado en Mediación Familiar. -Abogado, Máster en Derecho Penal, Mediador Familiar. -Abogada, Post Título en

	de Género. -La Comunicación como Herramienta de Mediación. IV Período: -Nociones sobre Derecho de Familia. -Elementos de Negociación. V Período: -Práctica Profesional. -Actividad de Finalización.	definidas en el programa. – Luego comienza el periodo de evaluación presencial en que el alumno acude a rendir su examen en algún punto de la red de examinación.	los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas.		N° 18.962.							Asesoría Jurídica a Empresas, Diploma en Estudios Europeos.
3-Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: Post Título en Negociación y Mediación	Módulo I: Conflicto y Negociación Módulo II: Mediación Módulo III: Mención Mediación Familiar	-Clases Presénciales. -Clases Prácticas.	Sistema de Evaluación fundamentalmente práctico, basado en el análisis y la resolución de casos, como también en la ejercitación de los contenidos	General: Contribuir en la formación continua de los profesionales del Derecho y de otras áreas de	Profesionales licenciados en ciencias jurídicas, abogados, profesionales del área de las ciencias sociales,	Formación específica en técnicas de: Negociación que son transversales a todas las formas de Resolución Alternativa de Conflictos, en el	-Conocimiento Teóricos y Prácticos en Mediación Familiar. -Técnicas de Comunicación -Manejo de Conflicto	Post Título en Negociación y Mediación -Mediador o Mediadora Familiar.	5 Meses (220 horas pedagógicas) -140 horas de Negociación y Mediación	Matrícula: Sin costo Arancel: 75 U.F.	6 Docentes 7 Docentes invitados	-Abogado, Magister en Derecho PUCV. Docente. -Ingeniero Comercial, Máster en Relaciones Industriales,

			y de las técnicas que comprende cada asignatura.	las Ciencias Sociales, Económicas y de la Educación, en materias de negociación y mediación, a fin de poder incorporar estos nuevos conocimientos en su vida profesional.	económicas o de la educación.	conocimiento de la Mediación y de Derecho de Familia.	-Negociación		-40 horas Mención Mediación Familiar 40 horas de pasantía.			Máster en Comunicación, (USA). Docente. -Abogado, Máster en Administración de Empresas (MBA) (España). Docente. Abogado, Máster en Comercio Internacional, (España) Docente. Abogada, Mediadora CAM Valparaíso, Magister (c) en Derecho U.V. Docente. Invitados Abogado,
--	--	--	--	---	-------------------------------	---	--------------	--	--	--	--	--

													<p>Doctor en Derecho, (España) Docente.</p> <p>Licenciada en Servicio Social. Magíster (c) en Intervenciones Psicosociales Mención Mediación, Mediadora.</p> <p>Abogado, (Argentina.) Mediador. Experto en Mediación Escolar.</p> <p>Psicólogo, Diplomado en Psicología, Familia y Derecho, Mediador. Docente.</p> <p>Asistente Social</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												<p>Diplomada en Administración de Empresas. Mediadora. Diploma en Técnicas de Mediación (Argentina).</p> <p>Abogado, (Argentina). Doctor en Derecho (Alemania.) Docente (Argentina y otras)</p> <p>Licenciada en Psicología (Argentina.) Terapeuta Familiar y Psicodramatista. Egresada de la Escuela de Psicología Social, Mediadora. Docente</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												Asistente Social, Magister en Educación para el Trabajo Social, EE.UU. Estudios Terapia Familiar Sistémica. (USA) Diplomada en Mediación Familiar, PUC. Profesora Mediación Familiar PUC, Mediadora.
4-Universidad de Valparaíso: Magister en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.	Semestre I: Fundamentos de la Familia. Enfoque Sistémico e Intervención Familiar. Fundamentos Transpersonales	-Clases Expositivas. -Clases Prácticas. -Talleres. -Material Bibliográfico.	Se aprueba con: -Cursos del Programa. (Nota mínima 4,0.) -Tesis de Grado. -Examen de Grado.	Generales: -Elevar la formación científica del pos graduado magistrando, especializándolo en el manejo de	Preferente mente: -A. Sociales. -Abogados. Psicólogos. Educadores . -Otros con experiencia e interés	Graduado que posee una sustantiva capacidad de investigación, conocimiento y creación teórico-práctica en el campo de la Intervención Psicosocial en	-Cuenta con elementos teóricos y metodológicos en relación a la temática de intervención Psicosocial y Mediación de conflictos. -Posee la	Magister en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.	2 años. Cuatro Semestres. -Clases una vez por semana.	Matrícula: \$100.000 Arancel: \$ 1.450.000 (Valores anuales).	10 Docentes Nacionales. 4 Docentes Extranjeros	-Licenciado en T. Social. Magister en Gestión Pública de Educación y Cultura. Doctorando en Psicología Social (España)

	<p>y Humanistas.</p> <p>Cultura y Conflicto.</p> <p>Semestre II: Intervención Psicosocial en Crisis.</p> <p>Comunicación y Transacción.</p> <p>Mecanismos de Resolución de Conflictos.</p> <p>Modelos de Mediación de Conflictos.</p> <p>Semestre III: Procedimiento de Mediación.</p> <p>Taller de Training en Mediación.</p> <p>Programación Neurolingüística</p>		-Asistencia mínima 80%.	<p>conocimientos, destrezas y métodos que le permitan una adecuada comprensión y análisis de los problemas y necesidades de las personas en situaciones de crisis y conflicto.</p> <p>-Formar un pos graduado que cuente con conocimientos y destrezas metodológicas en la Intervención</p>	<p>comprobado en el área.</p> <p>Poseer: Título Profesional y Licenciatura obtenida en Instituciones de Educación Superior, reconocidas por el Estado chileno o los respectivos gobiernos extranjeros.</p>	<p>Mediación, con un enfoque interdisciplinario</p>	<p>capacidad de profundización en análisis de diferentes áreas especializadas.</p> <p>-Posee las destrezas y habilidades para desempeñarse como mediador en las distintas áreas de la temática.</p>						<p>Docente.</p> <p>-Licenciado en T. Social.</p> <p>Magister en T. Social y Políticas Sociales.</p> <p>Docente.</p> <p>-Licenciada en T. Social.</p> <p>Magister en Ciencias del Trabajo Social Internacional (Suecia)</p> <p>Doctora en estudios Americanos, Mención Historia Económica y Social</p> <p>Docente.</p> <p>-Licenciada en T. Social.</p> <p>Magister en Gestión y Políticas Públicas. Dra. en Estudios AmericanosDo</p>
--	---	--	-------------------------	---	--	---	---	--	--	--	--	--	---

	<p>y Auto cuidado</p> <p>Metodología de Investigación</p> <p>Semestre IV: Investigación Social y Taller de Elaboración de Tesis.</p> <p>Legislación y Apoyo Institucional. Desarrollo de Habilidades Sociales del Mediador.</p> <p>Training avanzado en Mediación.</p> <p>Cursos Electivos y/o Seminarios: Mediación y Políticas Públicas.</p> <p>Mediación,</p>			<p>n</p> <p>Psicosocial en familia y grupos humanos, capaz de diagnosticar, planificar e implementar acciones de resolución de disputas adversariales, a través de la negociación colaborativa sinérgica.</p> <p>-Formar un pos graduado con actitud abierta al trabajo transdisciplinario, capaz de actuar integradamente en la</p>								<p>cente.</p> <p>-Licenciado en Sociología. Doctorando en Psicología Social (España) Docente.</p> <p>-Licenciada en T. Social. Doctora en Sociología (España) Docente.</p> <p>-Licenciada en Periodismo y francés. Máster en Comunicación (España) Docente.</p> <p>-Licenciado en Psicología. Magister y Doctorando en Psicología Social (España) Docente y Mediador.</p> <p>-Licenciado en</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

	Experiencias emergentes.			<p>acción de Mediación, junto a otros profesionales, que aporten técnica y experiencialmente al acervo cultural de la Mediación.</p> <p>-Potenciar el "training" en Mediación, a través del desarrollo de estrategias y habilidades, para aprender y dominar la técnica esencialmente Rogeriana</p>								<p>T. Social.</p> <p>Magister en Gestión de Organizaciones</p> <p>. Diplomado Internacional en Gestión de Calidad en Educación Superior.</p> <p>Docente.</p> <p>-Licenciada en Psicología (Francia).</p> <p>Magister en Psicología Clínica y Psicopatología, Diplomada en Psicología.</p> <p>(Francia).</p> <p>Académica</p> <p>Docente.</p> <p>Extranjeros</p> <p>-Licenciado en Sociología (Uruguay)</p> <p>Magister en Políticas Sociales.</p> <p>-Licenciado en</p>
--	--------------------------	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>de Intervención Psicosocial, que genera experticia práctica para el mediador.</p> <p>-Contribuir a través, de la investigación de tesis de grado, a elevar el conocimiento de la Mediación, su impacto y factibilidad de aplicación en diferentes ámbitos, potenciando un espacio de reflexión</p>								<p>Sociología y T. Social. (España) Docente.</p> <p>-Ingeniero Civil (México) Doctor en Sociología (España) Docente. Experto en PNL.</p> <p>-Licenciado en Sociología y T. Social.(España) Doctorando en Sociología (España) Docente.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

				intelectual sobre la intervención Psicosocial en Mediación de Conflictos.								
5-Universidad de Valparaíso: Diplomado en Mediación Familiar.	Unidad I: Conflicto y Sociedad. Unidad II: Comprensión de los Sistemas Familiares. Unidad III: Comunicación Unidad IV: Negociación. Unidad V: Introducción al Proceso de Mediación. Unidad VI: Conducción de Procesos de Mediación: Técnicas Básicas. Unidad VII:	-Clases expositivas. -Análisis de textos y casos. -Imaginerías guiadas. -Revisiones y ejercicios grupales. -Plenarios de discusión e integración grupal, etc. 	Las unidades serán evaluadas según criterios de docentes en: -Trabajos -Pruebas o exámenes. -Nota de aprobación mínimo de 4.0	Generales: -Conocer las principales dimensiones teóricas que permitan comprender la mediación como mecanismo de abordaje y resolución de los conflictos humanos. -Desarrollar destrezas y capacidades orientadas	Profesionales del área de las ciencias jurídicas, políticas, sociales, psicológicas, pedagógicas: -Abogados, -T. Sociales -Sociólogos -Psicólogos -Profesores Entre otros.	Profesional capacitado teóricamente en materia de Mediación, con habilidades y técnicas para la conducción de procesos en la temática y conocedor de la legislación y dinámica familiar con sus diferentes conflictos.	-Conocimiento teórico de la Mediación. -Desarrollo de destrezas y capacidades en habilidades técnicas de conducción de procesos de mediación. -Conocimiento de la dinámica familiar. -Desarrollo de habilidades de observación y comunicación para las intervenciones -conocimiento de la legislación de familia en Chile.	Diplomado en Mediación Familiar: -Mediador o Mediadora Familiar.	Aprox. 2 meses y medio. 220 hrs. cronológicas: 210 teórico-prácticas presenciales y 10 hrs. de trabajo de investigación de campo con tutoría. -Pasantía optativa de 40 hrs. -Clases 3 veces por semana.	Diplomado : \$ 1.100.000 Pasantía Optativa: \$ 350.000	9 Docentes.	-Abogado. Docente. -Abogada especialista en Derecho de Familia. Docente. -Psicólogo clínico. Terapeuta familiar. Mediador. -Psicólogo Clínico. Terapeuta familiar. Docente y Mediador. -T. Social. Magister en intervención Psicosocial, Mención en

	<p>Intervenciones Complejas: Técnicas Avanzadas</p> <p>Unidad VIII: Ética de la Mediación.</p> <p>Unidad IX: Dinámicas Familiares: Crisis y Rupturas.</p> <p>Unidad X: Violencia Intrafamiliar y Mediación.</p> <p>Unidad XI: Autocuidado de los equipos.</p> <p>Unidad XII: Legislación de Familia.</p> <p>Unidad XIII: Coaching o Entrenamiento.</p> <p>Unidad XIV: Investigación de Campo.</p>			<p>a la adquisición de habilidades técnicas para la conducción eficaz de procesos de mediación.</p> <p>-Conocer la dinámica familiar e identificar sus procesos para comprender la perspectiva familiar de un conflicto sometido a mediación.</p> <p>-Desarrollar habilidades de observación de los sistemas</p>								<p>Mediación de Conflictos. Mediadora y Docente. -Abogada. Diplomado en Mediación Familiar. Mediadora y Docente. -Abogada. Doctora en Historia Contemporánea (España) Mediadora y Docente. -Sociólogo. Doctorando en Psicología Social (España) Docente. -Abogada. Diplomada en Mediación Familiar. Docente.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				familiares como herramienta para intervenir los conflictos a través de la mediación. -Conocer la legislación de familia en Chile como contexto de la mediación familiar y la normativa que de mediación anexa a Tribunales de Familia.								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

6-Universidad del Mar: Diplomado en Mediación: Familia e Inteligencia Emocional.	Módulo I : Conflicto: Su resolución un nuevo Paradigma	Clases Presenciales	La forma de evaluación de cada módulo dependerá de la metodología de cada docente, desde evaluaciones individuales, como trabajo conjunto de los participantes del diplomado.	Generales: Contribuir con la promoción de un cambio cultural, entregando una sólida base de conocimientos teórico-prácticos en resolución alternativa de conflictos y, en los aspectos jurídicos más relevantes, a los profesionales participantes para que éstos puedan encauzar	El Diplomado está dirigido a Psicólogos, Abogados, Orientadores, Psicopedagogos, Trabajadores Sociales y Egresados, así como otros profesionales del campo de la Ciencias Sociales, que lo habiliten a ejercer la mediación familiar.	Que el profesional, formado en mediación, pueda introducir una lógica positiva, para afrontar los problemas desde una propuesta diferente, estimulando la creatividad, para que atiendan no solamente a los puntos en disputa, sino también, a los efectos relacionales y emocionales implicados, en un marco de respeto por los Derechos Humanos y específicamente con los Derechos de	Entre las competencias de quienes cursan este diplomado se pueden mencionar: Elementos Teóricos y Prácticos de Mediación Familiar Elementos Teóricos de la Inteligencia Emocional	Diplomado o Diplomada en Mediación Familiar Mediador o Mediadora Familiar.	4 meses (250 hrs., de las cuales 210 hrs. Académicas y 40 hrs. De Pasantías	Matricula: Sin Costo. Arancel: \$1.300.000	7 Docentes. 2 Docentes Invitados.	-Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas, Posgraduado en Propiedad Intelectual (Japón). Mediador. -Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Docente. -Trabajadora Social. Licenciada en Sociología. Magister en Desarrollo, PUC. Especialista en formación en PYMES, (Italia). -Licenciada de Historia y Geografía.	
	Módulo II : Bases Biológicas de la Inteligencia Emocional y Mediación.												
	Módulo III: Teoría y Practica de la Negociación.												
	Módulo IV: Teoría y Práctica de la Mediación.												
	Módulo VI: Mediación y Contexto Jurídico.												
	Módulo VII: Clínica de Comparencia en Tribunales de Familia												

	Módulo VIII: Pasantía			los procesos conflictivos constructivamente. - Enriquecer el nivel personal y profesional del mediador capacitándolo para trabajar con los diferentes sistemas (individuo, familia, sociedad) desde la perspectiva de la inteligencia emocional. - Fomentar la resolución	los Niños involucrados.						Post título en Orientación Vocacional y Educacional. -Psicóloga, Mediadora. Docente. -Dr. en Neurología. Docente. -Abogada Universidad de Chile y Argentina. -Psicóloga Post título en Psicoterapia Familiar y de Pareja. Acreditada como Psicóloga Clínica; Docente. -Abogado Corte de
--	---------------------------------	--	--	---	-------------------------	--	--	--	--	--	--

				<p>alternativa de conflictos mediante la puesta en práctica de la mediación en las diferentes áreas del quehacer profesional: educacional, organizacional, político-sociedad, apoyando de esta manera el cambio cultural hacia una sociedad más justa y solidaria.</p>								<p>Apelaciones de Valparaíso, Fiscal de la 1era. Fiscalía ICA Valparaíso.</p> <p>-Jueza Tribunal de Familia, Viña del Mar y Ex Relatora de la Corte de Apelaciones.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

7-Universidad Santo Tomás: Diplomado en Mediación Escolar.	Módulo I: Comunicación	Clases presenciales teórico-prácticas.	-Asistencia mínima 80%. -Nota mínima de aprobación 4.0	General: Que los participantes adquieran conocimientos técnicos y herramientas metodológicas que le permitan gestionar procesos eficientes de gestión de conflictos.	Todo profesional que posea título por una Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por éste.	Incorporación de las técnicas aprendidas, para poder ejercerlas en su trabajo y en su vida de relación cotidiana.	Conocimientos técnicos y herramientas metodológicas para gestionar procesos y gestión de conflictos. -Toma de decisiones a nivel interpersonal, grupal y social. -Reconocimiento e incorporación de distintos sistemas de abordaje cooperativo de conflictos en el ámbito educativo en que se desenvuelven.	Diplomado en Mediación Escolar: Mediador o Mediadora Escolar.	4 meses y medio (100 horas cronológicas)	Matricula: sin costo Arancel: \$ 550.000	3 Docentes.	-Educadora de Párvulos. Licenciada en Educación. Diplomada en Gestión Gerencial. -Psicóloga, Educadora Diferencial, Orientadora Vocacional. -Psicóloga. Mediadora
	Módulo II: Conflicto	Manuales con los contenidos tratados en cada tema.										
	Módulo III: Abordaje de Conflictos La Organización Escolar	-Guías de trabajo individual y grupal.										

<p>8-Universidad Santo Tomás: Diplomado en Mediación Familiar.</p>	<p>Módulo I: -Derecho y Familia. (30 hrs.) Módulo II: -Comunicación Humana. (25 hrs.) Módulo III: Teoría del Conflicto. (35 hrs.) Módulo IV: -La Persona del Mediador. Módulo V: -Mediación Familiar. (80 hrs.) Módulo VI: Pasantía de Mediación. (40 hrs.)</p>	<p>-Las clases teóricas y prácticas apuntan al cambio de actitud de los formados, a partir de emergentes surgidas de ellos mismos, como de los formadores, siguiendo el eje propuesto y coordinado por éstos.</p>	<p>-Asistencia mínima 80%. -nota mínima de aprobación 4.0</p>	<p>General: Desarrollar competencias necesarias para: Realizar las funciones de Mediadores Familiares, en los casos que deriven los jueces de los Tribunales de Familia, tales como, visitas, alimentos y tenencia de los hijos, con métodos no confrontacionales e interdisciplinarios.</p>	<p>Todo Profesional que posea Título otorgado por una Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por éste.</p>	<p>Realizar las funciones de Mediadores Familiares, en los casos que deriven los jueces de los Tribunales de Familia, con métodos no confrontacionales e interdisciplinarios.</p>	<p>Competencias en Técnicas no confrontacionales. Trabajo en Equipo interdisciplinario. -Roles del Mediador. -Ética del Mediador. -Técnicas comunicacionales.</p>	<p>Diplomado en Mediación Familiar. -Mediador o Mediadora Familiar.</p>	<p>-220 hrs. cronológicas: -180 hrs. Clases Teóricas. -40 hrs. de Pasantía.</p>	<p>-Matrícula y Arancel con Pasantía: \$ 900.000 -Matrícula y Arancel sin Pasantía: \$ 800.000</p>	<p>4 Docentes 2 Docentes Externos.</p>	<p>-Magíster en Teología (España). -Abogada. Máster en Asesoramiento y Orientación Familiar (España) -Ingeniero Comercial. Mediador Familiar -Psicóloga. Externos: -Psicóloga. Terapeuta Familiar. Mediadora (Argentina). -Licenciada en Psicología. Mediador Familiar (Argentina).</p>
---	---	---	---	---	---	---	---	--	---	---	---	--

9-Pontificia Universidad Católica de Chile: Diplomado en Mediación Familiar	Unidades: Fundamentos de la Mediación Familiar. - Familia y Sociedad Contemporánea. - Legalidad familiar y Mediación. -Bases conceptuales de Familia y Mediación. - Conceptualización del Conflicto en Mediación. . Comunicación y Mediación. .Ética. . El Proceso de Mediación.	-Clases Presenciales. -Clases prácticas.	Escala de evaluación de 1 a 7. -Asistencia mínima 80%	Generales: - Comprende r los sistemas de resolución de conflictos adversarial es y colaborati s. -Conocer conceptuali zaciones del conflicto familiar adecuados a los procesos de mediación. -Establecer relaciones entre familia, separación conyugal,	-De acuerdo a lo establecido por el ministerio de justicia para ser mediador: -ser titulado de alguna de las carreras de las ciencias sociales con un mínimo de 8 semestres.	-Conocer y manejar el rol de mediador. - Ser flexible. -Poseer las competencias básicas otorgadas por el diplomado.	-Personas con espíritu crítico, actitud reflexiva y capaces de abordar problemas complejos. -Capaces de trabajar en equipo y ejercer un liderazgo positivo.	Diplomado en Mediación familiar. -Mediador o Mediadora Familiar.	Aprox. 7 meses. -220 horas cronológica s. -Clases 2 veces a la semana.	Inscripción : \$ 25.000 Valor Diploma: 220 horas \$ 1.200.000	6 Docentes	-T. Social. Terapeuta Familiar. Master Education Social Work, (USA) -Diplomada en Mediación -Trabajadoras Sociales -Psiquiatra -Abogados. -Profesor

	-Pasantía			<p>conflicto y Mediación Familiar.</p> <p>-Conocer los temas sujetos a mediación desde la legalidad familiar</p> <p>- Profundizar una orientación centrada en el protagonismo y en las capacidades de los miembros de la familia en orden a resolver sus conflictos desde una intervención básicamente</p>								
--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>comunicativa.</p> <p>-Conocer el proceso de la Mediación, sus etapas, sus procedimientos y su aplicación en los conflictos de familia.</p> <p>-Ejercitar el proceso de mediación y sus etapas, identificando habilidades personales para ayudar a la familia a generar opciones frente a sus conflictos.</p>								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>10-Pontificia Universidad Católica de Chile:</p> <p>Diplomado en Mediación Comunitaria.</p>	<p>Módulos:</p> <p>-Introducción a la Mediación Comunitaria.</p> <p>-</p> <p>Conceptualización del conflicto.</p> <p>.-Marco histórico de la Gestión del Conflicto en Chile.</p> <p>-Marco Histórico del Conflicto vecinal/Comunitario.</p> <p>. Diversos Modelos en el Ejercicio de la Mediación.</p>	<p>-Clases Presenciales.</p> <p>-Clases prácticas.</p>	<p>Escala de evaluación de 1 a 7.</p> <p>-Asistencia mínima. (80%)</p>	<p>Generales:</p> <p>-Reconocer la Mediación como una metodología alternativa de resolución de conflictos entre vecinos, a nivel de las localidades.</p> <p>2-Conocer y reflexionen acerca del conflicto social en el ámbito local.</p> <p>.- Reflexionar sobre las respuestas</p>	<p>Profesional titulado, con preferencia ser del área de las ciencias sociales.</p>	<p>-Que el alumno logre reconocer e internalizar los conocimientos teóricos y prácticos establecidos por el diplomado.</p>	<p>-Que los alumnos egresados logren tener las competencias que hagan cumplir los objetivos planteados por el diplomado:</p> <p>-Conocimiento de la Mediación.</p> <p>-Conocimiento de los conflictos sociales y las respuestas de la sociedad.</p> <p>-Identificación de la Legislación chilena.</p> <p>-Ejercitación de habilidades personales en el proceso.</p>	<p>Diploma en Mediación Comunitaria</p> <p>-Mediador o Mediadora.. Comunitaria..</p>	<p>-Aprox. 4 meses.</p> <p>-100 horas cronológicas</p> <p>-Clases 2 veces por semana.</p>	<p>Inscripción :</p> <p>\$ 25.000</p> <p>Valor Diploma:</p> <p>100 - 120 horas</p> <p>\$ 600.000</p>	<p>5 Docentes</p>	<p>-Trabajadora Social.</p> <p>Terapeuta Familiar.</p> <p>Master Education Social Work, (USA)</p> <p>Diplomada en Mediación.</p> <p>-Trabajadoras Sociales.</p> <p>-Abogado</p> <p>-Psicóloga</p>
--	---	--	--	---	---	--	---	--	---	--	-------------------	---

				<p>al conflicto en la cultura chilena y las consecuencias de éstas en la convivencia social.</p> <p>-Identificar la legislación vigente en el ámbito local y los procedimientos en los Tribunales de Justicia.</p> <p>-Ejercitar el proceso de mediación y sus etapas, identificando habilidades personales para</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>facilitar que las personas y grupos generen opciones frente a sus temas en conflicto.</p> <p>-Conocer los antecedentes necesarios y estrategias adecuadas para la instalación de un Sistema de Mediación a nivel local.</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>11-Pontificia Universidad Católica de Chile:</p> <p>Diploma en Mediación Escolar.</p>	<p>Módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fundamentos Epistemológicos de la Mediación Escolar. -Convivencia Escolar. -Escuela y Enfoques de Derechos. -Conflicto Interpersonal al interior de las Comunidades Educativas. -Habilidades Sociales en el Ámbito Escolar. -Mediación. .-Mediación Escolar como proceso de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> -Clases Presenciales. -Clases prácticas. 	<p>Escala de evaluación de 1 a 7.</p> <p>-Asistencia mínima</p>	<p>Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar una aproximación teórica a los procesos educativos desde una perspectiva histórica-cultural, que facilite el análisis y comprensión de las relaciones sociales que se despliegan en el contexto educativo, desde un enfoque de derechos. -Aportar elementos 	<p>Profesional titulado, con preferencia del área de las Ciencias Sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Poseer herramientas otorgadas por la Universidad. -Ser flexible y conciliador 	<ul style="list-style-type: none"> -Que los alumnos egresados logren tener las competencias que hagan cumplir los objetivos planteados por el diplomado. -Aproximación teórica a los procesos educativos. -Conocimiento de la convivencia escolar y de los principales conflictos. -Habilidades y técnicas de abordaje para la resolución de éstos. 	<p>Diplomado en Mediación Escolar.</p> <p>-Mediador o Mediadora Escolar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aprox. 4 meses -100 horas cronológicas. -Clases 2 Veces por Semana. 	<p>Inscripción:</p> <p>\$ 25.000</p> <p>Valor Diploma:</p> <p>100 - 120 horas</p> <p>\$ 600.000</p>	<p>3 Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajadora Social. Magister (c) en Psicología Comunitaria. Diplomada en Mediación Familiar, Docente de Mediación Familiar y Escolar. -Psicóloga -Abogado
--	--	---	---	--	---	---	---	--	--	---	-------------------	--

				<p>teóricos para comprender el concepto de convivencia escolar.</p> <p>-Entregar elementos teóricos y metodológicos para comprender, analizar y actuar frente a conflictos en el ámbito escolar.</p> <p>-Conocer los principales tipos de conflictos que se presentan en los establecimientos</p>								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>entos educacional es y los estilos de resolución que se utilizan.</p> <p>- Comprende r la importancia de las habilidades sociales y descubrir cómo se pueden trabajar en la escuela.</p> <p>-Conocer y entrenar algunas habilidades sociales vinculadas al manejo y prevención de conflictos</p>								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>en el contexto educativo.</p> <p>-Generar procesos de comprensión acerca de los fundamentos, sentidos, principios y modelos de mediación en el marco de los procedimientos no adversariales de resolución de conflictos.</p> <p>-Entregar herramientas teóricas y prácticas para la comprensión</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				n de los fundamentos y características de la Mediación Escolar. - Proporcionar elementos técnicos para la instalación de sistemas de mediación en las comunidades educativas.								
12-Universidad Academia Humanismo Cristiano: Diplomado en Mediación Familiar	Módulo I: Familia y Sociedad, tipos de Familia y sus características. (20 hrs.) Módulo II: Enfoques de la Familia que	-Clases Expositivas Realización de ejercicios prácticos. -Solución de Casos.	El Diplomado será aprobado con: Presentación Individual de Ensayo Final relacionado con temática cursada.	Generales: -Apoyar el desarrollo de nueva visión en las soluciones de conflictos	Título universitario de: -A. Social o Trabajador Social. -Psicólogo o Psicóloga. -Abogados	El egresado será capaz de: -Apoyar esta nueva estrategia de resolución de conflictos, reconociendo a la mediación como	-Conocimiento teórico y práctico de la mediación. -Desarrollo de habilidades y destrezas para enfrentarse a los procesos resolutorios de conflictos a nivel	Diplomado en Mediación Familiar: -Mediador o Mediadora Familiar.	Aprox. 6 meses: -180 hrs. Clases teóricas. -40 hrs. Clases Prácticas.	Matrícula: \$ 75.000 Aranceles: \$ 760.000	-5 Docentes. - Profesores Invitados.	-Profesor Magister en Trabajo Social UAHC, Especialista en Negociación y Comunicación, Dr. en Sociología (España).

	<p>apoyan la Mediación. (20 hrs.)</p> <p>Módulo III: Del Conflicto a la Negociación (16 hrs.)</p> <p>Módulo IV: Concepto de Crisis. Familias en Crisis. La Separación. (12 hrs.)</p> <p>Módulo V: Formas de Resolución de Conflictos y Tipos de Mediación. (4 hrs.)</p> <p>Módulo VI: Proceso de Mediación Familiar. (20 hrs.)</p> <p>Módulo VII: Comunicación y</p>	<p>-Técnicas grupales.</p> <p>Intercambio de experiencias y análisis de materiales.</p>	<p>Evaluated por comisión de docentes.</p> <p>Asistencia equivalente al 85% de las clases. (Sólo reciben Diploma por Asistencia, quienes logren entre el 50% y 80%). Se considera para evaluación, la participación de los alumnos durante los cursos.</p>	<p>en la familia, que potencia la responsabilidad de las partes involucradas, dentro de un marco de cooperación.</p> <p>-Reconocer al proceso de Mediación como una alternativa, para la negociación de disputas familiares, distinguiendo la estrategia, mediante la cual, el mediador facilita a las partes en conflicto,</p>	<p>-Profesores profesionales o licenciados de las Ciencias Sociales y Humanas.</p>	<p>alternativa como facilitadora de procesos, haciendo uso de todas las habilidades y conocimientos impartidos por el programa.</p>	<p>familiar.</p>			<p>-Clases 2 veces por semana.</p>			<p>-A. Social, Magister en Educación y Mediadora Familiar. -A. Social, Dra. en Sociología, (España). - A. Social, Magister en T. Social. -A. Social, Dr. en Sociología (España).</p>
--	---	---	--	---	--	---	------------------	--	--	------------------------------------	--	--	--

	<p>Mediación desde la PNL. (20 hrs.)</p> <p>Módulo VIII: Incorporación de los menores al proceso de Mediación. (12 hrs.)</p> <p>Módulo IX: Perspectiva de Género y Proceso de Mediación. (8 hrs.)</p> <p>Módulo X: Marco Jurídico de la Mediación Familiar. (20 hrs.)</p> <p>Módulo XI: Rol y Perfil del Mediador. Ética de la Mediación. (8 hrs.)</p> <p>Módulo XII:</p>			<p>pasar de una actitud de posiciones a una de intereses, que haga posible el establecimiento de acuerdos.</p> <p>-Habilitar a los participantes en el uso de habilidades y destrezas básicas imprescindibles, para el proceso de Mediación Familiar.</p>									
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Estrategias y Técnicas de Mediación Familiar. (20 hrs.)											
	Módulo XIII: Pasantía. Taller. (40 hrs.)											
13-Universidad Academia Humanismo Cristiano: Diplomado en Mediación Escolar y Convivencia.	<p>Módulo I: -Análisis y Evaluación de la Convivencia Escolar.</p> <p>Módulo II: -Estrategias de Intervención.</p> <p>Módulo III: -Diseño y Evaluación de Proyectos de Mediación Escolar.</p>	<p>-Clases teóricas presenciales.</p> <p>-Clases o experiencias prácticas a través de estrategias didácticas.</p> <p>-Pasantías.</p>	<p>-Porcentaje de asistencia. (85%)</p> <p>-Evaluación por módulos.</p> <p>-Diseño de portafolios.</p> <p>-Análisis bibliográfico</p> <p>-Visitas en terreno.</p>	<p>Generales:</p> <p>-Conocer los elementos y procesos centrales de la convivencia escolar.</p> <p>-Identificar desde su práctica profesional, los elementos fundamentales, para evaluar e intervenir en situaciones</p>	<p>Profesionales de las Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas, con título profesional de al menos 8 semestres.</p>	<p>-El alumno debe ser capaz de vincularse y conocer los distintos escenarios educativos e intervenirlos mediante estrategias que permitan abordar el tema desde una perspectiva pedagógica y social.</p>	<p>-Conocimiento de los procesos medulares de la convivencia escolar.</p> <p>-Capacidad investigativa e implementadora de estrategias de promoción y mejoramiento de las relaciones interpersonales de los contextos educativos.</p> <p>-Capacidad de análisis y reflexión personal y grupal.</p>	<p>Diplomado en Mediación Escolar y Convivencia.</p> <p>-Mediador o Mediadora Escolar.</p>	<p>Aprox. 1 año.</p> <p>-80 hrs. Clases Presenciales.</p> <p>-50 hrs. Pasantía supervisada.</p> <p>-Clases una vez por semana.</p>	<p>Matrícula: \$ 50:000</p> <p>Arancel: \$ 380.000 (25% descuento socios red de mediadores y miembros del Colegio de Profesores)</p>	<p>4 Docentes.</p>	<p>-Asistente Social, Doctora en Sociología (España). Docente.</p> <p>-Ingeniero Civil. Doctor en Sociología (España). Experto en PNL y Especialista en Negociación y Comunicación.</p> <p>-Asistente Social, Magister en Educación. Mediadora Familiar.</p>

14-Universidad Central de Chile: Post Título en Mediación Social.	Módulo I: -Bases Introductorias al tema de Mediación Social.	- Clases presenciales. -Clases prácticas.	-Asistencia. Se requiere de un 80% de asistencia a las sesiones que conforman el programa. -Escala de notas de 1 a 7.	Generales: - Proporcionar una visión actualizada del Proceso de Mediación Social, a través de un espacio que permita la adquisición de conocimientos y la reflexión teórica sobre el tema. - Proporcionar las competencias profesionales, que permitan abordar	Licenciados y/o Profesionales de las Cs. Sociales, Humanas y Jurídicas. -Alumnos en proceso de Titulación, previamente autorizados por la autoridad académica de la Facultad de Cs. Sociales.	Debe ser capaz de: -Intervenir en situaciones de diferencias y conflictos, entre las personas logrando la superación de éstos por el lenguaje. -Crear y desarrollar el diálogo entre personas o grupos, con fines preventivos en situaciones de crisis. - Favorecer un mejor clima para el diálogo y la transformación de las relaciones existentes, llegando a acuerdos extrajudiciales.	-Buen desempeño en intervenciones en situaciones de conflicto. -Buen conocimiento y uso del lenguaje en la temática. -Capacidad de desarrollo de un ámbito de diálogo operativo entre las personas.	-Post Título en Mediación Social. -Mediador o Mediadora Social.	-Aprox.3 meses. -Clases 3 veces por semana. -4 hrs. diarias.	Matrícula: \$ 50.000 - Colegiatura: \$ 450.000	5 Docentes.	-T. Social. Terapeuta Familiar. Magister en T. Social (Canadá). -A. Social. Psicóloga con especialización en Psicología Clínica y Social. Magister en Psicología Clínica y Neuropsicología. Terapeuta Familiar, experta en Familia. Diplomas en: Mediación y Salud Mental. -A. Social. Magister en A. Humanos y Medio Ambiente. -Doctorante en el Estudio de las Sociedades Latinoamericanas.
--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	-------------	---

				conflictos, en que el profesional interviene.								as -A. Social. Magister en Ciencias de la Educación. -A. Social. Pedagoga Social y Planificadora Social. Master of Teaching in Social Work. (USA)
15-Universidad Finis Terrae: Diplomado en Mediación y Resolución de Conflictos.	Módulo I: -Antropología de la Persona Humana. Módulo II: -Gestión y Resolución de Conflictos. Módulo III: Comunicación Módulo IV: -Métodos de Resolución de Conflictos.	Aprendizaje activo: -Clases teóricas. -Talleres de aplicación práctica -Lectura obligatoria para todas las asignaturas	Aprobación de PRUEBA y/o TRABAJO en todos los módulos del programa -Nota mínima de aprobación 4,0 en escala de 1 a 7. -Asistencia mínima de 85% a las clases presenciales	General: Entregar los conocimientos y estrategias necesarias para la comprensión y análisis de los conflictos humanos y sociales y su transformación,	Grado académico o Título Profesional o acreditar experiencia en Trabajo Práctico con Familias. Profesionales del área de las Cs. Sociales: -Derecho -T. Social	-El alumno conoce las principales teorías y enfoques de resolución de conflicto, especialmente de la Mediación como forma de resolución pacífica y no adversarial. -El alumno conoce y comprende los	-Identificación de los elementos que conforman el conflicto y sus formas de gestionarlo. -Conocimiento de la teoría de la comunicación y su importancia en la resolución de conflictos y en la Mediación -Conocimiento en los distintos	-Diploma en Mediación y Resolución de Conflictos. -Mediador o Mediadora Familiar.	-Aprox. 1 año -229 hrs. cronológicas. -Clases 2 veces por semana.	Valor Total: \$ 850.000	9 Docentes	-Psicóloga. Diplomada en Ciencias de la Familia. Magistrando en Psicología de la Adolescencia. -Licenciado en Educación en Historia y Geografía. Diploma de Estudios en Historia, Doctor y Máster en

	<p>Módulo V: -Ámbitos de la Mediación.</p> <p>Módulo VI: -Pasantía Práctica. (40 hrs.)</p>		-Asistencia al 100% de las evaluaciones.	<p>resolución y prevención, eficaz, pacífica y positiva, a través de la mediación como técnica no adversarial de resolución de conflictos</p>	<p>-Educación -Psicología - Antropología -Salud -Otros.</p>	<p>elementos de la teoría de conflictos y aprende a usarla como base para analizar situaciones de conflicto y así decidir la metodología más adecuada para intervenir en ellas y resolverlas conforme a sus principios e intereses.</p>	<p>métodos y técnicas no adversariales de resolución de conflictos, con especial atención en la Mediación</p> <p>-Conocimiento y dominio en la técnica de la Mediación en los diferentes ámbitos en que esta se puede desarrollar: familiar, escolar, penal, laboral, comunitario y salud.</p> <p>-Desarrollo de destrezas y actitudes para el manejo de ella.</p>					<p>Historia (Francia) Doctor en Filosofía.</p> <p>-Psicóloga Terapeuta Familiar. Máster en Neurociencias y Salud Mental. (España) Diplomado en Salud Mental y Mediación Familiar. Estudios de la Familia con mención en prevención de problemas familiares.</p> <p>-Psicóloga y Terapeuta Familiar, Docente. -Abogado, Post grado en Economía y Finanzas.</p>
--	--	--	--	---	---	---	--	--	--	--	--	---

												<p>Master in Law, Mediation Seminar Course. Docente universidades internacionales y nacionales en mediación, negociación y conflicto.</p> <p>-Asistente Social, Magister en Educación, Diplomada en Mediación y Resolución de Conflictos. Docente en Desarrollo de Habilidades Sociales y de Comunicación.</p> <p>-Abogada, (Argentina). Especialista en Mediación y Facilitación.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

												<p>Magister en Facilitación y Procesos Colaborativos. Docente en formación de Mediadores.</p> <p>-Licenciado en Derecho (Italia) Master's in Sociology of Law, (España). Máster "Criminal Justice and Social Problems" (España). Post grado "Problemas criminológicos y Políticas Penales Actuales" (Argentina) Docente.</p> <p>-Profesor de Estado en</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												Filosofía. Máster en Educación.
16-Universidad de Los Andes: Post Título en Mediación Familiar.	<p>Módulo I: -Conceptos Fundamentales de Persona, Matrimonio y Familia. -Fines y Funciones de la Mediación.</p> <p>Módulo II: -Derecho de Familia. -Modelos y Aplicaciones de la Mediación.</p> <p>Módulo III: -Psicología de la Persona y la Familia. -La Mediación en la Legislación de Familia en Chile.</p>	-Cursos Teóricos. -Cursos Prácticos.	-Nota mínima de aprobación de 5.0.	Generales: -Capacitar y habilitar a sus profesionales en la temática de la Mediación, para poder ejercer como mediadores familiares. -Entregar y formar en herramientas de trabajo con familias, en el nuevo sistema judicial.	-Título Profesional de diversas áreas.	-Desempeñarse como mediador familiar en Tribunales de Familia, conflictos de la convivencia familiar y otros ámbitos de resolución pacífica de conflictos.	-Reconocimiento del sujeto como responsable de la búsqueda de la solución a su conflicto. -Buen desempeño como mediador con las habilidades y técnicas entregadas. -Desarrollo de tolerancia.	-Post Título en Mediación Familiar. -Mediador o Mediadora Familiar.	Aprox. 1 año. -165 hrs. teóricas. -118 hrs. de práctica. -Clases 1 ó 2 veces por semana. -4 semanas intensivas (2° Semestre).	Matrícula: 7 UF Arancel: 80 UF	-17 Docentes nacionales. -3 Docentes extranjeros.	-Filósofo, (España) -Doctor en Derecho, (España.) Docente. -Psicóloga Clínica y Comunitaria, (Italia). Post título en Terapia Sistémica de Familia y Parejas. Docente. -Arquitecto, Máster en Matrimonio y Familia, (España.) -Doctor en Derecho, (España.) Decano de la Facultad de Derecho,

	<p>Módulo IV: -Ética de la Mediación Familiar. -Teoría del Conflicto.</p> <p>Módulo V : (Transversal) -Comunicación Efectiva. -Técnicas y Estrategias del Mediador. -Taller de Formación Aplicación de la Mediación.</p> <p>Módulo VI: Práctica en Mediación.</p>											<p>-Ingeniero Comercial, PUC. Diploma en Administración y Dirección de Recursos Humanos, PUC. Post Título en Corporate Financial Management, Strategic Planning and Control Management. (Harvard, USA) Docente. -Abogado PUC, Mediadora Familiar. Post título en Ciencias de la Familia y en Mediación Familiar. -A. Social, Mediadora Familiar, Post</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

													título en Ciencias de la Familia y Mediación Familiar. -Médico Psiquiatra, Máster en Salud Mental. (USA) Docente. -Psicóloga PUC, Post título en Psicoterapia Breve Estratégica. Docente. -Psicóloga (Argentina) Mediadora Familiar. Docente e investigadora. -Abogado, Magister en Derecho Privado, Docente. -Abogado PUC, Máster
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>17-Universidad de Los Andes:</p> <p>Diplomado en Mediación en Salud (DMS): Formación de Mediadores.</p>	<p>Módulo I: Análisis sicosocial de los agentes sanitarios: pacientes, profesionales e instituciones</p> <p>Módulo II: La atención en salud. - La complejidad de la atención en salud: multiplicidad de agentes.</p> <p>Módulo III: El marco ético-jurídico de la salud en Chile. Responsabilidad por daños en la Atención en Salud: individual e institucional.</p> <p>Módulo IV: Formas de resolución de</p>	<p>-Clases presenciales. -Se analizan ejemplos y casos reales del ámbito de la salud y se induce a los participantes, a generar un sistema de intercambio, aportando desde su disciplina de formación profesional y favoreciendo la aplicación inmediata.</p>	<p>- Asistencia: 85%. -Calificación mínima de 4.5 (en escala de 1.0 a 7.0)</p>	<p>Generales: -Brindar a sus participantes los conocimientos y competencias técnicas necesarias para el ejercicio del rol de Mediador y, como Universidad, colaborar en la incorporación de esta nueva figura, en el marco de la legislación actual y sus efectos socioculturales. - Favorecer el</p>	<p>-El Programa está dirigido a: -Médicos -Abogados, -Psicólogos -Asistentes Sociales - Enfermeras -Sociólogos -Otros profesionales de carreras con 10 semestres académicos, a lo menos. - Título profesional de una carrera de a lo menos 10 semestres de duración,</p>	<p>-Favorecer el crecimiento personal y profesional del alumno y ser una real oportunidad para las instituciones de salud, públicas y privadas, para formar a sus representantes como gestores de conflictos institucionales.</p>	<p>-Formación conceptual y práctica, que permite intervenir como Mediador en Salud, conforme a la normativa legal (Ley N° 19.966, artículo 44 y ss.) y reglamentaria (Reglamento Decreto N° 47 del Ministerio de Salud, publicado en el D.O de 23 de junio de 2005) vigente; Ley N° 19.937, Circular SIS IF/ N°17 del 15 de marzo de 20062 -Desempeño como Gestor de Conflictos en Instituciones de salud.</p>	<p>Diplomado en Mediación en Salud. Mediador o Mediadora en salud.</p>	<p>4 meses.</p>	<p>Valor del Programa: \$950.000.</p>	<p>17 Docentes.</p>	<p>-Médico cirujano. Magister en Administración de Salud. Máster en Salud Pública (USA). -Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. -Abogada. -Abogado Colegio Médico de Chile. -Psicólogo, Master of Business Administration. (USA). -Psicólogo. -Abogado, Doctor en Comunicación, (España). -Licenciado en Sociología. Máster en Sociología de las Comunicaciones. (Italia). -Enfermera Matrona, Magister en Epidemiología.</p>
--	--	---	--	--	--	---	--	--	-----------------	--	---------------------	---

	<p>conflictos.</p> <p>Módulo V: Teoría de la Comunicación.</p> <p>Módulo VI: Teoría del Conflicto.</p> <p>Módulo VII: Proceso de Mediación.</p> <p>Módulo VIII: Mediación en Salud.</p> <p>Módulo IX: Gestión de la Mediación.</p> <p>Módulo X: Taller: Mediación de Conflictos.</p> <p>Módulo XI: Taller: Redacción de Actas: Audiencias y Acuerdos, y otros documentos administrativos.</p>			<p>crecimiento personal y profesional del alumno y ser una real oportunidad para las instituciones de salud, públicas y privadas, para formar a sus representantes como gestores de conflictos institucionales.</p> <p>- El propósito del Programa es que las personas que participen en él, consoliden</p>	<p>otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.</p> <p>-Tener 5 años de experiencia laboral, a lo menos.</p> <p>-No haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal, en su caso, por delito que merezca pena aflictiva.</p>							<p>-Médico ginecólogo, Médico Cirujano.</p> <p>Profesor de Filosofía. Doctor en Filosofía (España).</p> <p>-Médico Ginecóloga.</p> <p>-Cirujano Dentista,</p> <p>-Médico Neurólogo, Doctor en Filosofía.</p> <p>-Médico Cirujano, Magister en Ciencias.</p> <p>-Psicóloga, Post título en Psicoterapia Breve Estratégica. Acreditada como Especialista en Psicología Clínica.</p> <p>-Licenciada en Educación, Diplomada en Mediación Familiar. Teología del matrimonio y la familia.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---

				<p>una formación conceptual y práctica, que les permita intervenir como Mediador en Salud, conforme a la normativa legal (Ley N° 19.966, artículo 44 y ss.) y reglamentaria (Reglamento Decreto N° 47 del Ministerio de Salud, publicado en el D.O de 23 de junio de 2005) vigente; Ley N° 19.937,</p>								<p>Antropología de la persona. -Mediadora en Salud.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

				Circular SIS IF/ N°17 del 15 de marzo de 20062 y/o desempeñarse como Gestor de Conflictos en instituciones de salud.								
18-Universidad Internacional SEK: Diplomado en Mediación Familiar.	Contenidos: -Resolución alternativa de conflictos: contexto histórico. -Fundamentos y principios de la mediación. -Teoría del conflicto aplicada a la mediación. -Proceso de mediación y sus etapas. -Técnicas de mediación. -Bases teóricas	-Clases Presenciales expositivas. -Clases prácticas. -Seminarios de discusión. -Ejercicios y análisis de conflictos mediables.	-Nota mínima de aprobación 4.0, en escala de 1 a 7. -Porcentaje de asistencia de 85%. -Pruebas o trabajos evaluativos de los diferentes contenidos.	General: -Adquirir conocimientos y destrezas en mediación aplicadas a la resolución de conflictos en la familia.	Profesionales del Área: -Ciencias Sociales. -Jurídicas. -Salud.	El egresado adquirirá conocimientos y habilidades en mediación, para ser aplicadas en los procesos en los cuales deberá intervenir.	-Conocimiento en la temática y destrezas, para intervenir en procesos resolutorios de conflictos a través de la Mediación.	Diplomado en Mediación Familiar. -Mediador o Mediadora Familiar.	-Aprox. 7 meses. -180 hrs. de docencia presencial. -40 hrs. de práctica efectiva. -Clases una vez por semana y cada 15 días, dos veces por semana.	-Valor total del Curso: \$1.200.000.	9 Docentes.	-Médico Cirujano. - Médico Psiquiatra, U. de Chile. Terapeuta Familiar y de Pareja, ICHTF. - Médico. Terapeuta familiar. - Psicóloga, U. C. de Chile. Terapeuta Familiar y de Pareja. - Psicóloga, U. de Chile. Terapeuta

	<p>del enfoque sistémico.</p> <p>-Familia: contexto social actual, teorías de grupo y familia.</p> <p>-La pareja y la familia: su formación y desarrollo.</p> <p>-La comunicación humana.</p> <p>-Ética y mediación.</p> <p>-Derecho de Familia.</p> <p>-Tribunales de Familia y mediación.</p> <p>-Mediación escolar, comunitaria y en salud.</p>											<p>Familiar y de Pareja, ICHTF.</p> <p>- Psicólogo Social y Terapeuta Familiar.</p> <p>- Psicóloga Clínica, Terapeuta sistémica, Psicodramatista, Soc. Argentina de Psicodrama (SAP), Psicoterapeuta y Docente.</p> <p>-Asistente Social.</p> <p>-Abogado.</p>
<p>19-Universidad de Ciencias Informáticas: Post Título en Intervención Familiar y</p>	<p>Contenidos:</p> <p>-Panorama de la Familia en el Contexto de la Contemporaneidad.</p>	<p>HTP : Horas Teóricas Presenciales.</p>	<p>El Programa contempla : 1-Mínimo de 80% de asistencia</p>	<p>Generales:</p> <p>- Proporcionar una visión panorámica transdisciplinaria</p>	<p>Dirigido a profesionales: Abogados, Trabajadores Sociales,</p>	<p>-Al término del Programa de Post Título en Familia e Infancia en la Nueva Justicia</p>	<p>Saber: Visión transdisciplinaria de los fenómenos sociales contemporáneos</p>	<p>-Al término del Programa, los participantes recibirán Certificación que acredita</p>	<p>-El programa se desarrolla durante 2 semestres.</p>	<p>Matrícula: Sin Costo. Participante</p>	<p>7 Docentes</p>	<p>- Psicóloga, (Argentina). Especialista en Terapia Familiar Sistémica,</p>

Mediación en la Nueva Justicia de Familia.	-Concepciones modernas del Derecho de Familia y Regulación Jurídica de la familia en Chile.	HTSP : Horas Teóricas Semi Presenciales.	verificada en el total de horas y aprobación de Cursos contemplados con	naria acerca de la institución de la familia en el contexto de la contemporaneidad y en Chile.	Psicólogos, Educadores y profesiones afines vinculados a la intervención con familia.	de Familia, los participantes exhibirán las competencias establecidas por el programa.	que impactan en la familia y el desarrollo integral e integrador de sus miembros en la sociedad.	haber cursado Post Título (aprobación) en Intervención Familiar y Mediación en la Nueva Justicia de Familia, Infancia y Mediación.	-2 veces al mes.	Arancel Total \$ 720.000.	s Externos:	Terapia Transpersonal, Problemas de Adicción, Abuso en las Relaciones, Biografía Violencia y Trauma.	
	-Tribunales de Familia.	HT : Horas Prácticas	2-Calificación igual o superior a 4.0 en escala 1.0 a 7.0.	-	• Estar en posesión de un Título Profesional o ser alumno de los últimos años.		Conoce y reflexiona acerca de las implicancias y desafíos presentes en los modernos sistemas de regulación jurídica acerca de la familia en Chile.	En el caso de los participantes del Programa que cursan último año de la carrera o en proceso de titulación, la certificación del Programa aprobado se hará efectiva luego de su proceso de Titulación de	-492 horas cronológicas.	• Docentes, Ex Alumnos y Alumnos de la UCINF.		-Trabajador Social, Magister en Educación, - Abogado, Universidad de Chile. Diplomado en Derecho, Derechos Humanos y Desarrollo Social, (La Haya.)	
	-Perspectivas Teóricas comprensivas de la Familia.			Proporcionar una visión panorámica y comprensiva respecto de las concepciones modernas del Derecho de Familia.	• Carta recomendación (una)		Comprende y explica con fundamento científico - social problemáticas emergentes propias de la contemporaneidad que afectan a la familia,			Arancel Total \$ 650.000.			-Trabajadora Social, Magister en Pedagogía Social. Diplomada en Salud Mental.
	-Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil.				• Entrevista de Admisión								-Trabajadora Social, Magister en Pedagogía Social. Diplomada en Salud Mental.
	-Familia y Adicciones.												
	-Modelos y Estrategias de Intervención Familiar.												
	-Taller Práctico												

	<p>de Desarrollo de Competencias para la Intervención Familiar.</p> <p>-Enfoques y Modelos Teóricos de Mediación.</p> <p>-Taller Práctico de Desarrollo de Competencias para la Mediación.</p>			<p>n acerca de las regulaciones jurídicas referidas a la familia en Chile.</p> <p>- Comprender transdisciplinariamente los principales fenómenos y problemáticas que afectan a la familia en el contexto de la contemporaneidad.</p> <p>-Desarrollar una comprensión acerca de las principales</p>		<p>asociando este impacto en el desarrollo comunitario y social.</p> <p>-Explica las situaciones familiares bajo el pensamiento sistémico.</p> <p>-Comprende y explica problemáticas socio – jurídicas de violencia intrafamiliar, abuso y maltrato infantil que afectan a la familia.</p> <p>- Conoce y comprende enfoques teóricos y modelos de intervención familiar sistémica,</p>	Pre grado.				<p>Social, Magister en Ciencias de la Pedagogía Social Programa Internacional (Ecuador) Diplomada en Salud Mental. - Psicóloga Máster en Criminología y Ejecución Penal, (España) Post título en Justicia y Políticas Públicas en Infancia, Adolescencia y Familia. -Psicóloga Experta en situaciones de Violencia y Abuso en las relaciones familiares.</p>
--	--	--	--	--	--	--	------------	--	--	--	--

				<p>problemáticas socio – jurídicas que afectan a la familia, con especial énfasis en la violencia intrafamiliar , el abuso y maltrato infantil y delincuencia juvenil.</p> <p>-Desarrollar un pensamiento sistémico en la comprensión de los sistemas familiares.</p> <p>-Desarrollar una comprensión contextual y procesal</p>		<p>psicosocial, socio cultural y humanista.</p> <p>Saber Hacer: Configura situaciones diagnósticas contextuales y socio – jurídicas procesales de la familia, reconociendo el impacto sistémico de éstas, tanto intra grupo como en el colectivo.</p> <p>Diseña estrategias y modelos de intervención interdisciplinarias sistémicas para abordar a la familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica modelos de Mediación 					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

				<p>en la configuración diagnóstica e intervención con familias.</p> <p>-Desarrollar competencias para la configuración diagnóstica psico – socio-jurídica con familias en el marco de la nueva Reforma de Justicia.</p>			<p>Familiar y discriminaciones regulaciones jurídicas pertinentes a situaciones que afectan y benefician a la familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exhibe habilidades efectivas en la intervención familiar sistémica, con énfasis en la Mediación Familiar. <p>Saber Estar: - Valora a la familia como grupo social fuente de transmisión de cultura, reconociendo sus saberes y su modo de vivir en el mundo actual.</p>					
--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--

							<p>Valora la diversidad familiar, sus recursos disponibles, el capital social y cultural de este grupo.</p> <p>-Conoce e incorpora en su quehacer una mirada de derecho acerca de la familia y sus miembros- Reconoce y asume los dilemas éticos en la intervención socio – jurídica con familias en el marco de una expresión ético – social más amplia que su quehacer profesional.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

20-Universidad Bolivariana: Diplomado en Mediación Penal.	Módulo I:	-Clases Teóricas Presenciales. -Prácticas.	-70 % asistencia. -Nota mínima de aprobación 4.0.	General: Ofrecer los instrumentos teóricos y prácticos para comprender la Mediación Penal, en el marco de la interdisciplinariedad entre las Ciencias Jurídicas, Sociológicas, de la Comunicación y de la Intervención Comunitaria, para poner en marcha, las acciones necesarias a su difusión,	Profesionales de las áreas del sistema judicial, trabajo social, psicología, comunicación y periodismo	-Maneja las técnicas en teoría y práctica, además de estar capacitado para ejercer como mediador en la nueva justicia chilena.	-Posee las herramientas, para insertarse en el sistema penal y a partir de ésta logra realizar mediaciones de acuerdo a lo que establece la Ley y los modelos aprendidos.	Diplomado o Diplomada en Mediación Penal: Mediador o Mediadora Penal.	Aprox. 4 meses. -130 hrs. Clases Teóricas. -70 hrs. Clases Prácticas. -Clases 3 veces a la semana.	Matrícula: \$ 20.000 Arancel: \$ 400.000	8 Docentes.	-Licenciado en Derecho. Abogado Diploma en Derechos Humanos y Desarrollo Social (Holanda). Diplomas en: Planificación Social. ILPES, Formación, Capacitación y Entrenamiento en Técnicas y Destrezas de Mediación.(Argentina y CDJ/CPU., Protección de Garantías Constitucionales U. D. Portales. Post título sobre Derecho de Interés Público (USA). -Periodista		
	Módulo II:													
	Módulo III:													
	Módulo IV:													
	Módulo V:													

	Mediación. (70 hrs.)			<p>como técnica de Resolución Alternativa de Conflictos, inspirada en los mecanismos de la Justicia Restaurativa</p> <p>Específicos</p> <p>-Desarrollar los conocimientos sobre las explicaciones y los funcionamiento de los sistemas penales modernos, desde una visión socio-</p>								<p>(Cuba) y Docente. -Médico Cirujano. Terapeuta Familiar. Diploma en Mediación Familiar. Mediador Familiar - Psicoterapeuta. Máster en PNL. -Licenciado en Derecho. Abogado. Máster en: Derecho Penal y Procesal Penal, Derecho Constitucional e Instituciones Públicas. Diplomas en: Recurso de Protección, Los Procesos de Integración y Cooperación Regionales.</p>
--	-------------------------	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---

				<p>jurídica, vinculados a la realidad chilena.</p> <p>-Fortalecer los mecanismos ofrecidos por el nuevo Código Procesal Penal, para contribuir a la búsqueda de salidas a la resolución de conflictos que privilegien los intereses de las partes involucradas.</p> <p>-Conocer</p>								<p>-Licenciada en Derecho.</p> <p>Abogada.</p> <p>Especialización en Proceso Penal chileno.</p> <p>-Abogada (Argentina)</p> <p>Mediadora.</p> <p>Especialización en Mediación Comunitaria y Familiar.</p> <p>Docente</p> <p>-Licenciado en Derecho.</p> <p>Máster Europeo en Criminal Justice and Social Problems (España)</p> <p>Diploma de Estudios Avanzados de International Master's in Sociology of Law (España).</p> <p>Post Grado</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---

				<p>las potencialidades de la Mediación, como estrategia de transformación a la realidad social en el marco de la difusión de una cultura pacífica de la resolución de los conflictos.</p> <p>-Aprender sobre el funcionamiento y la organización de las redes comunitarias, presentes en el</p>								sobre Reforma Procesal Penal.
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------

				territorio. Explotar los conocimientos adquiridos a través de la praxis de Mediación Penal coordinadas desde Fiscalías territoriales, la U. Bolivariana y la comunidad, donde los estudiantes aplicarán, bajo supervisión, las herramientas teóricas aprendidas.								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

21-Universidad Bolivariana: Diplomado en Mediación.	Módulos: -Fundamentos y modelos de Mediación. -Teoría del conflicto y mediación. -Actualización en ley de T. de Familia. -Intervención Familiar Sistémica -Mediación Comunitaria y Seguridad Ciudadana -Derecho de Familia e Infancia -Ontología del lenguaje y mediación	-Sede Santiago: Clases Presenciales. -Resto de Chile: Clases On-Line.	-Nota mínima de aprobación 40.	General: -Entregar las herramientas académicas que permitan a cada profesional desarrollar sus capacidades y habilidades en los conocimientos teóricos y prácticos fundamentales para el ejercicio de la mediación y la intervención familiar, en el ámbito jurídico o psicosocial, de acuerdo	-Tener grado académico Licenciado o un título profesional. - Egresado o alumno regular en proceso de Titulación en el área de las Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas, y educación preferentemente.	-Formación de excelencia en Mediación Familiar, por poseer amplios conocimientos teóricos y prácticos desde una perspectiva interdisciplinaria, aplicados al ámbito sociológico, psicológico, social y jurídico de la familia en Chile.	Conocimientos de la familia y la sociedad. -Consolidación de competencias personales. -Manejo estratégico de los conflictos y de los procesos de mediación familiar. -Capacidad de generar, coordinar y dirigir estudios y proyectos de Investigación. - Formación de excelencia en mediación familiar. -Amplios conocimientos teóricos y prácticos, en el ámbito sociológico, psicológico, social y jurídico de la familia en	-Al ingresar al Diplomado se debe elegir alguna de las siguientes menciones: 1.Diplomado en Mediación Familiar 2.Diplomado en Mediación en Salud 3.Diplomado en Mediación Laboral 4.Diplomado en Mediación Comunitaria 5.Diplomado en Mediación Educativa	El programa tiene una duración de 5 meses, con una continuidad de estudios de dos años para optar al grado de magister. -Las clases se realizarán en sistema intensivo con tres (3) talleres semanales. -236 horas cronológicas.	Matrícula: \$ 50.000. Arancel: \$ 525.000.	8 Docentes.	-Trabajador Social y Psicólogo, Magister en Psicología Social Diplomado en Mediación Familiar. Doctorado en Comunicación Social. (Bélgica.) Post-título (Diploma) en Biología del Conocimiento y de la Comunicación Humana. Mediador de Familia. - Instructor Teatral, y Profesor de Estado en Educación General Básica, Diplomado en Mediación
--	---	--	--------------------------------	--	--	---	---	--	--	---	-------------	--

	-Práctica profesional en Mediación -Mediación Escolar -Mediación en el sistema de salud.			a los múltiples escenarios que cada día abren la realidad social y la legislación del país.			Chile. -Perspectiva interdisciplinaria					Familiar. -Abogados, -Mediador Familiar. -Trabajadora Familiar, Mediadora Comunitaria y Familiar. -Criminólogo. Profesor invitado de Italia.
22-Universidad de La República: Diplomado en Mediación Familiar.	Unidades: Sesión I: -Acto Inaugural. Sesión II: -Clasificación, estructura e importancia de la familia. Sesión III: -Teoría de la comunicación humana: - Concepto, características, ejercicio de comunicación y teorías aplicadas a las relaciones	-Clases presencia les. -Talleres Prácticos.	Se exige un mínimo de 75% de asistencia al curso. La evaluación se realiza mediante los siguientes instrumentos: -Prueba Escrita. -Taller Práctico. El mínimo para la aprobación será nota 4.0	General: Conocer y comprender el marco teórico de la Mediación Familiar, su perspectiva jurídica, psicológica y comunicacional. Adquirir y ejercitar técnicas que	Está dirigido a : Abogados, Psicólogos, Asistentes Sociales, Licenciados y profesionales afines, con carreras de a lo menos 4 años de duración.	El egresado deberá estar capacitado en cada uno de los ítems considerados en los objetivos.	-Conocimiento y comprensión de la Mediación y la normativa actual. -Conocimiento del sistema familia en el ámbito psicológico y judicial. -Habilidades comunicacionales, de empatía y flexibilidad. -Técnicas y destrezas a aplicar en los procesos.	Diplomado en Mediación Familiar. -Mediador o Mediadora Familiar.	-7 meses Junio a Enero. -200hrs cronológicas	-Matrícula General: \$100.000.- -Valor Arancel General: \$500.000.- -Convenios. -Descuento para académicos y egresados de Pregrado	9 Docentes.	-Doctor en Ciencias Cognitivas, (España). -Psicóloga PUC. -Magister (c) en Psicología Clínica. Formación en Psicoterapia Breve. -Especialista en destrezas teatrales psicoterapéuticas y en prevención de

	<p>de ayuda; lenguaje, empatía, asertividad y comunicación en el proceso de mediación.</p> <p>Sesión IV:</p> <p>-Teoría del conflicto:</p> <p>-Concepto,</p> <p>-Orígenes, manifestación y las distintas formas de afrontar los conflictos.</p> <p>-Modelo de resolución de conflictos: La judicatura.</p> <p>-Mecanismos alternativos de solución de conflictos: Negociación, Mediación, conciliación y arbitraje judicial.</p> <p>Sesión V:</p> <p>-Proceso</p>		<p>en cada una de las evaluaciones.</p>	<p>permitan desarrollar las destrezas y habilidades necesarias para el proceso de mediación y acrecentar las capacidades de empatía, flexibilidad y creatividad del Mediador.</p> <p>Específicos:</p> <p>- Comprender el sistema de la familia desde la perspectiva psicológica y jurídica.</p> <p>-Conocer la</p>						<p>de la Universidad La República. Pagos en 3, 6 y hasta 8 cuotas.</p>	<p>Violencia intrafamiliar</p> <p>- Psicólogo. Magister Psicología Clínica</p> <p>-Abogada. Mediadora</p> <p>-Abogado</p> <p>-Médico Cirujano, Especialista en Psiquiatría. Formación en Neuropediatría, (Francia.)</p> <p>Terapeuta familiar y de Pareja.</p> <p>- Abogada, Profesora monitora de la Academia Judicial, Juez del Primer Juzgado de Familia de Santiago.</p> <p>- Abogada. Licenciada en Ciencias</p>
--	---	--	---	---	--	--	--	--	--	--	---

	<p>individual y familiar.</p> <p>Sesión VI: -El Derecho y la familia I.</p> <p>Sesión VII: -Regímenes patrimoniales del matrimonio, compensación económica y aspectos sucesorios.</p> <p>Sesión VIII: -Cuidado Personal y Relación directa y regular.</p> <p>Sesión IX: -El divorcio.</p> <p>Sesión X: -Procesos judiciales en el ámbito de la familia: Ley de Matrimonio Civil, Ley de Tribunales de Familia.</p> <p>II.- El Proceso de Mediación:</p>			<p>teoría del conflicto, sus modalidades y mecanismos de solución.</p> <p>- Comprender e interpretar la normativa del derecho de familia, en particular las materias sujetas a mediación.</p> <p>-Aplicar técnicas e intervenciones que se utilizan en los procesos de</p>								<p>Jurídicas y Sociales.</p> <p>Magister © en Derecho.</p> <p>Magister © en Educación Universitaria.</p> <p>-Abogado.</p> <p>Diplomado Mediación Familiar.</p> <p>Bachiller en Ciencias Sociales.</p> <p>Licenciatura en Ciencias Jurídicas,</p> <p>- Psicólogo</p> <p>Magister en Filosofía con mención en Axiología y Filosofía Política, (U. de Chile)</p> <p>- Asistente Social</p> <p>Post grado en Terapia Familiar.</p> <p>Mediadora</p>
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

	-13 sesiones.			<p>Mediación a través del análisis de casos.</p> <p>-Integrar los conocimientos teóricos con la práctica de destrezas y habilidades para la Mediación.</p> <p>-Identificar las habilidades y destrezas personales para el desarrollo del rol de Mediador y aplicarlas</p>								Familiar.
23-Universidad del Pacífico: Diplomado en Mediación de Salud.	<p>Módulo I :</p> <p>- Marco Legal (40 hrs.)</p> <p>Módulo II:</p> <p>- Teoría y práctica de la mediación y la</p>	<p>-Clases Presenciales teóricas prácticas.</p> <p>-Clases expositivas, Actividades</p>	<p>Registro mínimo de asistencia de 75 %.</p> <p>Escala de notas de 1 a 7 con notan</p>	<p>Generales:</p> <p>-Conocer y aplicar las técnicas de mediación y negociación , en la</p>	<p>Profesionales de las Ciencias de la Salud y de las Ciencias Sociales</p>	<p>-Manejar todas las técnicas teóricas y complementarla s con sus cualidades personales</p>	<p>-Manejo de las técnicas de mediación y negociación.</p> <p>-Conocimiento del marco legal</p>	<p>Diplomado en Mediación en Salud.</p> <p>Mediador o Mediadora en Salud.</p>	<p>-2 meses.</p> <p>-160 Horas cronológicas.</p>	<p>Matrícula:</p> <p>\$ 60.000</p> <p>Arancel:</p> <p>\$ 630.000</p>	<p>6 Docentes.</p>	<p>-Abogado Asesor Jurídico Sistema Nacional de Salud.</p> <p>-Médico Cirujano</p>

	<p>negociación en el contexto de los conflictos que se generan en el área de la salud:</p> <p>-Introducción al Análisis del Conflicto</p> <p>-Comunicación (40 hrs.)</p> <p>-La Negociación</p> <p>-La Mediación</p> <p>-El proceso de Mediación. (80 hrs.)</p>	<p>de taller.</p> <p>-Análisis de video,</p> <p>-Ejercicios de simulación.</p> <p>Presentación y análisis de casos para ser resueltos individual y grupalmente</p>	<p>mínima de aprobación de 4,5.</p>	<p>resolución de conflictos que se generen de la relación Paciente / Sistema de salud. (Ley N° 19.966).</p> <p>- Identificar el marco legal que define las relaciones usuario / sistema de salud.</p> <p>- Contextualizar los conflictos que se generan de la relación Profesionales / pacientes, en el área de la salud.</p>	<p>interesados en recibir una capacitación que los prepare en mediación como procedimiento no adversarial de resolución de conflictos</p>	<p>tendientes a la negociación de para la resolución de un conflicto</p>	<p>del área.</p> <p>-Manejo y reconocimiento del conflicto y sus elementos.</p> <p>-Desarrollo de técnicas y destrezas del mediador.</p>							<p>Magíster en Bioética</p> <p>-Neurólogo, U. de Chile</p> <p>Profesor.</p> <p>-Trabajadora Social</p> <p>Psicóloga</p> <p>Magíster en Neurociencia y Salud Mental</p> <p>Mediadora</p> <p>Docente.</p> <p>-Trabajadora Social</p> <p>Magíster en Educación</p> <p>Mediadora.</p> <p>-Enfermera</p> <p>Magíster en Enfermería en Salud Pública</p> <p>Mediadora.</p>
--	---	--	-------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none">- Identificar los elementos que conforman el conflicto y formas de gestionarlo.- Conocer la Mediación y la Negociación como técnicas no adversariales de resolución de conflictos, desarrollando destrezas y actitudes del Mediador para manejar el conflicto.								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>24-Universidad Católica Raúl Silva Henríquez: Diplomado en Mediación Familiar: Una Visión Teórica Práctica.</p> <p>CEAC (Centro de Estudios y Atención a la Comunidad).</p>	<p>Módulo I: -Marco Legal y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. (40 hrs.)</p>	<p>Modalidad mixta: -Sistema Web. -Clases teóricas. -Clases expositivas. -Ejercicios individuales, grupales y de aplicación.</p>	<p>Evaluaciones de cada módulo. Nota igual o superior a 4,0.(para cada módulo y final) Asistencia igual o superior a 80%</p>	<p>General: Formar Mediadores familiares con una sólida base teórica y un buen nivel de desarrollo de aquellas habilidades requeridas por el ejercicio de la Mediación.</p>	<p>Personas con Título Profesional en el área de las Ciencias Sociales, Salud y/o Educación: -A. Sociales Orientadores Familiares. -Abogados. -Psicólogos - Educadores Orientadores Educativos. - Enfermeras</p>	<p>Mediadores familiares con una sólida base teórica y un buen nivel de desarrollo de aquellas habilidades prácticas requeridas por el ejercicio de la Mediación.</p>	<p>Conocimientos en: Conceptos básicos y teorías de los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. -Legislación en el tema. -La mediación y proceso de Mediación familiar. -Manejo de técnicas del proceso. -Habilidades y destrezas del proceso. -Elementos éticos del proceso.</p>	<p>Diplomado o Diplomada en Mediación Familiar: Mediador o Mediadora Familiar.</p>	<p>Aprox. 9 meses: -180 hrs. Clases presenciales. -40 hrs. Práctica efectiva o pasantía. -Clases 2 veces por semana.</p>	<p>Matrícula: Sin Costo. Arancel: \$ 850.000</p>	<p>Taller de Mediación: 3 docentes. Equipo Jurídico: 3 docentes. Equipo Psicológico: 3 Docentes.</p>	<p>-Psicólogo, Magister en Psicología Clínica y Mediador Familiar. -A. Social y mediadora Familiar. -A. Social y Terapeuta Familiar. -Abogadas y Mediadoras Familiares. -Psicóloga, Magister en Psicología Clínica. -Psicóloga y Terapeuta Familiar. -Psicóloga, Magister en Psicología y Terapeuta Familiar.</p>		
	<p>Módulo II: -Teorías que apoyan la Mediación. (40 hrs.)</p>			<p>Módulo III: -Mediación (20 hrs.)</p>									<p>Módulo IV: -Mediación Familiar. (40 hrs.)</p>	<p>Módulo V: -La Persona del Mediador. (40 hrs.)</p>

				<p>de Conflictos. -Analizar legislación nacional en el tema. - Comprende r la mediación como sistema alternativo de Resolución de Conflictos. -Conocer el proceso de Mediación familiar. -Conocer y manejar técnicas empleadas en el proceso. -Identificar habilidades y destrezas básicas en</p>	Etc.							
--	--	--	--	---	------	--	--	--	--	--	--	--

				el proceso. -Analizar elementos éticos del proceso.								
25-Universidad Católica del Maule: Diplomado en Mediación Familiar.	Módulo I: -Fundamentos Teóricos y Evaluación Histórica. Módulo II: Resolución de conflictos. Módulo III: -Contexto Jurídico: nuevas regulaciones. Módulo IV: -Desarrollo de Habilidades y Técnicas. Módulo V: -Intervención Social y Mediación Familiar: procesos centrales. Módulo VI: -Las personas y los tipos de	-Clases expositivas. Discusiones . Reflexiones grupales. Ejercicios y análisis de situaciones.	Las evaluaciones comprenderán : -Trabajos prácticos de situaciones de casos en general. -Evaluación de contenidos. -Nota mínima de aprobación.	General: Otorgar los conocimientos y herramientas, para que las intervenciones sociales en familia y en los ámbitos en que tradicionalmente los profesionales realizan sus prácticas, no se restrinjan sólo al área exclusivamente legal, sino también	Trabajadores Sociales. -Psicólogos - Profesores. -otros profesionales que trabajen en áreas de niñez, juventud y justicia.	Adquisición de conocimientos y destrezas de intervención social en Mediación Familiar y asunción de nuevas perspectivas de acción en sus prácticas laborales.	Persona capaz de manejarse en situaciones de conflicto. -Capaz de trabajar el vínculo familiar y el empoderamiento de la familia y el conflicto. -Persona con un manejo legislativo y manejo del trabajo de familia y su intervención.	Diploma en Mediación Familiar. Mediador o Mediadora Familiar.	-Aprox. 5 meses. -200 horas de formación. - 40 horas de práctica supervisada . -Clases una vez por semana. (sábados)	Matrícula: \$45.000 Arancel: \$850.000 (5 cuotas).	8 Docentes. 2 Supervisores de práctica.	-Licenciado en T. Social, Magister © en Antropología y Desarrollo. -Licenciado en Cs. Jurídicas y Sociales, Máster en Derecho del Comercio Internacional -Licenciado en Educación, Magister en Cs. Sociales. -Licenciado en Trabajo Social, Diplomado en Mediación Familiar. -Asistente Social, Doctorado en Estudios Sociales Latino

	<p>problemas: características y comprensión de los actores.</p> <p>Módulo VII: -Dilemas éticos y Mediación Familiar.</p> <p>Módulo VIII: -El mediador y la evaluación del proceso de mediación.</p>			para complementar y enriquecer las acciones desarrolladas profesionalmente.								Americanos, Mención Sociología -Asistente Social, Orientadora en Relaciones Humanas y Familia -Asistentes Sociales, con Diplomados en Mediación Familiar.
26- Universidad de Bío Bío: Magíster en Familia, Mención en Intervención Familiar o Mediación Familiar.	<p>Semestre I: .Bases Sociológicas y Antropológicas de la Familia. .Formulación de Proyectos Sociales. .Derecho de la Familia. .Ética y Familia.</p> <p>Semestre II: .Psicología de los Sistemas Familiares I .Orientación</p>	<p>-Clases Presenciales.</p> <p>-Estudio de Casos.</p> <p>-Clases Prácticas</p>	<p>Presentación final de Tesis, dirigida por un Profesor con Grado de Magíster o Doctor y su defensa ante el Tribunal Académico.</p>	<p>General: Proporcionar formación en Intervención o Mediación Familiar, que habilite para generar respuestas a la compleja realidad de</p>	<p>-Estar en posesión del Grado de Licenciado o de Título Profesional Equivalente</p> <p>-Psicólogos -Sociólogos -Abogados -T. Sociales - Educadores -Sacerdotes</p>	<p>El egresado habrá adquirido la formación teórica y práctica en el área de la mención elegida.</p>	<p>-Conocimiento teórico y práctico en intervención familiar y/o Mediación familiar. -Conocimiento de la realidad de la familia actual a nivel nacional y latinoamericana. -Manejo de casos con habilidades y destrezas</p>	<p>Magíster en Familia con Mención en Intervención Familiar o Mediación Familiar.</p>	<p>2 años (20 meses) 1020 hrs.</p> <p>-Clases una vez por semana (viernes y sábados alternados) -Jornadas Intensivas (3 veces al año)</p>	<p>Matrícula: 10 UF</p> <p>Arancel: 125 UF</p>	<p>15 Docentes Nacionales. 4 Docentes Extranjeros</p>	<p>-Licenciado en Teología. Doctor en Psicología. -Licenciada en Sociología. Master of Arts. -Licenciado en T. Social. Magíster en Ciencias Sociales Aplicadas. -Licenciada en T. Social. Magíster y Dra.</p>

	Psicosocial de la Familia. .Conflictos y Mediación Familiar. .Métodos y Técnicas de Investigación .Seminario I Semestre III: .La Familia Chilena Hoy. .Psicología de los Sistemas Familiares II .Electivo de Mención I: (Intervención I: Orientación en las prácticas de ayuda a la Infancia, Juventud y Pareja (Mediación I: Conflictos y Mediación en Familias escindidas y reconstituidas .Electivo de			la Familia Chilena y Latinoamericana actual.	-Médicos -Otros Profesionales.		adquiridas.					en Antropología. -Licenciada en Cs. de la Educación. Magister en Psicología Educacional. -Licenciado en Psicología. Máster en Psicología Clínica. -Magíster en Ciencias Aplicadas. -A. Social. Magister en Políticas Sociales. -Abogados -Psicólogo. Magister en Psicología. -A. Social. Experta en Mediación. -Médico Psiquiatra. -Psicólogas. Extranjeros:
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--	-------------	--	--	--	--	--

	Mención II (Intervención II: Violencia y Maltrato) (Mediación II: Los Modelos, Las Técnicas y el Proceso) .Seminario II Semestre IV: Tesis de Grado.											-Psicólogos. Licenciados en Psicología. Doctores en Psicología (Cuba) -Pedagogo. Experto en Sexología (España). -Psicólogo. Doctor en Psicología (España)
27-Universidad Católica de Temuco: Post Título en Mediación y Derecho de Familia.	Módulo I: Mediación Familiar. Módulo II: Derecho de Familia Módulo III: Mediación,	Clases Presénciales	-Talleres prácticos al finalizar cada módulo. -Evaluación escrita de ellos en el aula. -Trabajos de investigación,	General: Formar mediadores familiares y actualizar la visión del trabajo en familias, en el marco de la nueva	Profesionales, principalmente del área de las ciencias sociales, con título expedido por una	El egresado estará capacitado para intervenir como mediador de acuerdo al marco legal y social de la familia.	-Conocimiento en mediación. -Conocimiento del sistema familiar. -Conocimiento en investigación. -Habilidades y técnicas adquiridas.	Post Título en Mediación y Derecho de Familia. Mediador o Mediadora Familiar.	7 meses (300 horas pedagógicas) - Clases una vez por semana, los días sábados.	Matricula: Sin Costo. Valor del arancel: \$ 800.000 Público en General,	16 Docentes Nacionales	-A. Social, Mediadora CREA, Post título en Mediación y Derecho de Familia. -A. Social, Mediadora CREA, Post

	<p>Infancia y Adolescencia</p> <p>Módulo IV: Mediación y Violencia Intrafamiliar</p> <p>Módulo V: Investigación en Mediación Familiar</p>		<p>con una nota.</p> <p>-Asistencia a clases y talleres influyen para la nota final.</p> <p>-Informe final de la Pasantía opcional, emitido por un mediador.</p>	<p>justicia de familia.</p>	<p>institución reconocida por el Estado, provenientes de carreras de al menos 8 semestres de duración</p>					<p>\$ 700.000 para titulados en la Universidad Católica de Temuco</p>	<p>título en Mediación y Derecho de Familia.</p> <p>-Psicóloga, Docente. Máster en Evaluación Clínica y Forense, (España), Doctorante en Métodos de investigación en Psicología. (España).</p> <p>-Abogado, Director de la Esc. de Derecho de la UC Temuco, Docente Diplomado en Metodologías de Enseñanza del Derecho.</p> <p>-Psicólogo, Mediador CREA, Post título en Mediación y</p>
--	---	--	--	-----------------------------	---	--	--	--	--	---	--

												<p>Derecho de Familia.</p> <p>-A. Social, Docente.</p> <p>Magister en Intervenciones Psicosociales, Mención en Mediación.</p> <p>-Abogada, Coordinadora general de Mediación de la CAJ de la V región.</p> <p>Docente.</p> <p>-Abogado, Magister en Derecho de Infancia, Adolescencia y Familia.</p> <p>-Abogada, Docente Dir. del CREA, Diplomada en Infancia y Adolescencia.</p> <p>Perspectiva Jurídica y Psicosocial</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												<p>Diplomada en Derecho de Familia e Infancia. Post título en Mediación y Derecho de Familia. Título de Especialista en Argumentación Jurídica. (España). -Psicóloga, Tesista del Post título en Terapia Familiar Avanzada. -Abogada, Docente Magistrando en Derecho. U. de Concepción -Abogado, Asesor Jurídico CREA, Post título en Mediación y Derecho de Familia.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												Psicología mención en Psicología Educativa. -Abogado, Fiscal Adjunto de Temuco. -A. Social, Docente. Máster en Educación para el Trabajo Social. USA.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

UNIVERSIDADES	LINEAMIENTOS TEÓRICOS		PROMOCIONES	
	Institucional	Programas	Versiónes Programas	Datos Administrativos (Total de Promociones)
1-Universidad Católica del Norte: Diplomado en Mediación Familiar. CED (Centro de Estudios a	Universidad Vanguardista, basada en la Responsabilidad Social y en la formación cristiana de sus alumnos. Busca la unidad de propósitos, la fidelidad y el respeto mutuo, la armonía y disponibilidad de apoyo, el espíritu de servicio y el trabajo diligente y fecundo con la sociedad. Busca la verdad para contribuir al desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural mediante la investigación, la enseñanza y la extensión. Creadora y transmisora de cultura. Defiende las culturas	Perfeccionamiento y actualización en diversas áreas del conocimiento, con una visión humanista y cristiana, utilizando la modalidad en educación a distancia, centrando su atención en el país y en Latinoamérica, prestando servicios académicos de nivel superior, a través del uso de tecnologías de multimedia.	Quince Versiónes. (2003-2007) (3 versiónes anuales)	Matrículas: 165 alumnos app. Egresados: 165 alumnos app. Deserciones: No

Distancia).	tradicionales, ayudándolas a incorporar valores positivos modernos. Incorpora valores éticos y humanísticos en vista del bien común.			existen.
2-Universidad Católica del Norte: Post Título en Mediación Familiar. CED (Centro de Estudios a Distancia).	Universidad Vanguardista, basada en la Responsabilidad Social y en la formación cristiana de sus alumnos. Busca la unidad de propósitos, la fidelidad y el respeto mutuo, la armonía y disponibilidad de apoyo, el espíritu de servicio y el trabajo diligente y fecundo con la sociedad. Busca la verdad para contribuir al desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural mediante la investigación, la enseñanza y la extensión. Creadora y transmisora de cultura. Defiende las culturas tradicionales, ayudándolas a incorporar valores positivos modernos. Incorpora valores éticos y humanísticos en vista del bien común.	Perfeccionamiento y actualización en diversas áreas del conocimiento, con una visión humanista y cristiana, utilizando la modalidad en educación a distancia, centrando su atención en el país y en Latinoamérica, prestando servicios académicos de nivel superior, a través del uso de tecnologías de multimedia.	Quince Versiones. (2003-2007) (3 versiones anuales).	Matriculas: 150 alumnos Egresados: 140 alumnos Deserciones: 10 alumnos.
3-Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: Post Título en Negociación, Mediación y Arbitraje.	La PUCV se destaca por su ininterrumpida labor docente, de investigación y extensión. Basa su formación en el humanismo cristiano, la diversidad disciplinaria y la excelencia académica, sus postulados básicos son de respeto por el ser humano, desarrollo y fomento de las ideas, del conocimiento y de la calidad del trabajo académico.	Favorecer la formación continua de profesionales de las Ciencias Sociales, del Derecho, Económicas y de la Educación, teniendo en consideración que las formas alternativas de resolución de conflictos, se han incorporado poco a poco en nuestra cultura jurídica, siendo una de las áreas emergentes en el ámbito de resolución de conflictos y que además se caracteriza por concitar un interés interdisciplinario en materias de negociación y mediación.	Dos Versiones (2005-2006) En estudio nueva promoción.	Matriculas: 42 alumnos. Egresados: 40 alumnos. Deserciones: No existen.
4-Universidad de Valparaíso: Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.	La Universidad busca ser una institución de calidad; creativa e innovadora, racional y reflexiva, rigurosa y flexible, libre de tutelas ideológicas, políticas, religiosas o filosóficas; Formadora de personas cultas, con valores éticos y morales. Emprendedora, comprometida con los principios de responsabilidad social y servicio a la comunidad. Universidad basada en principios esenciales de la libertad, la democracia y el pluralismo.	Formar graduados con sustantiva capacidad de investigación, conocimiento y creación teórico-práctica en la intervención Psicosocial, en mediación con un enfoque interdisciplinario, profundizando en el análisis de formulación de proyectos en diversas áreas especializadas.	Cinco Versiones (2002-2007)	Matriculas: 79 alumnos. Egresados: 12 alumnos. Deserciones: 11

5-Universidad de Valparaíso: Diplomado en Mediación Familiar.	<p>La Universidad busca ser una institución de calidad; creativa e innovadora, racional y reflexiva, rigurosa y flexible, libre de tutelas ideológicas, políticas, religiosas o filosóficas; Formadora de personas cultas, con valores éticos y morales. Emprendedora, comprometida con los principios de responsabilidad social y servicio a la comunidad. Universidad basada en principios esenciales de la libertad, la democracia y el pluralismo.</p>	<p>Programa que busca desarrollar habilidades de observación de los sistemas familiares como herramienta para intervenir los conflictos familiares, a través, de la mediación, conociendo las principales dimensiones teóricas que permiten comprender la mediación, como un mecanismo de abordaje y resolución de los conflictos humanos.</p>	Cuatro Versiones (2004-2006)	Matriculas: 98 alumnos Egresados: 92 alumnos Deserciones: 6
6-Universidad del Mar: Diplomado en Mediación: Familia e Inteligencia Emocional.	<p>La característica distintiva es la capacidad para dar respuesta a las necesidades de educación superior de la sociedad, actuando con un alto nivel de eficacia y eficiencia Los procesos educativos se apoyan en la aplicación de teorías de vanguardia para la educación, la incorporación de los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones, innovación e investigación. Se sustenta en valores de Pluralismo y Solidaridad., con compromiso regional y proyección internacional. Formadora de recursos humanos. Brinda espacio para la realización personal, genera sinergias y liderazgos en sus miembros.</p>	<p>Programa que apunta a la formación de mediadores que puedan introducir una lógica positiva para afrontar los problemas desde una mirada diferente, vinculada con una concepción filosófica para una pedagogía de la paz</p>	Cuatro Versiones (2005-2006)	Matriculas: 60 alumnos Egresados: 60 alumnos Deserciones: No existen.
7-Universidad Santo Tomás: Diplomado en Mediación Escolar.	<p>Institución de educación superior inspirada en el realismo y la universalidad del pensamiento de Santo Tomás de Aquino, comprometida con los alumnos para una formación técnica, valórica y profesional de calidad y de pertinencia regional y nacional, contribuyendo a su desarrollo.</p>	<p>Programa que busca entregar avanzados conocimientos a los profesionales; permitiéndoles desarrollar aún más sus habilidades, competencias y destrezas.</p>	Dos Versiones (2005-2006)	Matriculas: 55 alumnos. Egresados: 55 alumnos. Deserciones: No existen.
8-Universidad Santo Tomás: Diplomado en Mediación Familiar	<p>Institución de educación superior inspirada en el realismo y la universalidad del pensamiento de Santo Tomás de Aquino, comprometida con los alumnos para una formación técnica, valórica y profesional de calidad y de pertinencia regional y nacional, contribuyendo a su desarrollo.</p>	<p>Programa que busca entregar avanzados conocimientos a los profesionales; permitiéndoles desarrollar aún más sus habilidades, competencias y destrezas.</p>	Dos Versiones (2007)	Matriculas: 50 alumnos. Egresados: 50 alumnos. Deserciones: No

				existen.
9-Pontificia Universidad Católica de Chile: Diplomado en Mediación Familiar.	Institución que busca formar generaciones que hagan de Chile un país solidario, generando conocimientos y estimulando iniciativas. Busca educar personas libres, cultas, respetuosas, con vocación de servicio, poseedoras de valores sólidos, competentes, motivadas y capacitadas para perfeccionarse toda su vida.	Espacio intelectualmente estimulante que anima el juicio crítico, la generación de conocimiento y la intervención innovadora, respondiendo con calidad a los requerimientos del entorno, abriendo un espacio de reflexión y aprendizaje en la educación continua y en el desarrollo social del país. En su trayectoria el programa busca formar especialistas en mediación, aplicable a lo relacionado al tema de familia y sus conflictos.	Once Versiones (1997-2007)	Matriculas: 290 alumnos. Egresados: 290 alumnos. Deserciones: No existen.
10-Pontificia Universidad Católica de Chile: Diplomado en Mediación Comunitaria.	Institución que busca formar generaciones que hagan de Chile un país solidario, generando conocimientos y estimulando iniciativas. Busca educar personas libres, cultas, respetuosas, con vocación de servicio, poseedoras de valores sólidos, competentes, motivadas y capacitadas para perfeccionarse toda su vida.	Espacio intelectualmente estimulante que anima el juicio crítico, la generación de conocimiento y la intervención innovadora, respondiendo con calidad a los requerimientos del entorno, abriendo un espacio de reflexión y aprendizaje en la educación continua y en el desarrollo social del país. En su trayectoria el programa busca formar especialistas en mediación, aplicable a lo relacionado a los temas comunitarios y sus conflictos.	Cuatro Versiones. (2004-2007).	Matriculas: 75 alumnos Egresados: 75 alumnos. Deserciones: No existen.
11-Pontificia Universidad Católica de Chile: Diplomado en Mediación Escolar.	Institución que busca formar generaciones que hagan de Chile un país solidario, generando conocimientos y estimulando iniciativas. Busca educar personas libres, cultas, respetuosas, con vocación de servicio, poseedoras de valores sólidos, competentes, motivadas y capacitadas para perfeccionarse toda su vida.	Espacio intelectualmente estimulante que anima el juicio crítico, la generación de conocimiento y la intervención innovadora, respondiendo con calidad a los requerimientos del entorno, abriendo un espacio de reflexión y aprendizaje en la educación continua y en el desarrollo social del país. En su trayectoria el programa busca formar especialistas en mediación,	Tres Versiones. (2005-2007)	Matriculas: 57 alumnos. Egresados: 57 alumnos. Deserciones: No existen.

		aplicable a lo relacionado a los temas de índole escolar y sus conflictos.		
12-Universidad Academia Humanismo Cristiano: Diplomado en Mediación Familiar	Persigue la promoción y defensa de los derechos humanos y de la democracia, como imperativos básicos de convivencia y desarrollo entre los seres humanos. La búsqueda permanente de la excelencia en la docencia, en la investigación, en la extensión, en la prestación de servicios y en la gestión institucional. El compromiso con un desarrollo sustentable e incluyente de todos los sectores del país, con especial énfasis en la equidad y en la eliminación de todo tipo de discriminación, la promoción de la participación y fortalecimiento y empoderamiento de la ciudadanía.	El programa persigue formar personas que internalicen la mediación como un instrumento fortalecedor de la democracia. El programa además basa principalmente su formación, en la Programación Neurolingüística.	Seis Versiones (2001 - 2006)	Matriculas: 150 alumnos. Egresados: 150 alumnos. Deserciones: No existen.
13-Universidad Academia Humanismo Cristiano: Diplomado en Mediación Escolar y Convivencia.	Persigue la promoción y defensa de los derechos humanos y de la democracia, como imperativos básicos de convivencia y desarrollo entre los seres humanos. La búsqueda permanente de la excelencia en la docencia, en la investigación, en la extensión, en la prestación de servicios y en la gestión institucional. El compromiso con un desarrollo sustentable e incluyente de todos los sectores del país, con especial énfasis en la equidad y en la eliminación de todo tipo de discriminación, la promoción de la participación y fortalecimiento y empoderamiento de la ciudadanía.	El Diplomado pretende contribuir a la comprensión de la temática mediación escolar, desde una perspectiva contextualizada, sistémica e interdisciplinaria, enfatizando en algunas estrategias concretas, que faciliten el mejoramiento de los procesos de convivencia escolar.	Primera Versión en Proyecto. (Septiembre, 2007)	Matriculas: Se ofrece una matrícula de 30 alumnos, para esta primera versión.
14-Universidad Central de Chile: Diplomado en Mediación Social	Universidad que busca generar e incrementar conocimientos superiores y un desarrollo integral de las personas, contribuyendo al bienestar de éstas y de su comunidad. Se basa en acciones y valores de la autonomía, la ética, la Integridad, el pluralismo y el sentido emprendedor.	Programa que persigue una mirada transdisciplinaria en los procesos de Resolución de Conflictos” Busca abrir un espacio para el diálogo creativo en el contexto de las relaciones humanas, en la intervención de situaciones de controversia, diferencias y conflicto. Crea y desarrolla un ámbito de diálogo operativo entre personas o	Tres Versiones (2005-2007).	Matriculas: 30 alumnos. Egresados: 26 alumnos. Deserciones: 4

		grupos, favoreciendo la transformación de las relaciones existentes en los sistemas.		
15-Universidad Finis Terrae: Diplomado en Mediación y Resolución de Conflictos.	La Universidad se caracteriza por formar hombres y mujeres que contribuyan al desarrollo de una sociedad de personas libres e individualmente responsables, potenciando su capacidad de pensar por sí mismos, interesarse por los asuntos públicos y actuar en base de los valores de la cultura cristiano occidental, a través de una formación exigente y de alto nivel intelectual.	El programa apunta a que los alumnos obtengan y manejen un conocimiento general de la teoría del conflicto, de la comunicación humana y de los métodos de resolución de conflictos no adversariales, con especial énfasis en la Mediación y en los diferentes ámbitos en los cuales se trabaja.	Primera Versión. (Marzo, 2007)	Matriculas: 35 alumnos. Egresados: Alumnos cursantes. Deserciones: No existen
16-Universidad de Los Andes: Post Título en Mediación Familiar	Busca irradiar en la Sociedad, un modo de vida en la verdad, la fe, la razón y la unidad. Genera y difunde conocimiento, fomentando una actitud abierta al diálogo y el respeto. Difunde el amor por el trabajo bien hecho, inspirándose en el espíritu del Opus Dei, garante moral de la formación cristiana que imparte, fiel al Magisterio de la Iglesia Católica.	El programa busca dar cumplimiento al objetivo central del Instituto Ciencias de la familia de la Universidad de los Andes que trabaja desde 1997 dictando programas de post títulos, así como cursos de especialización y programas para instituciones, para darle una visión global que involucre una mirada desde la Psicología, antropología, Ciencias sociales y desde el Derecho a sus alumnos para el trabajo con familias y la complejidad que ésta reviste.	Siete Versiones. (2001-2007)	Matriculas: 100 alumnos al 2006. Egresados: 100 alumnos al 2006. Deserciones: No existen.
17-Universidad de Los Andes:	Busca irradiar en la Sociedad, un modo de vida en la verdad, la fe, la razón y la unidad. Genera y difunde conocimiento, fomentando una actitud abierta al diálogo y el respeto. Difunde el amor por el trabajo	Capacitación profesional que brinda a sus participantes los conocimientos y competencias técnicas para el ejercicio del rol de Mediador y así,	Una Versión. (2006)	Matriculas: 33 alumnos Egresados: 33 alumnos

Diplomado en Mediación en Salud (DMS): Formación de Mediadores.	bien hecho, inspirándose en el espíritu del Opus Dei, garante moral de la formación cristiana que imparte, fiel al Magisterio de la Iglesia Católica.	colaborar en la incorporación de la Mediación en el marco de la legislación actual y sus efectos socioculturales. Es una instancia de formación de mediadores en salud.		Deserciones: No existen.
18-Universidad Internacional SEK: Diplomado en Mediación Familiar.	Se propone desarrollar la docencia y la investigación con exigencias metodológicas y sustantivas modernas., asumiendo el compromiso de promover la cultura nacional y de prestar un servicio a la sociedad. Promueve una integración interdisciplinaria de los saberes y la inserción de los mismos en el ámbito universal. Educa en y para la libertad. No discrimina por nacionalidad, sexo, ideología, raza o religión. Promueve la solidaridad y el trabajo; promociona y valora a la persona como elemento de sociabilidad.	Formar profesionales en el área de la Mediación, entendiéndola como disciplina y una herramienta eficaz en la resolución colaborativa de los conflictos en diversos ámbitos de convivencia humana. Contempla la incorporación de conocimientos de mediación aplicables a los ámbitos escolar, de la salud y comunitaria.	Dos Versiones. (2005-2006)	Matriculas: 30 alumnos. Egresados: 25 alumnos. Deserciones: 5
19-Universidad de Ciencias Informáticas: Post Título en Intervención Familiar y Mediación en la Nueva justicia de familia.	Busca preparar y proporcionar al país profesionales capaces de servir a la sociedad desde su actividad particular, en un entorno o ambiente informático y que, como personas, se destaquen por sus capacidades de emprender, desarrollando sus acciones dentro de los valores de nuestra cultura judeo cristiano occidental. Se funda en tres pilares fundamentales: la Información, los Valores y el Espíritu Emprendedor.	Programa innovador y de carácter transdisciplinario, que proporciona una sólida y vanguardista formación a los profesionales. Profundiza en el desarrollo de competencias genéricas y específicas que permitan avanzar en el proyecto personal - profesional. Asume la responsabilidad ético – social actual constituye un aporte al desarrollo del país en un campo emergente de las ciencias y las diferentes disciplinas.	Tres Versiones. (2005-2007)	Matriculas: 48 alumnos. Egresados: 45 alumnos. Deserciones: 2

<p>20-Universidad Bolivariana: Diplomado en Mediación Penal.</p>	<p>Busca con autonomía integrar saberes teóricos y prácticos, científicos y espirituales, intelectuales y emocionales, intuitivos y racionales en la búsqueda de la verdad, la belleza y la creación cultural, con compromiso ético en el bien común y la unidad, con valores de diversidad e igualdad de derechos. Busca contribuir al cambio cultural, socialmente sustentable, en el ámbito de las Ciencias Sociales, de una práctica universitaria innovadora en tres dimensiones: formación, investigación e intervención socio-comunitaria. Posee un énfasis práctico en su propuesta formativa.</p>	<p>El Diplomado busca contribuir a construir las condiciones teóricas y prácticas para que la mediación penal sea desarrollada por profesionales de diversas áreas, en sinergia con los sujetos comunitarios, a partir de una epistemología interdisciplinaria, reflexiva de la complejidad de los fenómenos sociales, brindando herramientas prácticas para las intervenciones en el marco de las salidas alternativas a la resolución judicial de los conflictos.</p>	<p>Dos Versiones. (2005-2006) (Actualmente no se está impartiendo)</p>	<p>Matriculas: 35 alumnos. Egresados: 35 alumnos. Deserciones: No existen.</p>
<p>21-Universidad Bolivariana: Diplomado en Mediación con Mención en Familia, Escolar y Salud.</p>	<p>Busca con autonomía integrar saberes teóricos y prácticos, científicos y espirituales, intelectuales y emocionales, intuitivos y racionales en la búsqueda de la verdad, la belleza y la creación cultural, con compromiso ético en el bien común y la unidad, con valores de diversidad e igualdad de derechos. Busca contribuir al cambio cultural, socialmente sustentable, en el ámbito de las Ciencias Sociales, de una práctica universitaria innovadora en tres dimensiones: formación, investigación e intervención socio-comunitaria. Posee un énfasis práctico en su propuesta formativa.</p>	<p>El programa de Diplomado en Mediación: menciones familia, salud, educacional, laboral, escolar y comunitaria y el Programa de continuidad a Magíster en Ciencias de la Familia, es una propuesta única en Chile, orientada a entregar una visión global de las realidades, problemas y desafíos que enfrenta la familia, dado que integra los paradigmas sociológicos, psicosociales y jurídicos que la abordan. Contempla una salida de Diplomado intensivo de 5 meses y un programa de continuidad de dos años para optar al grado de magíster.</p>	<p>Ocho Versiones (1999- 2006) (Actualmente no se está impartiendo versión presencial, sólo On line).</p>	<p>Matriculas: 110 alumnos. Egresados: 110 alumnos. Deserciones: No existen.</p>
<p>22-Universidad de La República: Diplomado en Mediación Familiar.</p>	<p>Busca ofrecer a la juventud un espacio capaz de desarrollar su formación, orientada por principios éticos y conceptuales de profundo sentido humanista. Sus valores y tradición histórica definen su finalidad última: la libertad y dignidad del hombre y el desarrollo espiritual, moral y cultural del país. Posee un carácter laico y tolerante que garantiza el imperio de los</p>	<p>Programa basado en un sólido nivel académico, desarrollo e innovación. Altamente calificado y conformado por reconocidos docentes. Apoyado en una infraestructura espacial y audiovisual, que favorece un eficiente uso de tecnologías en las clases o sesiones de trabajo.</p>	<p>Ocho Versiones. (200-2007)</p>	<p>Matriculas: 200 alumnos. Egresados: 200 alumnos.</p>

	valores que otorgan dignidad y conocimientos a sus educandos, estimulando la libertad de opinión, la libertad de conciencia y el respeto mutuo.	Con un desarrollo creativo y con una visión humanista y aplicada a la realidad científica, social y productiva.		Deserciones: No existen.
23-Universidad del Pacífico: Diplomado en Mediación de Salud.	La Universidad aspira a lograr una posición de prestigio, potenciando el desarrollo de las personas, generando conocimiento creativo e innovador, con proyección Internacional. Busca formar profesionales y graduados comprometidos con el desarrollo de su comunidad, sobre la base del respeto, responsabilidad, la honestidad y actitud de liderazgo emprendedor.	El diplomado es un curso teórico - práctico que pretende formar recursos humanos capacitados en la gestión de los conflictos desde la mediación como procedimiento de resolución no adversarial de disputas, entregando las herramientas y desarrollando las habilidades que permitan la eficaz conducción del proceso de mediación en el ámbito sanitario.	Dos Versiones. (2006-2007)	Matriculas: 41 alumnos Egresados: 41 alumnos Deserciones: No existen.
24-Universidad Católica Raúl Silva Henríquez: Diplomado en Mediación Familiar: una Visión Teórico Práctica.	Persigue en forma rigurosa, crítica y propositiva, promover el desarrollo de la persona humana y de la sociedad chilena, por medio de la formación, de la investigación y el servicio a la comunidad, a partir del modelo educativo salesiano. Es abierta al diálogo y respetuosa de la diversidad cultural. Favorece la formación superior de calidad, en un clima de respeto y amabilidad. Promueve la investigación y el servicio a la comunidad, presta especial atención a las necesidades y al desarrollo del mundo juvenil y de los sectores sociales más desaventajados del país.	El programa ofrece: una visión teórico y práctica" a formación de los profesionales que trabajan con familias. Un mediador competente requiere de una formación distinta y complementaria a su formación profesional de base. La mediación posee un orden y una estructura, que es la herramienta principal del mediador, para conducir, organizar y mantener el equilibrio durante su desarrollo. El programa de actividades formativas, busca desarrollar las competencias requeridas en el proceso de mediación, en el nuevo marco del Derecho de Familia	Once Versiones. (1997-2007)	Matriculas: 275 alumnos. Egresados: 275 alumnos. Deserciones: No existen.
25-Universidad Católica del Maule: Diplomado en Mediación Familiar.	Para el aprendizaje, asume el compromiso de la formación integral de personas solidarias y competentes que buscan la verdad y la excelencia académica, mediante la investigación científica y un conocimiento cultural inspirados por la fe y la ética cristiana. Ha logrado	Programa enfocado a la intervención social y toda su complejidad, desde una perspectiva constructivista en la resolución de conflictos. Busca en sus alumnos, que éstos adquieran las	Cuatro Versiones. (2004-2007)	Matriculas: 120 alumnos app. Egresados: 120

	incorporar conscientemente la evangelización en todas sus actividades y, en consecuencia, forma profesionales solidarios y al servicio de quienes más lo necesitan. Es activa y con una contribución significativa del desarrollo de su entorno.	competencias necesarias, a través de los conocimientos teóricos y prácticos, para un óptimo desempeño profesional posterior, en la intervención y resolución de conflictos.		alumnos. Deserciones: No existen.
26-Universidad de Bío Bío: Magister en Familia, Mención en Intervención Familiar o Mediación Familiar.	Institución pública, estatal y autónoma, que busca generar, aplicar y difundir el conocimiento en las ciencias, la tecnología, las artes y las humanidades. Forma profesionales competentes, integrales y reflexivos, para servir a la sociedad con excelencia y calidad. Se basa en el diálogo y en la participación. Promueve la cultura y los valores, y su consolidación en áreas de investigación y transferencia tecnológica, para el desarrollo político, social y económico de la región y del país.	Programa que en términos de la intervención familiar, busca incorporar, los nuevos paradigmas de la realidad familiar en Chile, para que desde estos distintos escenarios, pueda ser intervenida. Respecto de la formación en mediación, ésta es enfocada desde una mirada ecléctica, que aúna los principales modelos existentes de esta técnica, para la formación integral de sus alumnos.	Cuatro Versiones. (2004-2007) Cuarta versión en curso.	Matrículas: 98 alumnos. Egresados: 91 alumnos. Deserciones: 7
27-Universidad Católica de Temuco: Post Título en Mediación y Derecho de Familia.	Busca la verdad para descubrir la auténtica realidad humana y social, contribuyendo al diálogo entre las ciencias, la técnica, la cultura y la fe. Contribuye a la formación y desarrollo de personas socialmente responsables, visionarias, emprendedoras y democráticas, en el campo de las artes, humanidades, ciencias y técnicas, capaces de insertarse eficaz y críticamente en el mundo globalizado del trabajo. Crea y adapta conocimientos de alto impacto, aplicados a problemáticas regionales, replicables a nivel nacional y que contribuyen al desarrollo humano sustentable. Dialoga creativamente con su entorno cultural, promueve y facilita el diálogo interétnico, intercultural y ecuménico. Asume líneas de acción, criterios evangelizadores y prioridades de la Iglesia diocesana.	El programa está diseñado y aprobado en función de su calidad y rigurosidad académica, como asimismo de su pertinencia social, es decir, de su capacidad para contribuir al desarrollo social, económico y educacional de la región. Permite la creación de una red amplia de colaboración e integración para el futuro. Posee gran amplitud y profundidad en los aprendizajes alcanzados por los participantes, acorde con las mayores exigencias impuestas por el aumento en la competencia y por el fenómeno de la globalización, ya sea para el ejercicio profesional, o la docencia e investigación en el ámbito jurídico.	Tres Versiones (2005-2007) Tercera Versión en curso	Matrículas: 110 alumnos. Egresados: 67 alumnos. (hasta el momento) Deserciones: 10

Primera Fase de Análisis. Análisis General.

La planificación de Post Títulos o Post Grados, depende de los objetivos que persigue cada casa de estudios, en la formación de sus alumnos y de acuerdo a su propio estudio de mercado.

La confección de la tabla anteriormente presentada, permite obtener una visión amplia de las ofertas, ya sea de post títulos o post grados, respecto a la temática Mediación de Conflictos que se presentan actualmente en el país, en las Instituciones de Educación Superior, públicas o privadas.

A continuación se realiza el perfil analítico de cada una de las variables que componen esta tabla y que fueron consideradas para este estudio.

Análisis de Variables.

1.-Post Títulos y Post Grados en las Universidades.

Al analizar los datos recolectados en la tabla, se puede observar, que la mayoría de las instituciones, ha optado por ofrecer principalmente, post títulos en la temática de Mediación de Conflictos. Los post títulos o diplomados, se convierten en aquellas instancias de perfeccionamiento o especialización en un área profesional determinada, o en un área meramente académica. En el caso de la Mediación, estos estudios tienen por objeto, la especialización y el perfeccionamiento en este tema, entregando a sus interesados los conocimientos, las habilidades y las herramientas necesarias, para desempeñarse, luego de sus egresos, en profesionales mediadores, de acuerdo a lo estipulado en el reglamento que acredita tal condición.

Por otra parte, la minoría de las instituciones de Educación Superior consideradas para el análisis, ofrece como programas de continuidad de estudios, post grados o doctorados. Estas categorías son las conducentes a los grados académicos de Magíster o Doctor, que acreditan el haber realizado un estudio en profundidad en una determinada rama de las ciencias, artes o humanidades, otorgando competencias avanzadas, para el trabajo profesional, académico y de investigación.

En este punto, se observa que la mediación, es ofrecida como una de las alternativas de mención, a la cual pueden optar los egresados de los diferentes programas, quienes a la par de obtener su especialización como mediadores, poseen además herramientas, para convertirse en científicos sociales, investigadores y contribuidores al acervo de conocimientos en la temática ofrecida por el programa de post grado.

Además, cabe señalar, que el hecho de cursar un programa de post grado, exige un mayor tiempo de formación que los post títulos y sus aranceles son más altos que estos últimos; por lo mismo, de menor acceso, a la hora de optar por uno de ellos.

Se desprende de lo señalado anteriormente, que es posible reconocer la existencia de una amplia gama de ofertas de programas de continuidad de estudios, ya sea en instituciones de carácter público o privado, lo que es un beneficio para el postulante, quien tiene diversas alternativas, donde elegir según intereses, recursos, expectativas, tiempo disponible etc.

2.- Mallas Curriculares.

2.1.- Contenidos

Se puede identificar, que en la entrega o planteamiento de los módulos, se considera primeramente, todos aquellos contenidos de base o teóricos, de índole general, confluyendo en una segunda etapa en los más específicos, según el área temática a la cual apunte el programa de post grado o post título. A esto le sigue, el período considerado para práctica o pasantía y la elaboración de tesis en el caso de los post grados. Cabe señalar, que cada programa, asigna una cantidad específica de horas a cada módulo, de acuerdo al nivel de profundización que éste requiera. En los post títulos o diplomados, son consideradas como mínimo legal 220 hrs. en total, las cuales los programas dividen en su mayoría, en 180 hrs. de clases teóricas y 40 hrs. de práctica.

Lo anterior, por lo tanto, entrega una de las diferencias que se puede identificar, es decir, la cantidad de horas asignadas y la profundización de los

contenidos en cada módulo. Los post títulos deben sintetizar la entrega de contenidos acorde al tiempo que tiene programado, priorizando y asignando un mayor número de créditos, a aquellos módulos que considere de mayor importancia. Por otro lado, si bien, los post títulos y post grados, comparten el propósito de entregar conocimientos en Mediación y especializar a sus alumnos en el tema, igualmente debe ser considerado, que los post grados tienen dentro de sus objetivos, el preparar y otorgar las herramientas necesarias a sus magistrandos, para la obtención de una maestría, que los capacite en la formulación metodológica, que les permita realizar investigaciones y generar con esto, nuevos conocimientos. Esto, se refleja en la inserción dentro de sus mallas curriculares, de módulos destinados a la preparación en el tema de investigación.

Se puede identificar claramente, que existe un lineamiento o estrategia que guía la estructura de presentación de los módulos que comparten, tanto los post títulos, como los post grados. Sin embargo, existe un concepto transversal que los diferencia de forma sustancial; este eje hace referencia a la profundización de sus contenidos, tanto de base, como específicos que plantean en sus programas; ya que, el trabajo realizado por los docentes, estará íntimamente relacionado y condicionado por el tiempo disponible, para la entrega de todos los contenidos necesarios, para la capacitación de sus alumnos y que estas materias podrían sufrir algún tipo de modificación según sea la necesidad. Sería lógico de suponer, que los post títulos poseerían una menor profundización de sus contenidos, lo que los llevaría a cumplir generalmente con los mínimos requeridos y establecidos por la Ley de Tribunales de Familia, para los mediadores que quieran pertenecer a su registro nacional. Ahora bien, esto además dependerá de la cantidad de unidades o temas que sean planificados en los programas y la cantidad de horas que se le asigne a cada una de ellas.

2.2.- Metodología.

Uno de los elementos que se debe tener en consideración al momento de analizar un programa de Post Título o Post Grado, es aquel que tiene relación con la metodología de estudio utilizada, para entregar los contenidos en los diversos programas.

Una de las metodologías más utilizada en la actualidad, y que se evidencia en la tabla anterior, es aquella que consta, por un lado, de un régimen considerado de clases presenciales; es decir, la entrega de los contenidos se hace en forma directa a los interesados en el aula, mediante clases expositivas a cargo de un docente; revisión y entrega de material bibliográfico, ejercicios individuales y grupales, intercambio de experiencias profesionales, ejercicios de simulación de casos, etc. Por otro lado, está el componente, en algunos casos opcional, de desarrollar una práctica o pasantía, que implica otra evaluación que se promedia, al rendimiento alcanzado en lo teórico o presencial, contemplado dentro de la planificación académica. Estas pasantías se realizan, en su mayoría, en distintos Centros de Mediación con los cuales, las casas estudiantiles tienen convenios o en los propios Departamentos de Mediación, que estas mismas instituciones pueden tener.

A diferencia de los anteriores, se puede señalar que, aquellos programas de estudio que tienen el carácter de post grado no consideran, para sus alumnos, experiencias prácticas externas, al interior de sus mallas programáticas, sino que, incorporan algunos elementos prácticos, como los denominados "*Training*", los cuales son introducidos al interior de la estructura curricular, como módulos de ejercicio práctico acerca de la temática de Mediación y dentro de las horas académicas y cronológicas que el mismo contempla. Cabe destacar, que los programas de post grado, se concentran en gran medida, en aspectos que tienen que ver con la investigación, más que con la praxis respecto a la mediación, ya que, su objetivo es formar expertos en la temática de estudio, siendo cada profesional, quien tendrá la opción de decidir ejercer en un futuro como mediador, especialidad entregada como mención en estos programas.

Otra forma metodológica que es posible reconocer entre las distintas ofertas programáticas, es la que tiene que ver con la entrega de contenidos a larga distancia. Esta, mediante una plataforma tecnológica y tutorías individuales, hace llegar a los alumnos el material de formación, incorporándose al momento de evaluar estos elementos, métodos también no presenciales, como por ejemplo, la elaboración de trabajos y documentos, cuya entrega y evaluación se hará vía Internet, complementándose con un método presencial, como es la rendición de exámenes finales o por cada módulo cursado.

Desde la perspectiva de la Metodología de Trabajo de los distintos post títulos y post grados, se podría inferir que para aquellas opciones en las cuales las clases son de tipo presencial, se hace necesario un mayor compromiso por parte de los participantes, ya que se requiere que el interesado se encuentre presente en las distintas clases en donde se entregan los contenidos, influyendo esto a su vez, en la evaluación final de cada módulo, puesto que, en la mayoría de los programas, la asistencia es uno de los elementos considerados para la aprobación de cada unidad de aprendizaje.

Por otro lado, la metodología de estudio a distancia, permitiría al estudiante una mayor libertad en su forma de llevar a cabo el proceso que implica su formación, ya que, éstos sólo deben cumplir para ser evaluados, con la entrega de trabajos prácticos vía internet y el desarrollo de un examen final presencial.

2.3.-Sistema de Evaluaciones.

Las distintas modalidades de evaluación utilizadas por las instituciones, a través, de sus programas de post títulos o post grados, que certifican la aprobación de un diplomado, un magíster o un doctorado, corresponden casi en su totalidad, a la libre decisión de los docentes que imparten los diferentes subsectores de aprendizaje o módulos que integran los programas.

Cada área del conocimiento considerada, es evaluada con una nota mínima de aprobación, general para todos estos programas, que acredita que los objetivos propuestos, han sido alcanzados o logrados; sólo la forma o medio para lograr esto, será lo que variará, de acuerdo a si se exigirá elaboración de

trabajos finales o trabajos durante el tiempo de impartición de los contenidos; exámenes a término del programa o al término de cada módulo o unidad. Además, los programas contemplan una evaluación asignada al tiempo de práctica o pasantía, que los alumnos tendrán que realizar, durante o al final de cada curso. Esta evaluación es asignada por un especialista en el tema, que guía a los participantes durante este período. Resultaría interesante sobre este último punto, que pudiera ser complementada con una evaluación emitida por los usuarios, sobre el actuar de los alumnos, mediante un formato diseñado para esto.

En el caso de los post grados, se considera la elaboración de una tesis y un examen de grado, para la obtención del grado de Magíster o Doctor según sea el caso.

Se debe destacar, asimismo, que todos los programas exigen un mínimo de asistencia a las clases presenciales que se estipulan; medida que concuerda con el objetivo de certificar, que el alumno ha recibido la preparación teórica adecuada que le preparará, para ejercer posteriormente en la praxis. Esto a excepción, de aquellos programas impartidos a distancia u "On line", cuyos sistemas de evaluaciones, sólo consideran calificaciones obtenidas a través del sistema informático y donde sólo se exige la presencia del alumno, al término del curso, cuando debe asistir a realizar un examen final.

La preparación académica de los diferentes docentes que participan en los programas, sería una característica importante, que les faculta para decidir en forma autónoma, cuál es o será el mejor sistema de evaluación a utilizar, considerando además, el o los objetivos que se hayan propuesto alcanzar, para el logro de cada módulo.

3.- Objetivos.

A nivel general, los objetivos planteados en cada uno de los post títulos y post grados analizados, evidencian que poseen lineamientos centralizadores que dicen relación con la entrega de contenidos a través de sus módulos; es decir, se pretende capacitar a los alumnos en contenidos específicos en la temática Mediación de Conflictos, para posteriormente centrarse en la

formación de habilidades y competencias que deberían poseer estos alumnos, una vez egresados del post título o post grado, tanto en el desarrollo de habilidades personales, como profesionales, que se convertirán en las herramientas adquiridas, para aplicar en sus ejercicios profesionales.

Otro punto que se puede visualizar, es que los post títulos orientan sus objetivos esencialmente a la formación de especialistas en mediación, quienes ingresarán al campo laboral, ejerciendo como mediadores, según el área que contemple el programa, sustentando sus bases, tanto metodológicas como valóricas, en esa área específica. Esto los diferencia de los post grados, ya que, estos últimos, pretenden como base, el otorgar un grado académico a sus alumnos, que los distinga como maestros e investigadores del tema en cuestión, y con esto, complementar su formación de pre-grado. Sin embargo, igualmente se puede mencionar un punto convergente entre ambos. Los programas de continuidad de estudios, ofrecidos por las instituciones de Educación Superior, ya sea como mención o especialización en mediación, apuntan en sus objetivos, a lograr una formación integral en sus alumnos, que certifique que se han logrado aquellas metas propuestas, para el ejercicio posterior, como mediadores propiamente tal, en el caso de los diplomados y con la opción de ejercer como tal, en aquellos programas de post grado, que lo consideran como Mención.

Puede entonces, definirse como conceptos centrales transversales a los objetivos de los programas en estudio, el interés por lograr: conocimientos, especialistas, habilidades, destrezas, competencias, investigación, praxis y maestría, entre otros.

A partir de los datos analizados, se puede concluir que el planteamiento de los objetivos de cada programa, está ligado fuertemente al tiempo de duración que éste posea, lo que incide directamente en la calidad y/o profundización apropiada de los contenidos entregados a sus alumnos, ya que, esto podría llegar a diferenciar al profesional que opta por una alternativa a corto plazo, de otra que signifique una mayor inversión en tiempo y recursos. Esto, en la práctica se traduciría en el manejo de mayores competencias y habilidades en la temática de Mediación.

Es por esto, que los objetivos propuestos deberían estar complementados en dos aspectos: primero en el planteamiento de objetivos que sean realistas en relación al tiempo programado, y por otra parte, que otorguen las competencias necesarias, para el buen ejercicio profesional de sus alumnos.

4.-Focalización.

4.1-Perfil del Alumno.

Uno de los requisitos establecidos por las instituciones de Educación Superior investigadas, para optar a un programa de post grado o post título y en el cual se advierte el consenso, es que toda persona interesada en la temática de Mediación de Conflictos, sea cual vaya a ser su área de ejercicio posterior, sea poseedor de un título universitario otorgado por una de ellas o su equivalente. Además el tema en cuestión, es ofrecido preferentemente a aquellos profesionales pertenecientes a las Ciencias Sociales o Humanas, lo que se relaciona con lo dispuesto en la Ley de Tribunales de Familia, donde se expresan las profesiones, que son consideradas las más ligadas e idóneas en el tema.

Ahora bien, esto debiera significar que estos profesionales, a los cuales hace alusión esta ley, serían los más capacitados para dedicarse y desempeñarse eficaz y eficientemente en esta nueva modalidad extrajudicial resolutoria de conflictos, en la cual, intervendrían como el tercero neutral que facilitaría los procesos, para llegar a los acuerdos que las partes definieran.

La formación profesional, vinculada al área de las Ciencias Sociales o Humanas, daría la ventaja frente a otros profesionales de las Ciencias Fáticas, para ejercer en el rol del mediador, puesto que, es de suponer que éstos, ya cuentan con una preparación básica en los temas que atañen a las personas y en su interrelación con el entorno. Sin embargo, esto no debiera convertirse en un impedimento, para que cualquier profesional, pudiese desempeñarse o interesarse en la temática, puesto que, la Mediación de Conflictos, como herramienta y técnica no confrontacional, puede ser aplicada en todos los ámbitos en que los seres humanos actúan, ya que, apunta a facilitar y regenerar los procesos comunicacionales y para esto, se necesitan personas que desarrollen ciertas habilidades, que pueden ser logradas, a través, de lo ofertado por los programas de continuidad de estudios.

Otro aspecto que debe ser considerado, es aquel que dice relación con la no existencia de un perfil psicológico o de elementos especiales que las instituciones precisan, para el ingreso de los interesados a sus programas, considerando que, será el proceso selectivo natural el que definirá, si los participantes se sienten o no capacitados, para responder a las exigencias de sus respectivos programas. En aquellas instituciones en las cuales se realiza una entrevista personal antes del ingreso de los estudiantes, es más bien, con la finalidad de identificar aspectos personales y de interés en la temática en cuestión. Una alternativa posible, sería realizar una preselección que apunte a develar aptitudes personales de los profesionales interesados, más que priorizar a las carreras establecidas en la ley.

4.2- Perfil del Egresado.

Un primer punto a analizar en esta variable, tiene que ver con la relación existente entre el perfil del egresado y los objetivos que el programa persiga, siendo predominante aquel que dice relación con el formar profesionales en el tema de Mediación, en distintas áreas, tales como, Mediación familiar, Escolar, en Salud etc. Sin embargo, cabe destacar, que en los programas de Post Título, la formación pasa directamente, por tópicos referidos con la temática específica a tratar, al contrario de los programas de Post Grado, donde la instrucción pasa por el hecho de potenciar en sus participantes, elementos de investigación y generar la experticia en una determinada área, con el fin de contribuir al conocimiento de ésta.

Los objetivos que planteen los diferentes programas, serán las directrices que perfilarán a sus egresados, considerando los conocimientos teóricos y prácticos en los cuales se formarán estos últimos.

Los programas de Post título persiguen que sus egresados internalicen contenidos y habilidades, que les faculten para el ejercicio en la temática en la cual se forma el profesional. Los programas de Post grado, sin embargo, y tal como se mencionó previamente, además de esto, orientan al profesional hacia la investigación y análisis profundo de la temática abordada, con el fin de convertirlo en un cientista o experto en ésta, instruyéndolo integralmente y

generando competencias propias de un profesional egresado, que ha logrado obtener un grado académico.

Dentro del perfil del profesional egresado en materia de Mediación de un post título o post grado que los distintos programas de formación investigados pretenden desarrollar, se considera al egresado que logra el cumplimiento de objetivos, favoreciendo su crecimiento personal y profesional, mediante la adquisición de conocimientos y destrezas técnicas, con una lógica positiva a la hora de afrontar la conducción de procesos de Mediación; un profesional, que desarrolle habilidades comunicacionales, como elemento vital en asuntos de resolución de conflictos.

Desde lo anteriormente señalado es posible desprender que la formación de los distintos profesionales, apunta a que éste desarrolle las habilidades y destrezas idóneas, para su desempeño como mediador en distintos tipos de conflictos, siendo marcadamente la Mediación Familiar aquella con mayor preponderancia de oferta en los distintos programas de Post Grado y Post Título.

Entre las habilidades que los programas reconocen como parte del Perfil del Egresado, se encuentran aquellas que tienen que ver con el manejo del conflicto, capacidad de negociación, habilidades de comunicación y la inserción de una perspectiva interdisciplinaria, para llevar a cabo esta labor. Esto permitiría, que la atención entregada a quienes recurran a estos profesionales sea desde un enfoque integral, privilegiando aquellos valores de la comunicación y el buen entendimiento, como medida de resolución de los diversos conflictos.

4.3.-Competencias.

Uno de los objetivos transversales en el cual convergen las universidades que imparten programas de post títulos o post grados; en este caso, en la temática Mediación de Conflictos, apunta a entregar las herramientas y competencias necesarias a sus alumnos, para que puedan desenvolverse y ejercer en forma eficiente posteriormente. Esto se encuentra detallado en cada

programa, a través de sus objetivos, planteando aquellos puntos que se desea alcanzar y que contribuirán al desarrollo profesional y personal de los alumnos.

Estas competencias, complementarán a aquellas adquiridas por los profesionales a nivel de pre grado, adquiriendo gran relevancia las relacionadas con la consolidación de las habilidades personales, la empatía y la flexibilidad. El egresado, deberá destacarse, por los conocimientos obtenidos en la base teórica y en la adquisición de técnicas comunicacionales, que son indispensables en todo proceso de mediación, el cual persigue el restablecimiento de la comunicación entre las partes, para que de esta forma se pueda llegar a acuerdos.

Se destacan además, aquellas destrezas implementadas en el enfrentamiento y manejo estratégico de los conflictos, la conducción ética y eficiente de los procesos de mediación, la capacidad de trabajo multidisciplinario y en equipo, el liderazgo positivo, la implementación de estrategias de promoción y gestión de instancias resolutorias de conflictos o de negociación.

El despliegue de la capacidad de observación, de reflexión, análisis y toma de decisiones, además de las otras habilidades ya enunciadas, estará relacionado con el desarrollo y estabilidad de la inteligencia emocional del individuo, cualidad que deberá trabajarse con ahínco, si se piensa que éste debe ser un profesional que fomentará el restablecimiento comunicacional entre las personas.

Todas estas habilidades o destrezas antes mencionadas, están presentes tanto a nivel de post títulos como de post grados, añadiéndose a estos últimos, el desarrollo de la capacidad de generar, coordinar y dirigir estudios o proyectos de investigación, en el tema estudiado que corresponda.

5.- Grado de especialización.

El grado de especialización ofrecido por cada Institución, va a depender primeramente de si se está ofreciendo un post título o un post grado, puesto que, este último es el único que tiene la facultad de ofrecer un grado académico

propiamente tal, a diferencia de los Post títulos que otorgan una especialidad de un área de interés para el profesional que desea postular.

Entonces, se pueden conjugar dos variables transversales a la hora de escoger un post grado o post título en la temática de mediación, según lo ofrecido en el mercado. Por un lado, el considerar el grado de especialización al que pueden optar los profesionales; y por otro, las expectativas propias de éstos. En una segunda instancia, se puede inferir de los datos recopilados, que los Post títulos ofrecidos, otorgan una especialización de acuerdo al área específica de la Mediación a la que se oriente el programa; por ende, el título al que aspiran será el de Mediador en el área escogida. Mayoritariamente dentro de las instituciones en estudio, es ofrecida la especialización en familia, mientras que otras, ya comienzan a incursionar en otras áreas, tales como, mediación en salud, escolar y comunitaria. La elección de estos diplomados va a depender, como ya se expuso anteriormente, de las expectativas propias de los postulantes y del área de ejercicio profesional en la que se proyecten.

En el escenario de una oferta de trabajo en el mercado laboral, pudieran estar en desventaja los profesionales que poseen un post título, frente a otro que tenga el grado académico que otorga un magíster, ya que, si bien no se pone en duda la calidad que pueda entregar un programa de diplomado, igualmente existe la diferenciación marcada, incluso a nivel del Ministerio de Educación, para los programas de post grados, ya que se asocia generalmente a una mayor profundización de los contenidos entregados y conjuntamente con esto, una mayor capacidad y competencia de los profesionales que los cursan.

Es por esto, que la causalidad tiempo/recursos, evaluada por los postulantes a un post título o post grado, es considerada como una inversión que a mayor plazo, será más fructífera para el profesional y para el mercado laboral, donde éste a posteriori ejerza.

6.-Duración de los Programas.

Unos de los principales elementos, que establece una clara diferencia entre los post títulos y post grados, es el tiempo de duración que contempla cada uno, para el desarrollo de sus programas académicos.

Dentro de las instituciones de Educación Superior investigadas, es posible reconocer aquellas que ofrecen programas de post título (Diplomado o Mención), las cuales en su gran mayoría, se caracterizan por tener un promedio que fluctúa entre 220 y 250 horas cronológicas, para el desarrollo de sus programas, incluyendo en este espacio temporal, la entrega del material teórico, especialización en la temática específica y el ejercicio práctico (Pasantías). Estas se distribuyen, además, en distintas jornadas semanales, algunas de mayor concentración que otras, lo que permite que el programa de post título se realice en un menor tiempo de duración. Respecto de esto último, se visualiza que existen programas que pueden durar desde dos meses y medio, hasta un año.

En los programas de post grado (Magíster) el promedio es de 1020 horas, en las cuales se contempla, principalmente, la entrega de material teórico, especialización en la temática específica, ejercicios individuales y grupales y ejercicios prácticos en la mención ofrecida.

Otro aspecto que cabe al interior de este análisis, tiene que ver con la relación existente entre las variables duración e interés de quienes se hacen partícipes de estos programas de estudio, ya que, al ser mayor la cantidad de tiempo (Programas de Post Grado), requiere una planificación a largo plazo, debido a que éstos tienen en su mayoría una duración aproximada de dos años. Este es uno de los elementos importantes, considerado por los postulantes a la hora de comenzar un nuevo proceso de estudio, ya que, un gran número de profesionales que cursa algún programa de post grado o post título, paralelamente, se encuentra desempeñando labores propias de su quehacer profesional, lo que implica además, que el espacio de tiempo del cual se dispone para llevar a cabo estas labores académicas, se ve en gran parte reducido y aminorado frente a la labor profesional, sin olvidar aquellas obligaciones, que tienen que ver con el aspecto familiar de cada uno de ellos.

7.- Financiamiento.

Respecto de esta variable, es posible observar que existe una gran independencia en cuanto a ésta, por parte de las instituciones investigadas, a la

hora de fijar los valores de matrícula y aranceles de sus programas. Como primer punto de análisis, se puede declarar que claramente, existe una diferencia entre los post grados y post títulos, que está íntimamente ligada con el tiempo de duración que poseen ambos programas de continuidad de estudios y si la institución tiene carácter de pública o privada. Esto además, incide en la demanda de los profesionales que acceden a estos cursos, ya que, al momento de optar por una de ellas, el factor económico tiene una gran relevancia en esta decisión, sobretodo, si el profesional, además posee otras obligaciones de carácter familiar y económicas.

Casi la totalidad de las instituciones de Educación Superior, que están en estos momentos impartiendo programas de post grados o post títulos, en el tema de Mediación de Conflictos, fija un arancel de derecho de matrícula, que corresponde a una parte o a una cuota más del arancel fijado mensualmente; otras por su parte, se abstienen de un cobro de matrícula, generando con esto, una mayor accesibilidad de sus alumnos a los diferentes programas ofrecidos. Otras, incluso ofrecen un sistema de rebajas en sus aranceles, para aquellos alumnos egresados de la misma casa de estudios, facilidades de pago y algunas otras, han establecido un convenio con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Esto demuestra, que las diversas instituciones en estudio, están interesadas en promocionar el ingreso a sus programas y así generar un mayor auge al tema de la mediación de conflictos, evitando que sea el financiamiento, un impedimento para que esta nueva modalidad extrajudicial resolutoria de conflictos, sea instaurada definitivamente en la sociedad chilena.

Cabe señalar, finalmente, que el financiamiento, tal como señalan algunas instituciones investigadas, afecta notoriamente en la decisión de un profesional que tiene pretensiones de continuidad de estudios; ya que, junto con el tiempo de duración del programa, constituye uno de los elementos preponderantes en la opción que éste finalmente realice y en los parámetros de deserción y matrícula, que estos centros de estudios manejan en sus estadísticas.

8.-Equipo Docente.

8.1.-Número y Grado Académico de los Docentes.

En los diversos programas de estudio, respecto de sus docentes, se observa que cuentan con un promedio de 10 profesores aproximadamente, siendo 3 académicos el número menor mencionado en uno de los programas y 17 la mayor cantidad de académicos participantes en estos cursos.

Ahora bien, respecto al grado de experticia de estos académicos, se puede mencionar, que existe una gran colaboración de profesionales del área de las ciencias sociales, siendo preponderantemente abogados, psicólogos y asistentes sociales, quienes ocupan en mayor cantidad los cupos académicos mencionados anteriormente. Sin embargo, se puede señalar, que el espectro profesional de los académicos es bastante amplio, ya que es posible encontrar desde educadores, sociólogos, periodistas, ingenieros, médicos psiquiatras, médicos cirujanos, teólogos, etc., lo que significa que la temática Mediación de Conflictos, está fuertemente interesando a diversos profesionales de distintas áreas, no tan sólo de las Ciencias Sociales, a participar de esta nueva modalidad de resolución de conflictos.

Estos académicos, poseen algún grado, ya sea diplomados o magísteres vinculados con la Mediación de Conflictos, principalmente en áreas como la Terapia Familiar, Diplomados en Mediación Familiar, Escolar y Comunitaria, Intervención Psicosocial, Diplomados en Psicología, Magísteres en Gestión Pública, Sociología, Doctorados en Psicología Social, Filosofía, entre otros, lo que brinda una mayor amplitud al espacio interdisciplinario de la formación. Además, se observa en varias instituciones, la participación de docentes extranjeros, con la finalidad de ofrecer una mirada intercultural, respecto a las temáticas abordadas, y así contribuir a la formación de sus alumnos.

Lo anterior resulta bastante significativo a la hora de formar nuevos mediadores o especialistas en el tema de la mediación, ya que, los contenidos entregados, deben resultar atingentes e idóneos a lo que el mercado laboral

exige, por lo cual, se debe contar con profesionales, así mismo, idóneos y capacitados, que tienen la responsabilidad de entregar esta formación.

Finalmente es necesario señalar que las diferentes Instituciones de Educación Superior, realizan un esfuerzo importante por ofrecer a sus alumnos un alto nivel de formación, a través de los docentes más idóneos a cargo de esta labor, donde prima la preparación académica de sus profesores, por sobre el número considerado de ellos, ya que, un docente de acuerdo a su grado de experticia, estará capacitado, para impartir en muchas ocasiones, más de un módulo o unidad, considerada en la malla curricular de los programas.

9.- Lineamientos Teóricos.

9.1.- Institucionales.

Desde la perspectiva de los lineamientos que guían a las casas de estudio investigadas y que imparten post títulos y post grados en el tema Mediación de Conflictos, es posible señalar que, si bien, la mayoría de las instituciones mantiene una impronta de excelencia académica, entregando una formación integral a sus alumnos, inculcando valores de respeto y de servicio a la sociedad; se encuentran aquellas con un marcado sello cristiano, que deriva de los modelos religiosos inspiradores que estas instituciones, han tomado como referente para su ejercicio de formación.

Por otro lado, todas estas instituciones, hacen un especial hincapié ya sea, en su visión o misión, en un eje transversal común de desarrollo, referido a la investigación e innovación, que vaya al servicio de la sociedad y del país, en un clima de libertad de pensamiento y de expresión, para así lograr las competencias necesarias, que son requeridas actualmente y el perfeccionamiento a lo largo de toda la vida.

Estas instituciones persiguen además, impartir la educación en un clima de equidad, autonomía y emprendimiento, siendo estas casas de estudio, los agentes responsables de la formación de profesionales, comprometidos en la búsqueda del bienestar o bien común de la sociedad. Pretenden también, en

un clima democrático y participativo, fomentar la interdisciplinariedad en sus alumnos y el empoderamiento ciudadano de los futuros profesionales.

Con el surgimiento de Instituciones de Educación Superior de carácter privado, se ha puesto en tela de juicio, la calidad de la educación ofrecida y de sus profesionales egresados. Bajo ningún punto, es la intención de este análisis entrar en este terreno, sino que, informar al lector de aquellos lineamientos inspiradores, que todas las casas de estudio, ya sean de carácter público o privado, proyectan a la hora de impartir conocimientos y formar a los futuros profesionales del país.

9.2.-Programas.

Los Post títulos y Post grados ofertados, se ocupan a nivel de lo expresado en sus programas, de las competencias que el profesional que postula debería poseer, una vez egresado de éste; por lo cual, esto estaría relacionado íntimamente con las expectativas académicas, que poseen los organizadores y docentes de estos programas, de sus potenciales alumnos. Generalmente, se observa que las universidades persiguen formar al profesional postulante, como un futuro mediador, por lo que se expresa a través de sus objetivos, y por ende, en sus programas, aquellas metas que se persiguen lograr en la formación académica de éstos.

Además, se puede visualizar, la tendencia en el enfoque que sustenta cada uno de estos programas ofrecidos; es decir, se pueden deducir, los lineamientos teóricos que actúan como base de los distintos post títulos o post grados. Éstos poseen un eje común relacionado con el concepto de la mediación, como técnica de negociación y resolución de conflictos, bajo el amparo coherente de los lineamientos institucionales de cada universidad.

Se puede expresar, además, que si bien, los lineamientos programáticos presentados por las distintas universidades, tienen puntos convergentes, relacionados con los enfoques, las expectativas de los alumnos, o simplemente por la temática de la Mediación; igualmente existe una diferenciación relacionada, con la forma en cómo se entregan los conocimientos a los alumnos, puesto que, coexisten dentro de las ofertas programáticas, algunas

con un mayor énfasis filosófico, sociológico, positivista o humanista, que puede constituir un elemento a considerar, en la opción que tomen los alumnos, cuando decidan participar de uno de estos programas de continuidad de estudios.

Ya sea que se trate de un programa de post título o post grado, es menester declarar, que ambos persiguen la formación integral de sus alumnos, de manera que, puedan desempeñarse como excelentes profesionales en materia de mediación, convirtiéndose en destacados representantes de las instituciones en las cuales se formaron.

10.-Promociones.

10.1.-Versiones.

Gráfico N° 1: Número de Versiones de Programas Universidades Estatales.

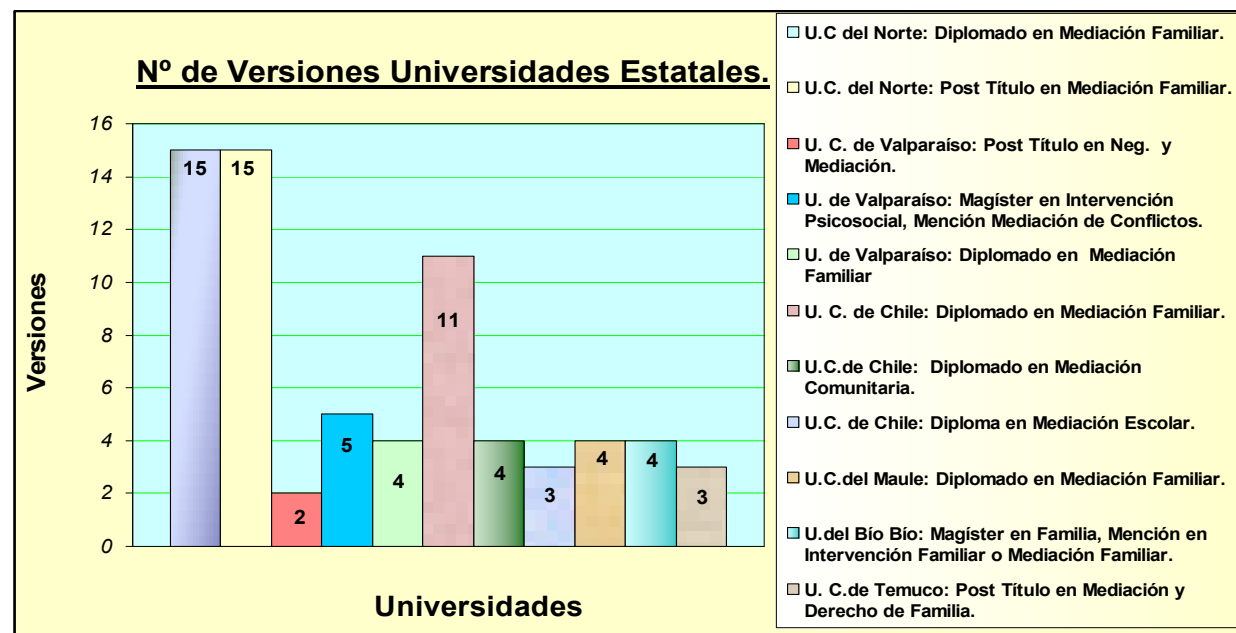
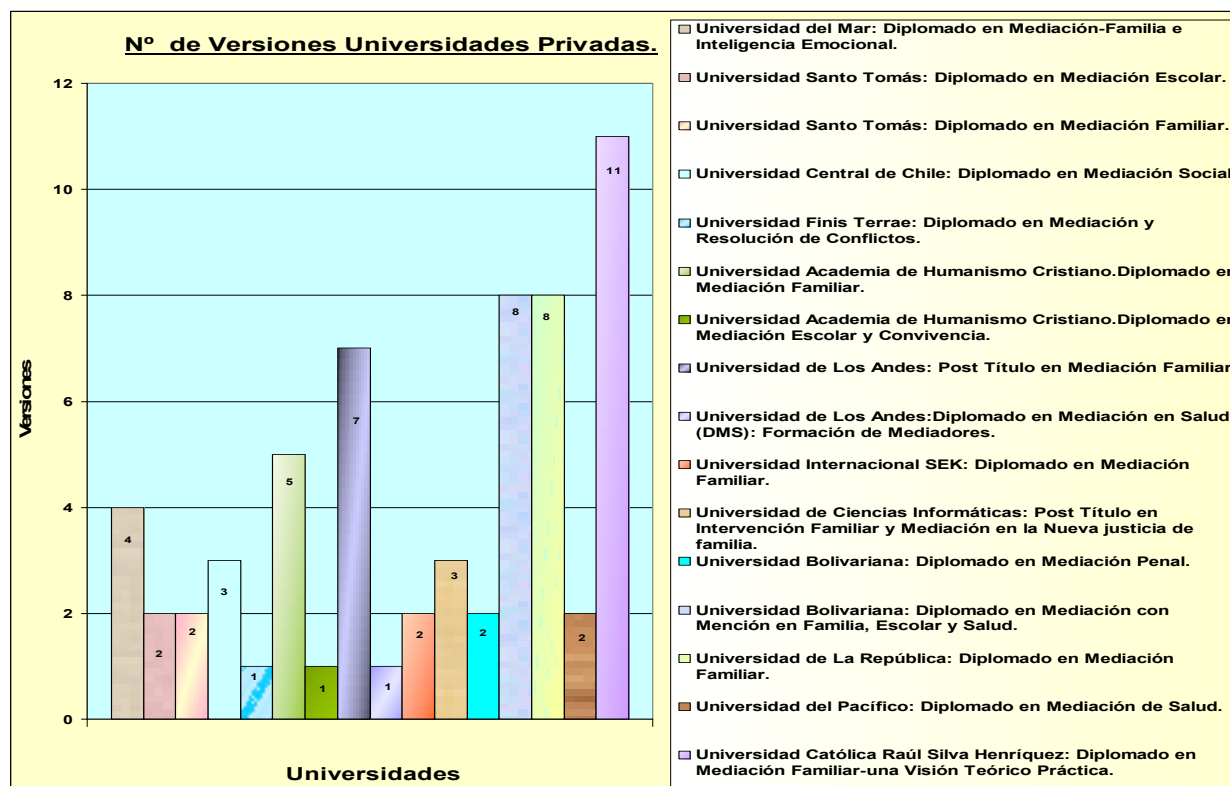


Gráfico N° 2: Número de Versiones de Programas Universidades Privadas.



Las distintas instituciones de carácter público o privado, se han propuesto comprometerse con la temática de la mediación, cada vez en forma más creciente. Esto debido al impacto que está generando y a la necesidad de que esta modalidad, siga en auge en el sistema judicial chileno.

Es así como puede observarse, que desde la pasada década algunas casas de estudio, han estado planificando ofertas, ya sea de post títulos o post grados, en materias relacionadas con este tema; satisfaciendo además, las expectativas de muchos profesionales, por lograr una preparación pertinente, es este tópico de su interés. Esto queda demostrado, en la cantidad de versiones que han mantenido, ininterrumpidamente, algunas de estas instituciones de sus programas y en la puesta en marcha de otros, que apuntan hacia otras áreas de aplicación de la mediación.

Ahora bien, cabe destacar, que el número de versiones con el que cuenta cada institución de sus programas, se encuentra íntimamente relacionado con el interés y la demanda de los profesionales que acceden a ellos, aumentando así, el grado de competitividad entre estas casas de estudio, lo que genera cada vez más, la planificación y la oferta de programas de mejor calidad y acreditados.

10.2.-Matrículas. Egresados. Deserciones.

Gráfico N° 3: Datos Administrativos Programas Universidades Estatales.

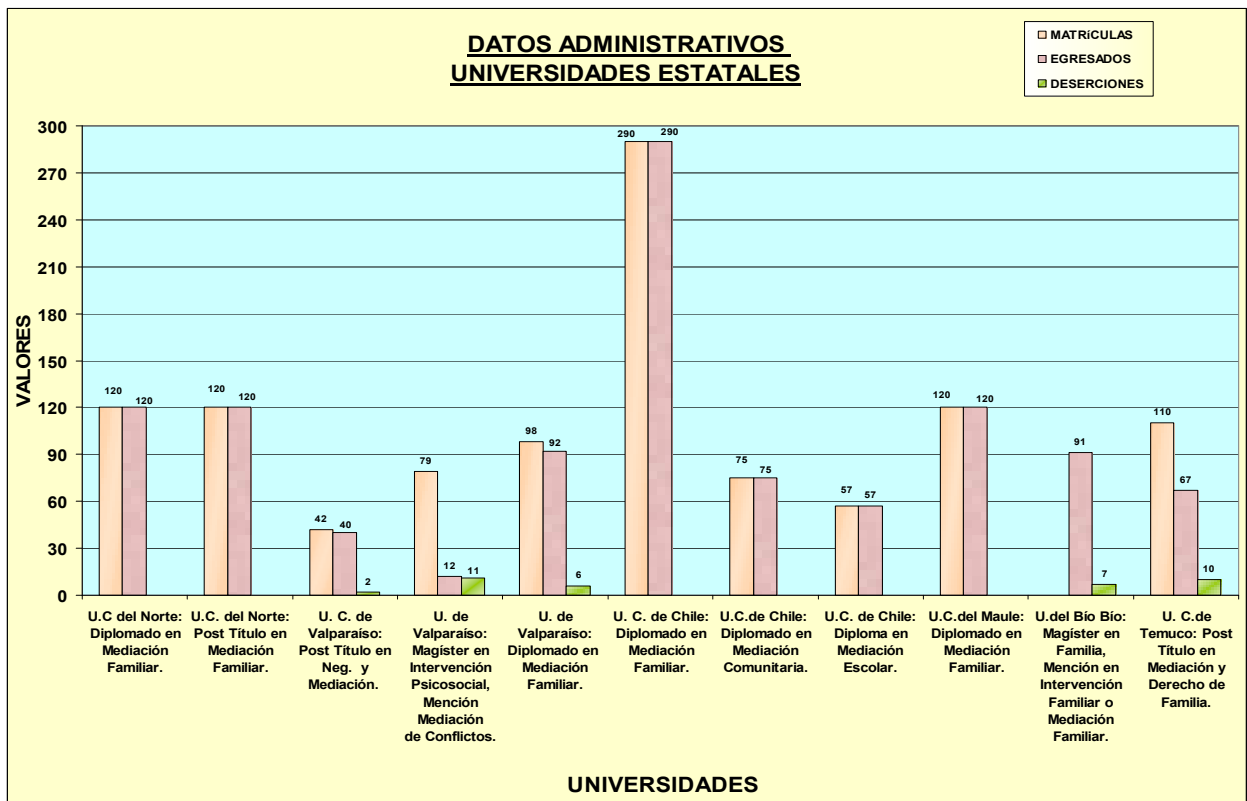
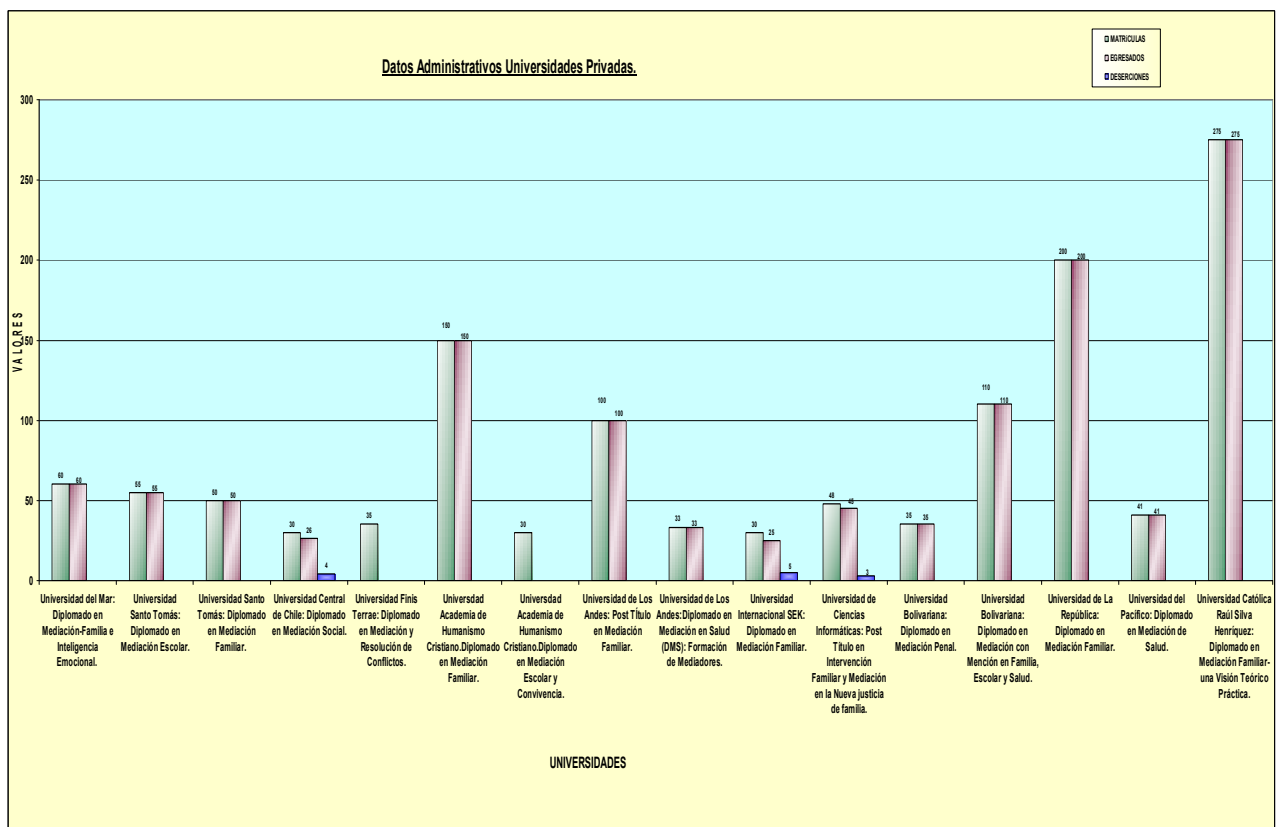


Gráfico N° 4: Datos Administrativos Programas Universidades Privadas.



La mayoría de las instituciones estudiadas, ofrece una matrícula con un cupo limitado de aproximadamente 35 alumnos como máximo y uno mínimo de 10, que le permita justificar, la realización de sus programas. Se observa, que la mayoría de estos cupos son utilizados, existiendo un alto porcentaje de egresados, alrededor de un 90% y un mínimo de deserciones, que se encuentran contempladas, por las casas de estudio.

Las causas de estas últimas, se encuentran vinculadas con el financiamiento y la incompatibilidad de horarios que significa la carga académica, con la laboral y familiar de muchos profesionales, que se proponen la continuidad de estudios.

Para acrecentar el número de alumnos matriculados, disminuyendo el de deserciones, las instituciones ofrecen distintos sistemas de financiamiento, tales como, becas, pagos diferidos, descuentos, convenios con otros organismos etc., permitiendo así que los profesionales puedan terminar sus estudios, de acuerdo a sus motivaciones personales y no limitados, por razones económicas.

Por último, es destacable mencionar, que las instituciones públicas, a pesar de ser menores en el número de ofertas, tienen una mayor facilidad para completar los cupos de matrículas ofrecidos, obedeciendo esto a un factor del prestigio con que aún cuentan estas universidades, por sobre las de carácter privado, que en algunas ocasiones, no han podido impartir sus programas, debido a este hecho.

Segunda Fase de Análisis. Análisis Específico.

Como parte de la fase específica de la investigación llevada a cabo por las alumnas seminaristas, considerada dentro de la estrategia contenida en el marco metodológico, corresponde realizar el análisis del Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, impartido por la Universidad de Valparaíso, a través de la Escuela de Trabajo Social. Este análisis apunta, a dar cumplimiento al objetivo de construir la sistematización de éste, a lo largo de su trayectoria.

Fundamentación del programa.

Fundamentalmente la idea de planificar un programa de post grado, obedece a la aparición y contemplación en la ley chilena de la estrategia de Mediación, como una técnica de negociación de conflictos y como una alternativa que posibilita tener un sistema de resolución fuera del marco legal y de lo contemplado en la organización estatal chilena; es decir, como una forma de insertar una nueva modalidad de resolución de las principales problemáticas familiares y de otros ámbitos sociales, cuyos objetivos apuntan a descongestionar el sistema y que sean las propias personas, quienes generen opciones, para resolver sus propios conflictos, persiguiendo esto, diferenciarlo de lo que tradicionalmente el sistema judicial ofrece a los ciudadanos, en donde existe una percepción de ganadores y perdedores, de acuerdo a los fallos dictados por los jueces en las distintas materias. La intención de esta nueva modalidad extrajudicial, es eliminar la figura de vencidos y vencedores, dando paso a una satisfacción mutua, producto de los acuerdos obtenidos de la negociación voluntaria entre las partes.

A partir de este argumento, se hace necesaria la formación sistemática y en profundidad de ciertas áreas específicas del conocimiento de las ciencias sociales, especialmente en Intervención Psicosocial y Mediación de Conflictos, desarrollando la capacidad de investigación de los profesionales participantes y formando mediadores que posibiliten un proceso de negociación entre los ciudadanos.

Es así como un grupo de profesionales, principalmente de la Universidad de Valparaíso, ponen en marcha este proyecto, luego de un estudio en la temática en otros programas de algunas universidades que ya estaban siendo impartidos, ofreciendo a los profesionales preferentemente del área de las Ciencias Sociales, un programa que les permita alcanzar el grado académico de magíster, es decir, que les permitiera desarrollarse en habilidades generadoras de nuevos conocimientos, en experticia y en el ámbito de la investigación y además, entregarles la especialización en el tema de la mediación de conflictos, como manera de contribuir a la preparación de éstos, en esta técnica extrajudicial, que se impone y se hace cada vez más necesaria y efectiva, en el sistema judicial del país.

“...básicamente la aparición en la Ley chilena de esta estrategia de negociación de Conflictos, alternativa que posibilita que el sistema judicial chileno por primera vez tenga un sistema no necesariamente apegado a la legalidad y a la estructura del Estado, sino que los propios ciudadanos puedan darse las alternativas para la resolución de conflictos...”

M. Ureta B. Director y Gestor del Programa. Junio 2007.

“...el tema de los conflictos es que no se están resolviendo de la manera que sea más provechosa para todas las partes...y cuando digo provechosas, me refiero a que el tema no es ganar -ganar y otro perder- perder, sino que, en conjunto construir una organización para que todos saquen provecho contractivo y participativo...”

M. García C. Coordinador del Programa. Junio 2007.

“...el programa requiere responder básicamente a la necesidad que existía en ese momento y que sigue existiendo de...formar especialistas en el tema de Negociación Colaborativa y sobre todo en Mediación Familiar”...el programa no es sólo en Mediación de Conflictos...el programa tiene una perspectiva que se llama de Intervención Psicosocial, por lo tanto, hay una primera argumentación del programa que define o intenta definir un campo de acción de lo denominado psicosocial...una de las estrategias que se optó está en la mención que es hoy día la Mediación de conflictos, porque entendemos que la mediación es una estrategia psicosocial, pero no es la única...”

“...todos tienen la posibilidad de desempeñarse como mediadores, es decir, todos tienen la habilidades formativas, pero no todos van a trabajar en Mediación...algunos van a entrar en algunas técnicas de intervención Psicosocial y no todos en mediación de familia, además, porque justamente es mediación de conflictos... más genérico...”

C. Corvalán R. Docente y Gestor del Programa. Julio 2007.

Trayectoria

El programa imparte su primera versión en el segundo semestre del año 2002, con una convocatoria de 18 alumnos, iniciándose así el primer Magíster en la temática a nivel nacional, entre las distintas Instituciones de Educación Superior. Las siguientes versiones iniciaron su proceso de formación en abril de cada año, siendo impartido ininterrumpidamente hasta el año 2005. En el año 2006, debido a ajustes administrativos, el programa no fue impartido, retomando su curso normal en Abril del presente año (2007), en su quinta versión.

En el mes de Octubre del presente año, con una matrícula de 11 alumnos, el programa, ofrecerá su primera versión en la ciudad de Los Andes. Con la intención de que este magíster, aumente su cobertura y puedan acceder a él, aquellos profesionales de provincia interesados, es que la Universidad de Valparaíso, pone en marcha este proyecto, que será ofrecido en las mismas condiciones académicas, sólo diferenciándose de su versión original, respecto del arancel estipulado, el cual, tendrá un menor costo total, para los alumnos de esta zona.

Post Grado y Mediación de Conflictos.

Respecto al desarrollo académico de este programa, se puede mencionar, corroborando lo anteriormente enunciado, que éste en su esencia, no se fundamenta únicamente en la temática de Mediación de Conflictos, sino que, la idea de sus gestores apuntó a construir un programa que tuviera de base la Intervención Psicosocial, de manera de ofrecer a quienes acceden a este Post grado una preparación integral en esta última, entendiéndola como la construcción de las realidades sociales, considerando las acciones de las personas, tanto en su individualidad, como en las relaciones que establece con su entorno o sociedad. Producto de esta interrelación, es que se generan diversas crisis o conflictos que ameritan la intervención de terceros, para buscar su solución; por lo cual, el programa decide entregar la mención en Mediación de Conflictos, preparando al magistrando, para desempeñarse como mediador y como un cientista social, capaz de investigar mucho más de la temática, contribuyendo y abriendo paso así, a nuevos conocimientos en el tema.

Cabe destacar, que la temática Mediación de Conflictos está considerada como una de las estrategias posibles dentro de la intervención Psicosocial, existiendo otras, en las cuales el propio profesional magistrando, puede ahondar mucho más, puesto que, se entregan las bases teóricas de ellas en el programa.

Análisis de Variables.

1.- Malla curricular.

1.1 Contenidos.

Es posible reconocer al revisar la malla curricular, que las distintas temáticas que este programa de magíster contempla, y que permiten contextualizar al magistrando teóricamente, son primeramente tratadas desde un ámbito general, correspondiente a la Intervención Psicosocial, propiamente tal, dando paso en una segunda etapa, a lo específico en el tema de Mediación de Conflictos, ofrecida como mención dentro del programa.

En el país, en la actualidad, sólo dos instituciones de Educación Superior, han diseñado programas de magíster en la temática Mediación de Conflictos. La universidad de Valparaíso a través de la Escuela de Trabajo Social, se convirtió en la primera institución en llevar a cabo esta tarea, siendo secundada en el año 2004 por la Universidad del Bío Bío, quien imparte actualmente, con un total de 17 módulos, el Magíster en Familia, con Mención en Intervención Familiar o Mediación Familiar. La diferencia entre ambos programas de post grados, sólo se halla, en que la Universidad del Bío Bío, ofrece dos menciones, por lo que separa sus módulos en el último semestre, ya sea, apuntando a la mediación de conflictos o a la intervención familiar, según sea la opción que cada magistrando tome al llegar a esta etapa.

El Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, se encuentra estructurado en relación a 16 módulos, considerados de base dentro de su malla curricular, siendo impartidos cuatro por cada semestre. Además cuenta con cinco asignaturas complementarias, ofrecidas

durante el transcurso del programa, a cargo de docentes nacionales o extranjeros, invitados para este fin.

Es así como se puede señalar, en forma breve, el objetivo que persigue cada uno de los módulos que componen este magíster.

Módulo I.

Fundamentos de la Familia.

Este módulo da inicio al programa; por lo tanto, le otorga la dinámica que se mantendrá a lo largo de todo su desarrollo. Apunta a contextualizar al magistrando, en la línea medular que el programa persigue, que es la Intervención Psicosocial, siendo la temática clave en él, el concepto de familia, con una mirada actual en los nuevos paradigmas que se visualizan respecto de esta organización social. Además, contempla instar a los alumnos a comenzar el desarrollo de la generación de nuevos conocimientos, objetivo central, que los programas de post grado pretenden como eje temático.

“...Básicamente integrar o ingresar a los magistrandos, al mundo de la temática del magíster de intervención y en la especialidad fundamental, que es familia...y un segundo gran objetivo, es construir la dinámica, en la cual se va a seguir proyectando el magíster...”

M. Ureta B. Gestor y Director del Programa. Docente. (Julio 2007).

Módulo II.

Enfoque Sistémico e Intervención Familiar.

Su principal enfoque está dirigido a crear un espacio, de reflexión y análisis desde el punto de vista sociológico, en el concepto de familia, tomando como base, principalmente, la perspectiva teórica sistémica de esta organización. A través de una metodología expositiva y de taller, los y las magistrandos, se contextualizan y profundizan, en la realidad de las familias chilenas hoy en día.

“...yo particularmente lo que hago, es analizar o reflexionar, junto con los alumnos, acerca de la realidad familiar en Chile, desde primero que nada, una perspectiva sociológica, porque soy sociólogo...y en segundo lugar, teóricamente, desde una visión más sistémica...”

F. Lobos M. Docente. (Julio 2007).

Módulo III.

Fundamentos Transpersonales y Humanistas.

Su objetivo apunta al reconocimiento del espacio transpersonal, entendiendo éste, como las instancias sociales que van más allá del sujeto. Principalmente se basa en los procesos comunicacionales, que vienen a ser el reflejo de este espacio externo, que vincula las interacciones sociales de los individuos.

“...apunta a la mirada y la condición de transpersonalidad del acto de la comunicación, es decir, la comunicación es transpersonal, porque sale más allá del sujeto; se da en el espacio de interacción...”

C. Corvalán R. Gestor del Programa y Docente. (Julio 2007).

Módulo IV.

Cultura y Conflicto.

Pretende entregarle al estudiante, la visión teórica respecto al conflicto, integrando diferentes visiones que se relacionan con el concepto. Se orienta al entendimiento del origen, conceptualización y de la conjugación de las variables sociológicas, culturales, psicológicas y antropológicas, intervinientes del conflicto, de manera de brindarle al alumno los elementos teóricos, para su mejor comprensión.

“...mi módulo tiene como característica, el integrar la visión antropológica y socio cultural; es decir, cuál es la definición del conflicto...cómo se maneja el conflicto, cómo se puede llegar a resolver el conflicto y todas sus implicancias....”

S. Salum A. Docente. (Julio 2007).

Módulo V.

Intervención Psicosocial en Crisis.

Este módulo complementa la visión del enfoque clínico y de la Psicología Social, como propuesta de intervención Psicosocial, con aportes de los modelos sistémicos, de los enfoques centrados en soluciones y del enfoque narrativo; el construccionismo social y la intervención en redes. El objetivo central, por tanto, es entregar los elementos teóricos y prácticos, que se transformen en las herramientas propicias, para brindar una atención idónea a los sujetos que se enfrentan a situaciones de crisis y conflicto.

“...cuáles son los elementos de carácter teórico y cuáles son los elementos de carácter práctico, que permiten desarrollar habilidades, para atender a individuos, que se encuentran en situación de crisis...pues... se hace necesario este tipo de conocimiento.”

J. M. Morán C. Docente Español. (Septiembre 2007).

Módulo VI.

Comunicación y Transacción.

Módulo que se torna fundamental dentro del programa, que apunta a la comprensión, por parte de los magistrandos, de la importancia del proceso de la comunicación. Mediante la revisión teórica y práctica, de las principales teorías comunicacionales, desde la Retórica hasta las más actuales, se interioriza a los alumnos en el análisis de la imposibilidad de la no comunicación entre los seres sociales, por la constante interrelación existente. Además, se analiza y diferencia el proceso comunicacional, dentro de todos los contextos, en los cuales estos seres sociales interactúan.

“...En este módulo se van viendo todas las teorías...y todas no pueden dejar de sustentar a la base, algunas en forma implícita y otras explícitamente, que nacemos en una cultura, donde los seres humanos estamos comunicándonos; el acto de existir, es un acto de comunicación...”

C. Benítez M. Docente (Octubre 2007).

Módulo VII.

Mecanismos de Resolución de Conflictos. Negociación.

Módulo introductorio a la temática de Mediación, propiamente tal, a través de elementos teóricos y de training, basado en las estrategias de negociación, contenidas en los procesos de mediación. Se contextualiza a los y las magistrandos en el modelo harvariano, en el cual se sustenta el programa de magíster, preparando a los alumnos, para un acceso posterior de mayor nivel, en la temática.

“...los alumnos formados en la malla curricular de pre grado, carecen de conocimiento, respecto de lo que es la mediación y negociar, obviamente implica, integración de destrezas y habilidades, que tienen que ser efectuadas, a través, de una entrega de conocimientos teóricos y un training que se les hace a los alumnos, aquí en el módulo...”

E. Salum A. Docente. (Julio 2007).

Módulo VIII.

Modelos de Mediación de Conflictos.

Cátedra dirigida a entregar teóricamente, los distintos modelos existentes en la temática Mediación de Conflictos, revisando algunos de ellos en forma más intensa y haciendo énfasis en el Modelo Lineal de Harvard, que como anteriormente se ha señalado, es el que le da el lineamiento predominante a este programa de magíster, en cuanto a los sistemas de negociación colaborativa.

“...Sí, evidentemente la Escuela de Harvard es la escuela predominante lejos, o sea, de hecho yo me formé personalmente en la Universidad de Harvard, para este tema y eso significa una línea directa, entre los temas de negociación colaborativa y éste, el magíster que hemos estructurado...”

M. Ureta B. Director del Programa y Docente. (Julio 2007).

Módulo IX.

Procedimiento de Mediación.

En este módulo se presenta en forma teórica y práctica la realización del proceso de mediación. Se presenta este procedimiento, formando a los alumnos con los conocimientos que conciernen a la temática, partiendo por saber en qué consiste y, paso a paso, cómo se realiza esta técnica en la praxis.

“...Práctica de cómo se lleva a cabo la mediación....en qué consiste la mediación....”
M. García C. Coordinador del Programa y Docente. (Septiembre 2007).

Módulo X.

Taller de Training en Mediación.

Módulo impartido por dos docentes del programa, en el cual se persigue que definitivamente los y las alumnas del magíster, identifiquen y esbocen claramente en la práctica, mediante talleres, las herramientas, posturas y diversas técnicas que debe poseer y aplicar un mediador. Este módulo es la base para el último curso considerado, en esta materia, en la malla curricular, denominado Training Avanzado en Mediación.

“...Mira, lo que se busca, es que el magistrando logre tener concretamente claro, cuáles son las estructuras prácticas...al momento de llevar adelante una mediación...”
M. García C. Coordinador del Programa y Docente. (Septiembre 2007).

Módulo XI.

Programación Neurolingüística y Auto Cuidado.

Módulo basado en el modelo de comunicación PNL, conformado por una serie de técnicas, enfocadas al desarrollo humano. Persigue que los magistrandos, desde este enfoque, sean capaces de identificar y comprender la comunicación verbal y no verbal intrapersonal y, por ende, con los otros. El objetivo, además, es conocer cómo esto, es determinante en los diversos resultados, que se obtienen en diferentes ámbitos.

“...Lograr la comprensión de procesos comunicacionales e interrelación, desde la mirada de la PNL...”

J. Hernández B. Docente (Agosto 2007).

Módulo XII.

Metodología de la Investigación.

En esta etapa del tercer semestre, se refuerza en los alumnos del magíster los procesos de investigación, entregándoles en el transcurso de este curso, todo lo concerniente a su metodología. A los alumnos, durante todo el programa, se le han generado instancias de investigación, pero es aquí donde teóricamente, se entrega en forma general, la metodología investigativa, que les orientará en la preparación de su tesis de grado.

“...El docente, busca entregar los conocimientos teóricos, en cuanto a Metodología de Investigación, para que en forma posterior, se realicen proyectos...”

M. García C. Coordinador del Programa y Docente. (Septiembre 2007).

Módulo XIII.

Investigación Social y Taller de Elaboración de Tesis.

Este módulo complementa al anterior, situando la teoría recientemente estudiada, en el ámbito de la praxis. Se contextualiza el proceso investigativo,

en lo que se refiere a investigación social, siendo el magistrando, al final de este módulo, capaz de confeccionar un proyecto de tesis, conglomerando las herramientas adquiridas durante este curso.

“...Aquí el magistrando es capaz de elaborar un proyecto de tesis, al final del curso, que es también la evaluación final del módulo...”

M. García C. Coordinador del Programa y Docente. (Septiembre 2007).

Módulo XIV.

Legislación y Apoyo Institucional.

Curso impartido por un profesional abogado(a), que apunta a entregar el marco jurídico, en el cual se inserta el proceso de mediación. Se contextualiza al magistrando en el ámbito legal del país, en conjunto con las instituciones afines a esta legalidad, con el fin de que este conocimiento, sustente, posteriormente, su quehacer profesional.

“...Aquí se visualizan las relaciones institucionales y cómo funciona todo lo legal en Chile...”

M. García C. Coordinador del Programa y Docente. (Septiembre 2007).

Módulo XV.

Desarrollo de Habilidades Sociales del mediador.

Módulo impartido por un docente investigador y mediador de conflictos, que pretende desarrollar, las competencias pertinentes que un especialista en mediación debe poseer. Para esto, se persigue, que el alumno o alumna del magíster, realice su propia dimensión personal; que reconozca sus propias habilidades personales, perfeccionando las que ya posee, y a la vez, vaya incorporando aquellas en las cuales se sienta menos preparado(a).

“...Que los mediadores puedan trabajar con sus propias competencias...más allá de su capacidad intelectual...es un poco auto observarse, esa es la idea...”

J. P. Correa S. Docente. (Agosto 2007).

Módulo XVI.

Training Avanzado en Mediación.

Módulo que como se ha señalado, se convierte en la continuación y homólogo del anterior, enfatizando en aquellos aspectos prácticos, que un

mediador o mediadora, debe aplicar en su accionar. Este curso, a través de talleres prácticos, identifica y detalla factores que aún deben ser corregidos o mejorados, por los y las alumnas del magíster.

“...lo que se hace más que nada, es ir puntualizando, ir identificando las falencias....definitivamente, terminamos de pulir cualquier arista que tuviera una falencia, que se estuviera llevando a cabo...”

M. García C. Coordinador del Programa y Docente. (Septiembre 2007).

Módulos Complementarios y/o Electivos.

El programa tiene contemplado, la realización de 5 asignaturas de estas características, dictadas por profesionales que representen, la diversidad de los ámbitos de intervención existentes. Es así como se visualizan dentro de esta oferta, los módulos de:

- Mediación y Políticas Públicas.
- Mediación, experiencias emergentes.
- Mediación y Violencia Intrafamiliar.
- Mediación comercial y laboral.
- La Persona del Mediador: Su familia de origen y adquirida.

Durante el presente año, ya se ha realizado, el módulo denominado **La Persona del mediador. Su familia de Origen y Adquirida**; curso impartido por el docente español, Sr. Valentín González Calvo.

Principalmente, el módulo se transforma en una terapia de autoconocimiento, para todos los magistrandos, como forma de preparación previa, para su desempeño en la intervención psicosocial y también como mediadores. Apunta, a través de sus objetivos, a adquirir una amplia formación especializada sobre la familia y sus procesos; llevar a cabo un proceso de introspección, que permita un conocimiento minucioso de la propia familia de origen; identificar cuáles son aquellas escenas más temidas en la intervención familiar e identificar el origen de las mismas; además de ir supervisando de manera continua las propias intervenciones, reconociendo cuáles son los rasgos distintivos de esta forma particular de intervenir, y cómo todo lo anterior ha podido influir en ello.

Metodología.

En cuanto a la metodología con la cual se trabajan los distintos módulos del programa de magíster, se puede señalar, que el régimen general utilizado es de tipo Presencial, caracterizándose la mayoría de éstos, en clases de tipo expositivas o exponenciales; es decir, mediante la ponencia de los temas específicos a tratar. Sin embargo, pese a que el régimen predominante es el anteriormente indicado, se puede mencionar que la forma de trabajo de los distintos módulos, está sujeta a la vez, a la autonomía del académico que lo imparte.

Por otra parte, es posible identificar, mayoritariamente, en forma transversal en los módulos del programa, el desarrollo de talleres, tanto individuales, como grupales; revisión y análisis de bibliografía; revisión de documentos audiovisuales; dinámicas grupales y de introspección personal, etc. Esto representa una similitud con el programa de Magíster, ofrecido por la Universidad del Bío Bío, que se convierte en su homólogo, en cuanto a la metodología utilizada para impartir los contenidos.

Respecto a aquellos contenidos que dicen relación con el Training de los magistrandos en el tema de la mediación, es posible mencionar que metodológicamente, apunta a trabajar aquellos aspectos prácticos de la mediación, mediante técnicas variadas, predominantemente de actuación, aplicando los conocimientos a los que han accedido, a través, de las clases teóricas.

Otro elemento que debe ser considerado respecto a esta variable y que incide en la presentación de los módulos, por parte de los docentes, es aquel que dice relación, con la duración de tiempo que se estipula para cada uno, lo que influye directamente en cómo los diferentes docentes, impartirán metodológicamente los distintos temas a tratar en cada uno de ellos.

En relación a la opinión expresada, por los mismos alumnos magistrandos, se puede señalar, que una gran parte de ellos considera idónea y apropiada la metodología utilizada por los distintos académicos del programa. No obstante, algunos han expresado, que en aquellos que integran lo teórico y

lo práctico, el tiempo se hace insuficiente, para desarrollar en profundidad, los aspectos prácticos contemplados.

“...el módulo yo lo imparto fundamentalmente con clases presenciales, clases que son dictadas a los alumnos en términos de trabajar un cronograma, un programa...ha ido variando en la metodología, en términos que no siempre el curso sea igual, he utilizado metodología de talleres, clases presenciales, trabajo directo en aula y análisis de audiovisuales, por ejemplo...”
Docente del Programa. (Julio 2007).

“...a mí no me impusieron ninguna ley de cómo tratar, pero como esto es en general de dos a tres de la tarde, yo quería práctica...o sea, que el conocimiento se hace a partir de la experiencia...o sea, harta lectura como de capital cultural... pero esencialmente, se trata de que si hablamos de retórica, se hacen juegos retóricos...juegos que tienen que ver con ir entendiendo eso, desde la experiencia que se está planteando...”
Docente del Programa. (Octubre 2007).

“...Sabís lo que pasa, que cada profe presenta o hace su módulo según sus propias características... ehmmm...entonces yo creo que los módulos dependen de cuán cautivado esté el profe que lo dicte; entonces no podría decirte cuál es el modelo de los módulos...no, yo ahí me la juego por lo que cada profe haga a su manera en el curso; el tema es que tengan la habilidad de poder entusiasmar y esa habilidad se consigue, cuando el profe está encantado con lo que hace...”

Egresada Programa. Promoción 2002. (Agosto 2007).

1.3 Sistema de Evaluaciones.

Respecto a la forma de evaluación de los distintos módulos del programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, se puede identificar una forma única de evaluación, la cual consiste en la elaboración de un trabajo práctico, respecto a una temática en específico, donde se debe incorporar todos aquellos conocimientos y habilidades adquiridas en el módulo mismo y a lo largo de la trayectoria del alumno en el programa. Esto además, con la finalidad de que el magistrando, desarrolle la habilidad analítica y de reflexión, siendo capaz de confeccionar un escrito que dé a conocer su manera de pensar, sustentada en la base teórica entregada por el módulo.

Ahora, si bien se puede identificar este modelo único, es posible señalar a su vez, que cada académico queda en libertad absoluta de adecuar esta pauta de trabajo según crea conveniente, siempre y cuando, se encuentre dentro de los parámetros que el mismo programa de magíster regula. De esta forma, se puede observar, cómo dentro de las exigencias evaluativas hacia los magistrandos de la actual promoción 2007 y de las anteriores, se encuentra la realización de ensayos de temáticas en específico, desarrollo práctico de lo

visto en los módulos, aplicado a las realidades laborales de cada profesional participante; talleres durante las horas académicas, etc., que son considerados para las evaluaciones finales de cada cátedra.

Otro aspecto importante que se considera al momento de evaluar por parte de los docentes, es la inserción de nueva bibliografía aparte de la previamente referida durante la dictación del módulo, teniendo en consideración la atingencia que ésta posea, con el contenido a tratar en la evaluación.

Por último, la elaboración de una tesis, y la rendición de un examen de grado, serán los instrumentos que finalmente evaluarán, la participación del magistrando en el programa y que le permitirán la obtención del grado académico al que aspira.

“...en el módulo utilizamos un solo sistema de evaluación...es la elaboración de un paper final, al final del proceso...de creación libre donde se les dan algunos parámetros de construcción, pero que básicamente, requiere del análisis reflexivo y crítico de un área tratada durante el módulo .El objetivo es hacerlos escribir, primero que todo, y luego hacerlos escribir sobre un tema que les interese y cómo desde ese tema que les interesa, los lleva a la búsqueda bibliográfica, al análisis y a los análisis críticos...”

Docente del Programa (Julio 2007).

“yo lo evaluó con un trabajo escrito...y eso por una razón fundamental para mí y es que lo mas difícil para los seres humanos cuando aprenden algo... es escribir...y escribir, pucha! que ancla el conocimiento con sus propias palabras...entonces yo, en ese sentido, les planteaba a los alumnos...ellos me daban los temas, después mi objetivo; claro que debían tener relación con el objetivo del módulo y eventualmente, con sus proyectos ligados a la mediación, pero era escribir desde las tripas y poder desde allí comenzar a trabajar una lectura científica...escribir no resumiendo, ni sintetizando, sino, desde sí mismo...”

Docente del Programa (Octubre 2007).

2.- Objetivos.

En general, el Programa de Magíster plantea como objetivo central, el formar graduados que cuenten con conocimientos y destrezas metodológicas en la Intervención Psicosocial en Familia y en la Mediación; con capacidad de diagnosticar, planificar e implementar acciones de resolución de conflictos. Además contempla, elevar la formación científica del post graduado, especializándolo en el manejo de conocimientos, destrezas y métodos que le permitan una adecuada comprensión y análisis de los problemas y necesidades de las personas en situaciones de crisis y conflicto, demostrando una actitud abierta al trabajo transdisciplinario. Busca potenciar el “training” en Mediación, a

través, del desarrollo de estrategias y habilidades, que generen en sus alumnos, la experticidad y la práctica, para desempeñarse como mediadores.

De acuerdo a lo expresado por los egresados, existe una correlación entre lo que espera lograr el magíster en sus alumnos y lo que plantean los egresados como competencias adquiridas, lo que corrobora la idea de haber dado cumplimiento a los objetivos planteados. Se aduce además, que dicho cumplimiento, se observa concretamente, en la praxis de los respectivos cargos laborales, en los que actualmente ellos se desempeñan, y que en general, están directamente relacionados con la Intervención Psicosocial y la Mediación de Conflictos, por lo que la base teórica y práctica, obtenida en el magíster, les ha permitido sustentar su quehacer profesional, con nuevas herramientas y conocimientos actualizados.

Sin embargo, se puede mencionar referente al objetivo de potenciar la investigación en sus magistrandos, que en líneas generales, es lo que distingue a los post grados de los post títulos; en la práctica, no ha seguido siendo ejercida por algunos egresados, mayormente por falta de tiempo, según lo expresado por ellos mismos.

Entonces, se puede mencionar que dentro de los planteamientos de los objetivos a cumplir por el programa, éstos son logrados, a través, de las competencias adquiridas por sus egresados, hecho comparable también, con el otro programa magíster existente en la temática, que al otorgar el grado académico ofrecido, visualizan ambos en sus alumnos, el logro de los objetivos planteados.

3.- Focalización.

3.1-Perfil del alumno.

Cabe mencionar respecto de esta variable, que el perfil que persigue el programa de magíster, dice relación esencialmente con incorporar a profesionales del área de las Ciencias Sociales, con experiencia o interés en el área y que posean a lo menos 5 años de titulación universitaria,

complementándose además esto, con una entrevista personal de ingreso, cuya finalidad es identificar los intereses de los postulantes en la temática ofrecida.

“...y en una primera instancia, también hay un acercamiento, a través, de una entrevista personal, para justamente, ir visualizando los intereses que tienen los alumnos...”
Director Programa y Docente. (Junio 2007).

A partir de lo anteriormente expuesto, se puede señalar cuáles son, principalmente, las características que presenta el programa, respecto al perfil de sus alumnos en la actual y en las anteriores promociones: los magistrandos son en su mayoría de sexo femenino, solteras o casadas, algunas con hijos, cuyas profesiones son mayoritariamente del área de las ciencias sociales, donde destacan en número las Asistentes Sociales, Psicólogas y Profesoras, en orden decreciente; por ende, se puede asociar que una de las áreas que abre el campo laboral a estas profesionales, es la relacionada con la temática de la mediación, que es además coincidente, con las profesiones que esencialmente son estipuladas por los Tribunales de Familia, como las más idóneas en el ejercicio de la temática.

Se visualiza igualmente, que en términos laborales, estas alumnas, ejercen su profesión en jornadas completas, lo que conlleva el tener que organizar su tiempo de tal forma, que puedan responder a los distintos contextos, tanto personales, laborales y académicos, en los que se desenvuelven. El rango de edad en que se encuentran, fluctúa entre los 25 y 60 años, siendo el rango etario predominante, entre los 25 y 35 años de edad. En este último tramo mencionado, se encuentra la demanda de los recién egresados de carreras de pre-grado, quienes han considerado necesario, el seguir perfeccionándose en las áreas de mayor interés para ellos.

Al comparar estos datos, entre lo que postula el programa de magíster y lo que es posible observar en los alumnos que ingresan, es que dentro de la generalidad, existe una equivalencia entre estos puntos, infiriéndose que esto último no es producto del azar, ya que los criterios de selección del programa, son previamente establecidos, son claros y se refuerzan a partir de la aplicación de entrevistas personales a los postulantes al programa, con la finalidad de visar el cumplimiento a los requisitos establecidos.

Si se realiza una comparación entre el tipo de alumno que ingresa al Magíster de intervención Psicosocial, Mención en Mediación de Conflictos, con la oferta académica nacional, en torno a la temática, se puede observar que el perfil considerado por este programa, es compartido por la mayoría de éstos, en el sentido de que está dirigido a profesionales del área de las Ciencias Sociales, lo que se diferencia de la oferta presentada, por el otro programa de magíster existente a nivel nacional, donde se deja abierta la posibilidad de acceso, a profesionales de las distintas áreas del conocimiento.

3.2-Perfil del egresado.

El perfil del egresado del programa de magíster, persigue básicamente que sus Magistrandos, logren obtener la base teórica necesaria que debe poseer un post graduado; es decir, que el graduado posea una sustantiva capacidad de investigación, conocimiento y creación teórico-práctica en el campo de la Intervención Psicosocial y en Mediación, con un enfoque interdisciplinario. Esto se evidencia y justifica de acuerdo a lo expresado por sus egresados, quienes afirman haber obtenido dicho perfil, que además, coincide con las propias expectativas que habían presentado.

Ahora bien, haciendo una comparación con la oferta académica a nivel nacional en la temática de Mediación de Conflictos a nivel de post grado, se puede mencionar que el perfil del egresado del Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de conflictos, impartido por la Universidad de Valparaíso, está íntimamente relacionado con las competencias y objetivos establecidos en su programa, a diferencia de la otra alternativa existente de post grado en el mercado, quienes presentan un perfil de egreso, basado esencialmente en las menciones alternativas que ofrece; es decir, que sus alumnos se perfilen como egresados, de acuerdo a los conocimientos de la mención escogida. Sin embargo, se debe destacar, que esta diferencia puede significar igualmente positiva, puesto que, al ofrecer dos alternativas de mención, se amplía un poco más la gama de posibilidades, para los alumnos.

“...He logrado adquirir conocimientos en la mediación propiamente tal, los que a mí me aportaron, como conocimiento y práctica, ... sobretodo en la parte de práctica...”
Egresada Promoción 2002. (Agosto 2007).

“...El poseer una metodología que me guíe de forma teórica, el cómo realizar una mediación y realizar una intervención psicosocial, ya que en el fondo, yo ya poseía la práctica en mediación, pero con el magister pude obtener mayor fundamento teórico que sustenta mi acción profesional...”

Egresada promoción 2002 (Septiembre 2007).

3.3-Competencias.

En cuanto a las competencias que el programa de magíster pretende desarrollar, primeramente señalar, que éstas están íntimamente relacionadas con el grado o capacidad de profundización en el análisis, que presentan las diferentes áreas de especialización de los magistrandos, en las que además, deben estar presentes elementos teóricos y metodológicos, que les permitan poder desarrollar su labor en las áreas de intervención psicosocial y en la estrategia de Mediación de conflictos. Esto además, considerando que la obtención de la maestría, habilita al egresado como un investigador que posee todas aquellas herramientas científicas y metodológicas, para poder llevar a cabo nuevas investigaciones y/o proyectos.

Respecto a la formación en la mención, las competencias principalmente, apuntan a desarrollar habilidades comunicacionales y destrezas en el manejo de los procesos de mediación o resolución de conflictos. Cada una de estas competencias, serán entregadas, a través, de cada módulo, entre los que se encuentran aquellos relacionados con la temática de la intervención psicosocial y aquellos que apuntan a la generación de competencias en el ámbito de la mediación. De acuerdo al objetivo que cada módulo persiga, serán también las competencias adquiridas por los egresados en este programa.

Es entonces, donde surge de las opiniones y/o percepciones de los egresados, que en general, sienten que han adquirido como competencias, aquellas relacionadas con la obtención de una base teórica y metodológica, para poder desarrollar su labor profesional con mayor eficiencia y sustento, puesto que, aducen que las competencias están más bien relacionadas con ofrecer y/o entregar los lineamientos teóricos necesarios para hacer sustentable una intervención psicosocial.

“Competencias...la investigación...nacieron ganas de seguir investigando en el tema, sabiendo del tema y no quedarse allí...lo otro que te entrega el programa, es la posibilidad de que tú vayas creando cosas...”

Egresada Promoción 2002. (Septiembre 2007).

“...Me permitió acceder a los últimos avances a nivel científico, y no sólo a los últimos avances, sino que también, a los últimos contenidos teóricos que habían demostrado en la última década una mayor efectividad...así que ese yo diría que fue su aporte fundamental en mi caso personal...”

Egresado Promoción 2002. (Julio 2007).

En tanto, si realizamos una comparación entre este magíster y el impartido por la universidad del Bío Bío, se puede indicar, que ambos programas poseen un objetivo común, es decir, persiguen dar un sustento teórico inicial en la temática familiar, para posteriormente habilitar e instruir a sus magistrandos en la temática de la mediación. Sin embargo, existe una diferencia latente; el magíster de la Universidad de Valparaíso, además de otorgar estas bases teóricas, continúan con una visión integrada y profunda en la temática de mediación, dejando abierta la posibilidad de ampliar el campo investigativo sobre este tema, amparado bajo los lineamientos de la Intervención Psicosocial.

4.-Grado o especialización ofrecida.

Respecto de esta variable, y como ya se ha señalado en reiteradas ocasiones en párrafos anteriores, el programa Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, es el primero en el país, dentro de las universidades estatales o privadas, en ofrecer el grado académico de maestría en la intervención psicosocial y en la temática específica de la mediación de conflictos. Esto lo convierte, en una opción interesante, para aquel profesional, que desea realizar un programa de continuidad de estudios y que desea convertirse, además de especialista en la técnica de mediación y de poder desempeñarse, por ende, como mediador; convertirse en un experto, al participar de un programa que lo instruye y lo capacita, como un profesional investigador y conocedor científico de esta materia, capaz de realizar propuestas y proyectos dentro de las políticas sociales existentes en el país.

Tal como se conoce, y a diferencia de los post títulos, que tienen por objeto, la especialización y el perfeccionamiento en una determinada área o sub-área profesional, el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención

Mediación de Conflictos, de la Universidad de Valparaíso, al otorgar este grado académico, busca que la formación de un alumno, le confiera aprendizajes que le permitan pensar, reflexionar, actuar y compartir experiencias; que desarrolle capacidad creativa y crítica; que se convierta en un profesional, con autonomía y preparación para el trabajo en equipo, con seguridad para la toma de decisiones; con capacidad para escuchar y comunicarse y con destrezas que le ayuden a resolver problemas.

Este grado académico, además de brindarles a los profesionales, las características señaladas en el párrafo anterior, contribuirá a mejorar sus expectativas laborales y económicas y a realizar un trabajo profesional que vaya en pro de una visión de futuro, que beneficie directa o indirectamente a toda la sociedad.

“...Sí... de todas maneras, porque el grado de magíster, sobretodo en la Administración Pública, implica aumento de remuneraciones y en el campo laboral, permite que las personas, se abran a proyectos especiales, como son, por ejemplo, toda el área de la intervención psicosocial...”

Director y Docente del Programa. (Junio 2007).

5.- Duración.

El programa de magíster, contempla una duración de cuatro semestres, tiempo reglamentado, para todos los post grados de la Universidad de Valparaíso. Este período visualiza la realización de los módulos programados, tanto teóricos como prácticos, y a su vez, a cada uno de ellos, se le otorga una duración de cuatro semanas o sesiones.

Ahora bien, al respecto cabe señalar, que siendo dos años el período académico establecido por el programa, es el propio magistrando, quien organiza sus tiempos, para cumplir con los compromisos solicitados. Esto está relacionado con el concepto de autodisciplina, presente en todos los programas de post grados, referido a que el alumno asista a las clases presenciales, con la finalidad de recibir una orientación en los principales ejes temáticos del módulo y el apoyo bibliográfico para éste; pero que sea su responsabilidad el investigar y el interiorizarse en profundidad en la materia. Esto incide considerablemente en las calificaciones obtenidas al final de cada módulo, en las cuales se puede

apreciar el nivel de autonomía, presentado por cada alumno o alumna, en el desarrollo de sus estudios.

“...Suficiente...siempre se pensó en una docencia impartida en cuatro módulos en cuatro semanas...la duración se establece en lo que son las clases presenciales y en los trabajos, pero es el magistrando el que le asigna el tiempo suficiente, para una adecuada formación...”

Docente del Programa. (Julio 2007).

Con respecto al tiempo asignado para cada módulo, éste es considerado suficiente, por la mayoría de los docentes que participan del programa. Para otros, se considera como un período que alcanza para impartir los conocimientos teóricos, mas no así para los prácticos, en aquellos que contemplan ambas facetas.

“...Mira...hay muchas ocasiones en que se me queda corto, pero depende también de los alumnos...en los 4 ó 5 años que llevo trabajando en el programa, la media es que me quedo con la sensación de que hubiese necesitado trabajar, algunas horas más con algunos alumnos...la última parte de práctica...”

“...Sí , yo creo que las cuatro clases son suficientes...igual a uno le gustaría estar más tiempo impartiendo el curso, pero creo que para los objetivos del programa y para lo que requieren los alumnos, con la programación y la carga académica que se les asigna...es suficiente...”

Docentes del Programa. (Agosto-Sept. 2007).

Los magistrandos, por su parte, ya sea egresados o cursantes del programa, establecen que como tiempo completo de duración, éste es suficiente, ya que, un tiempo superior, les significaría un período mayor de carga académica, además de la laboral y familiar. No obstante, para algunos módulos, les satisfaría más, un incremento en la asignación de tiempo, profundizando aún más, en los contenidos y en los espacios prácticos.

“...Considero que es un período adecuado a lo que es un magíster y a la capacidad personal, que tengan los distintos profesionales que participan...”

“...Suficiente, porque uno se cansa harto, estudiando y trabajando al mismo tiempo...”

“...A ver yo encuentro que está bien...lo que pasa es que uno siempre, a lo mejor, le hubiera gustado un poquito más, pero mirándolo a la distancia...yo creo que es un tiempo prudente...”

“...Bien...salvo los prácticos, los prácticos me parecían siempre muy justos...”

Egresados del Programa. Promoción 2002.

6.- Financiamiento.

El financiamiento de este programa, está compuesto por un arancel fijado como matrícula y un arancel anual, dividido en cuotas mensuales. Sus valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos por las instituciones de educación superior, que realizan programas de post títulos y post grados, destacándose eso sí, que dentro de aquellos que ofrecen grados académicos, el costo total de este magíster, es de menor valor. Esto les confiere un mayor grado de accesibilidad, a los profesionales que buscan una alternativa de continuación de estudios y la obtención de otro grado académico, ya que, muchas veces deben desechar esta idea, por los aranceles que se encuentran fuera de su alcance, fijados por las distintas casas de estudio.

Según las opiniones vertidas por los magistrandos egresados y por aquellos que se encuentran actualmente cursándolo, este magíster además de adecuarse a sus intereses personales, también se adecúa mayoritariamente, al presupuesto que han tenido contemplado para este fin.

“...Y lo otro es lo que cuesta...el programa tampoco es caro, porque cualquier magíster en la Católica de Santiago, te vale mucha más plata...”

Egresada del Programa. Promoción 2002. (Agosto 2007).

7.- Equipo docente.

7.1 Número y Grado académico y/o Especialización de Docentes.

El programa contempla la colaboración de ocho docentes nacionales, siendo en su mayoría académicos pertenecientes a la planta de la Escuela de Trabajo Social de la misma universidad. También se considera la participación de cuatro docentes extranjeros (dos españoles, un mexicano y un uruguayo), quienes a su vez, también tienen la responsabilidad de impartir algunos de los módulos contemplados en la planificación del mismo programa.

Respecto a la opinión expresada, por los alumnos del programa de magíster de la actual promoción, se puede señalar que una buena parte de ellos, considera el número de docentes suficiente, para llevar a cabo el programa y una mínima parte, reconoce no haber considerado este aspecto hasta el momento.

Cabe señalar, que todos estos docentes cuentan con distintos grados académicos. La mayoría de ellos, se caracteriza por tener el título profesional de Trabajador Social o Asistente Social y en un menor número, pero no menos importante, aquellos que tienen relación con otras áreas de las ciencias sociales, como psicólogos, educadores y abogados.

Como otro elemento destacable que se puede identificar, está el que todos estos docentes, son poseedores de algún grado de Magíster o Doctor, o se encuentran cursando algún programa, para la obtención de alguno de ellos, lo que indica, que cada uno de ellos, cuenta con un grado de especialización o experticia, que les califica en la materia o temática, con la cual colabora dentro del Magíster.

Acerca del nivel académico demostrado por los docentes del programa, los mismos alumnos indican, que éste es el adecuado para impartir cada módulo, mientras que un número no menor, considera que los académicos poseen un nivel excelente, para desempeñar esta labor. Sin embargo, realizan observaciones sobre la puesta en escena de las diversas materias, siendo principalmente referidas, a aquellas habilidades pedagógicas que algunos de los académicos deberían poseer, para la entrega de los conocimientos específicos de las distintas temáticas.

Relacionado con lo anteriormente señalado, se puede mencionar que una de las características que buscan y comparten los distintos programas de Post Título y Post Grado, es aquella que dice relación, con la importancia que se le atribuye a la experticia que presenta cada uno de los docentes que participan de sus programas; traducéndose esto también, en algunas ocasiones, en la invitación de docentes extranjeros, como colaboradores para estos eventos.

“...Yo diría que mayoritariamente muy buenos... y algunos casos, excelentes...”

Egresada Programa Promoción 2002. (Julio 2007).

“...mmm...yo diría que buena, hay docentes que manejan bastante el tema...”

Egresada Programa Promoción 2002 (Agosto 2007).

“... me parece que es un aporte...de todas maneras es un plus que tiene el programa, contar con la participación de docentes extranjeros...una visión y experticia distinta...”

Docente del Programa. (Julio 2007).

8.-Lineamientos Teóricos.

En cuanto a los lineamientos teóricos que sustentan a este post grado en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, existe una clara intención, de favorecer el desarrollo de esta nueva área de la intervención en la formación latinoamericana, que complementa la comprensión de los procesos sociales, desde una perspectiva dual, que incorpora lo psicológico y lo social, enfocada a la familia y a los nuevos paradigmas emergentes de esta última.

El modelo Lineal de Harvard, por su parte, se transforma en forma principal, en el sustento teórico, desde el cual el programa aborda la temática de la mediación de conflictos considerada en su mención, modelo que está basado en un proceso de negociación colaborativa y constructiva.

Además, el programa contempla dentro de sus lineamientos, incorporar las habilidades de investigación en el magistrando, con el fin de que éste, sea capaz de generar nuevos conocimientos acerca de la temática de la mediación, introduciendo a esto, aquellas técnicas y conocimientos propios de su saber profesional.

En relación a esta variable, se puede señalar que tanto este magíster, como el impartido por la Universidad del Bío Bío, en Intervención Familiar, comparten parcialmente los lineamientos teóricos que sustentan sus programas. Esto es, que ambos están planteados bajo la perspectiva de la intervención en familia, específicamente amparado bajo los nuevos paradigmas de la familia actual en la realidad nacional.

Por otro lado, cuando se plantea el tema de la mediación familiar, la institución del Bío Bío, desarrolla las diversas corrientes existentes en el tema de mediación (Modelo Tradicional Lineal de Harvard, Modelo Transformativo de Bush Y Folberg y el Modelo Circular Narrativo), sin llegar a identificarse con alguno de ellos, dejando que sean los propios alumnos, quienes en posterior se especialicen respecto a la línea que desean seguir.

“Sí, un lineamiento... evidentemente la Escuela de Harvard es la escuela predominante... lejos,...y eso significa una línea directa entre los sistemas de de negociación colaborativa...Existen otras tendencias en el mundo mucho más psicoterapéuticas, mucho más intervencionistas. Harvard es negociación colaborativa pura...”

Director y Docente del Programa. (Junio 2007).

“...la Escuela de Harvard facilita la comunicación y nosotros como mediadores llegamos a estar fuera en un momento determinado, somos facilitadores de la comunicación...otras escuelas no, otras escuelas son mucho más terapéuticas, trabajan la narración, trabajan la historia, etc...”

Coordinador del Programa y Docente. (Mayo 2007).

“...por eso que hay un primer núcleo formativo, que es el núcleo formativo psicosocial..., es decir, busca dar la mirada o perspectiva psicosocial, esto de que nosotros nos vamos a preocupar...de las interrelaciones de los sujetos...”

Docente del Programa. (Junio 2007).

9.- Promociones y Datos administrativos.

Tabla N° 6: Promociones y Datos Administrativos del Programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos

PROMOCIÓN (Año)	TOTAL DE MATRICULADOS	TOTAL DE EGRESADOS	NÚMERO DE DESERCIONES POR PROMOCIÓN	DIFERENCIACIÓN POR SEXO		NÚMERO DE ALUMNOS POR PROFESIÓN
				Hombres	Mujeres	
Promoción 2002	18	14	4	2	16	13 A. Sociales 3 Psicólogas 1 Psicopedago ga 1 E. de Párvulos
Promoción 2003	11	10	1	2	9	9 A. Sociales 1 Psicóloga 1 E. de Párvulos y Profesora de E. Básica
Promoción 2004	14	13	1	1	13	11 A. Sociales 1 Psicólogo 1 Psicopedago ga 1 Profesora E. Básica
Promoción 2005	13	12	1	0	13	9 A. Sociales 1 Psicopedago ga 1 Socióloga 1 E. Diferencial 1 E. Párvulos
Promoción 2007	25	0	2	1	23	13 A. Sociales 3 Psicólogas 3 Profesoras 1 E. Diferencial 1 E. Párvulos 1 Abogada 1 O. Familiar 1 E. Social

Respecto al historial de matrícula que ha tenido el Programa Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos desde el año 2002 a la fecha en su quinta versión, es posible señalar, que el promedio de alumnos por promoción ha sido de 15 personas y que éstas, principalmente, han sido profesionales Asistentes Sociales, Psicólogos (as), Educadores, ya sea Diferenciales, de Educación Básica o Psicopedagogas. También han participado Educadoras de Párvulos, una Socióloga, una Abogada, un Orientador Familiar y una Educadora Social, como es en el caso de la actual promoción.

Esto demuestra como poco a poco, se han ido incorporando nuevos profesionales que se interesan en el tema, lo que le confiere un gran enriquecimiento interdisciplinario al programa y un buen posicionamiento dentro de la variedad de ofertas existentes, por el hecho de que distintos profesionales, opten por realizar sus estudios en este magíster. Además, permite la diversificación de las miradas en la formación y el análisis complementario y reflexivo, haciéndolo aún más enriquecedor, tanto para los alumnos, como para los docentes.

“...Me parece interesantísimo, porque involucra otra mirada que tiende a complementar los análisis y generalmente, la participación tenía esa característica...que había aportes desde distintas profesiones...”

Egresado del Programa. Promoción 2002. (Junio 2007).

“...Eso enriquece, enriquece miradas, abre mentes...y es un reconocimiento, desde las otras profesiones, al nivel que tiene este magíster...”

Docente del Programa. (Julio 2007).

Cabe mencionar que si bien ya se encuentran cuatro promociones en la condición de egresadas del programa de Magíster, tan sólo doce de estos magistrandos, pertenecientes a la primera generación (2002), han obtenido el grado de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.

Esto obedece básicamente a razones, que tal como es expresado por los mismos egresados, se deben por un lado al factor económico y por otro, al factor tiempo; puesto que, uno de los requisitos para terminar el post grado, es haber financiado en su totalidad el programa, para comenzar con la tesis de grado, que a su vez, requiere por parte de los magistrandos dedicarle un tiempo mayor y necesario, para elaborar esta investigación; no olvidando

además, que la universidad dispone un tiempo reglamentado, para llevar a cabo este documento.

“...yo creo que el programa, está hecho bien, para que uno saque su grado académico en el tiempo que corresponde...ahora qué es lo que pasa, pasa que generalmente, cuando uno está en esta etapa, está trabajando y que además uno está criando o tiene mayores responsabilidades...entonces allí es cuando se te hace difícil terminar....Ah! y por el factor dinero también...hay que tener plata para terminar todo como corresponde...”

“...Tiemppooo!!...imagínate que no he tenido tiempo de ir a buscar mi tesis para empastarla...y está lista...”

“...Yo creo que sí hubo dificultades,... a ver, en términos de tiempo para preparar el examen de grado, para preparar la tesis, yo creo que en eso deberíamos habernos demorado menos... digamos, pero sí yo creo que por eso...y por plata también...”

Egresados del Programa. Promoción 2002. (Julio 2007).

De acuerdo al número de deserciones existentes, durante el tiempo en el cual se ha llevado a cabo este magister, se puede constatar que éste ha sido el mínimo y lo estimado por el programa, lo que no se diferencia del programa de la Universidad del Bío Bío, ni de los otros post títulos investigados. Las principales causas de deserción de los alumnos, como ya se ha enunciado, tienen relación con el factor económico, principalmente, y por la incompatibilidad que se les presenta en algunas ocasiones, entre lo laboral y lo académico.

“...Suspendí el magister por motivos económicos... mi plan era encontrar pega allá y bueno auto sustentarme, lo cual no fue posible, y determiné salir del magister, porque el próximo año lo puedo hacer aquí en mi región...”

Alumno que abandona el programa. Promoción 2007. (Junio 2007).

10.- Interés en la temática Mediación de Conflictos.

De acuerdo a los antecedentes entregados por los egresados del programa y de los actuales cursantes, en relación a cuáles eran sus principales intereses en relación a la temática de Mediación de Conflictos y el por qué elegir esa temática y no otra, se pudo obtener diferentes antecedentes, existiendo algunos puntos convergentes entre estos mismos.

Se pudo identificar que la mediación de Conflictos, primeramente, es visualizada como una forma pacífica de resolución de conflictos y que

contribuye a la Paz Social; por lo tanto, se transforma en una estrategia que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas. En segundo lugar, es considerada como una táctica moderna de intervención, una forma o mirada de interacción con el otro, y además como una herramienta, para poder desarrollar las habilidades necesarias, para su desarrollo profesional. Además, el interés en este tópico, se relaciona con afinidades personales; a que es un área de gran impacto hoy en día y, por ende, repercute directamente con las expectativas laborales actuales y futuras.

A partir de estas percepciones se puede inferir, que en general, la temática de la mediación, es considerada como una estrategia de intervención, que complementa el quehacer profesional, asociándola en un contexto general, como una mirada contributiva hacia la sociedad en general.

El interés demostrado en la temática, por algunos profesionales que acceden y han accedido a su formación de post grado en esta universidad y en este magíster concretamente, le otorga la validez a la línea de trabajo propuesta por el programa, al momento de su planificación y al momento de iniciar una nueva versión cada año.

En la entrevista realizada al postulante antes de su ingreso, el programa busca pesquisar, además de los requisitos académicos, cuáles son las expectativas e intereses reales presentadas por sus alumnos, respecto del programa completo y en específico en la temática de Mediación de Conflictos. Esta acción tiene un propósito de seleccionar, entre los postulantes, aquellos que a juicio de los entrevistadores, poseen el perfil esperado y un evidente interés en el tema, convirtiéndola en la única institución, que realiza este proceso previo a la admisión.

"...así que el magíster ofrecía como una forma para mí, de ponerle nombre a las cosas, de metodologizar...que venía siendo a la de uno...a la más chasquilla y siempre es bueno tener elementos teóricos, metodológicos que sustentan lo que estás haciendo y te van perfeccionando, claro..."

Egresada promoción 2002. (Agosto 2007).

"...lo que pasa es que yo pertenezco al registro de mediadores, soy mediadora, entonces, esencialmente mi interés en la mediación tiene dos objetivos, primero el incorporar nuevos conocimientos en el tema para retomar mi ejercicio como mediadora, y además porque considero que la mediación es una herramienta necesaria, para poder desarrollar mi labor como Asistente Social..."

Magistrando Promoción 2007. (Junio 2007).

-Permite solucionar conflictos, en forma pacífica y donde los protagonistas, son las mismas personas.

Focus Group. Respuesta Grupo N° 2. (Julio 2007).

11.- Pertinencia de conocimientos impartidos.

Cuando se habla de pertinencia de los contenidos entregados, se hace referencia, esencialmente, a si éstos son considerados atingentes a la temática de la intervención Psicosocial y a la Mediación de Conflictos; esto por un lado, de acuerdo a lo percibido por los egresados del programa, y por otro, a lo que el propio programa ha estipulado, como asignaturas de base en la formación de sus alumnos.

A partir de esto, se especifica que lo incluido por el magíster, como contenidos pertinentes, dice relación con el hecho, de haber estructurado la malla curricular, otorgando una mirada o visión general del concepto de familia, los nuevos modelos, el sistema comunicacional y los conflictos que en ella se presentan, para seguidamente continuar con temas más específicos, que dan el pie a la Mediación de conflictos y a las habilidades, competencias y herramientas, que los magistrandos deben ir adquiriendo, a lo largo del programa.

Referente a la opinión de los egresados del programa, éstos coinciden en que los contenidos de éste, resultan atingentes y coherentes, para su formación y expectativas; puesto que, claramente, logran entender los ejes temáticos que lo sustentan, en términos de entrega de contenidos. Esto es, por un lado el tema de la intervención Psicosocial y por otro, la temática de la Mediación propiamente tal.

Sin duda, lo mayormente rescatado, es la calidad de los contenidos teóricos impartidos, los que han podido utilizar cada uno de estos profesionales ya egresados, en su vida laboral actual, aduciendo que éstos les han permitido complementar los conocimientos adquiridos en su propia formación profesional previa, poseyendo además, las herramientas teóricas y habilidades necesarias, que los distingue como investigadores.

En resumen, se logra definir, que tanto este magíster, como el otro programa de post grado, en materia de intervención familiar y de mediación de conflictos, se han propuesto estructurar sus mallas curriculares, con aquellos contenidos imprescindibles en la formación de sus alumnos, aprovechando al máximo los recursos disponibles; esto es fundamentalmente, el tiempo y la experticia de sus docentes.

“...Obedece a dos grandes instancias, la primera de ellas es abrir el ámbito de la intervención Psicosocial ...con una visión de familia, de los sistemas y de los conflictos en general, primero toda una imagen general para entrar al tema específico que son los procedimientos alternativos y en efectivo, la Mediación como tal...”

Director Programa de Magíster (Junio 2007).

“...yo creo que cada uno aportó (los módulos)...es que yo creo que el programa está diseñado de tal manera que todo se complementa, una pieza va detrás de la otra...”

Egresada Promoción 2002. (Agosto 2007).

12.- Satisfacción con programa, infraestructura y docentes.

De acuerdo a los indicadores de satisfacción emanados desde los instrumentos aplicados a los alumnos del programa de magíster, es posible mencionar, que al menos la mitad de los alumnos de la actual promoción considera el programa como muy bueno y se encuentra satisfecho en la totalidad de sus expectativas, mientras la otra mitad considera que éste hasta el momento ha sido atingente y apropiado según sus propias expectativas, respondiendo esto a aquellas necesidades técnicas dentro del área profesional en donde se desempeñan.

En cuanto al tema de la infraestructura en donde se lleva a cabo este programa (Escuela de Trabajo Social), se puede señalar de acuerdo a las mismas opiniones de los alumnos anteriormente mencionados, que ésta es considerada relativamente buena y apropiada, para el desarrollo del mismo. De acuerdo a esto, es que los principales reparos que se hacen como sugerencia responden a temas de comodidad, más que nada, para el desarrollo del programa mismo. Sin embargo, esto no ha sido motivo, para que el desarrollo de éste, se vea impedido por estos factores.

Respecto al grado de satisfacción que hasta el momento les han generado los docentes, mayoritariamente, éste adquiere una connotación

positiva, tomando en consideración que metodológicamente, los docentes que ya han impartido sus módulos, han presentado diferencias unos con otros. Se expresa además, conformidad con la experticia demostrada por la mayoría de ellos, lo que ha propiciado el desarrollo normal de los módulos y la adquisición de los conocimientos esperados, hasta ahora.

Por último, se hace necesario mencionar, que el grado de satisfacción, se encuentra íntimamente relacionado, con las expectativas de cada magistrando, y lo que como grupo esperan obtener del programa. En este sentido, siempre existirán áreas en las cuales, este bienestar se sienta por completo y otras en las cuales esto no se dé.

“...Muy bien, porque cuando uno trabaja y tiene familia, sólo queda el sábado para sacrificar y continuar estudiando...la escuela, bueno, soy egresado de ahí, así que la quiero como es...”

Egresado Programa Promoción 2002. (Agosto 2007).

“...Mira los alumnos, hasta esta versión y particularmente en esta versión, los noto muy satisfechos, vamos a ver que nos arroja la primera evaluación a finales del mes de agosto... ¿ya?...y respecto de otros alumnos, con los que he tenido contacto yo, hasta el momento es lo mismo, y bueno todo lo que pasa por acreditación, pasa por ello...”

Coordinador Programa Magíster (Mayo 2007).

13.- Expectativas Personales y laborales.

El análisis de esta variable, deja de manifiesto, cuáles han sido las principales expectativas que los magistrandos han presentado al incorporarse a este programa. Desde las distintas perspectivas que presentan los profesionales, se puede constatar que la mayoría de ellos, pretende incorporar los conocimientos adquiridos, como una herramienta, para la intervención profesional y personal. Claramente se observa que la mayoría de los alumnos que ingresa al post grado, específicamente a este magíster, persigue acrecentar su desarrollo, en ambos sentidos, adquiriendo un mayor grado de perfeccionamiento que en algunos casos, les permita seguir realizando sus actuales actividades profesionales de una manera más actualizada, integral y , por ende, más óptima. Para otros, se convierte en una alternativa real, como forma de obtener, mayores ingresos y mejores ofertas laborales.

La obtención de este grado académico, además, ha interesado a otros participantes, como oportunidad de seguir una carrera de docencia y como

posibilidad de desempeñarse, una vez egresados del programa, en Tribunales de Familia, manejando las habilidades requeridas en los procesos de mediación.

En el ámbito personal, la mayoría de los y las magistrandos, pretende acrecentar y profundizar conocimientos, adquiridos en sus respectivas carreras de pre grado, obteniendo una mejor preparación en el tema de la intervención psicosocial y en áreas de la aplicación profesional que les compete.

“...Poder enriquecer conocimientos, poder darle un soporte teórico, técnico al quehacer, para no terminar en el hacer por hacer...en ese sentido el magíster te entrega elementos de análisis, de discusión, de sustento, de cuestionamiento, que yo creo son súper interesantes a la hora de pararte en escenarios sociales que están en cambio....”

“...era un tema, porque profesionalmente implicaba un aporte concreto monetario, pero después cuando pasé por el magíster y salí de él, claro no tan sólo fue el tema profesional, sino que también, que la mediación es un tema que es re buena herramienta, para el tema de la pacificación social...”

“...Dio respuesta a una inquietud que tenía, por lograr un mejoramiento en mi nivel académico, lo que está referido no sólo al tema de status o de mejoramiento de ingresos, sino que, a un tema de consolidación, profundización y ampliación de conocimientos, en áreas que uno ha estimado importantísimas...”

Egresados del Programa. Promoción 2002. (Julio 2007).

“...Mejorar expectativas laborales y conocimientos...”

“...Aumentar herramientas, reflexionar acerca del área de la mediación, desde una perspectiva más analítica, mejorar mi manejo de la perspectiva psicosocial...”

“...Un trabajo relacionado con el magíster, ya sea, en lo académico u otras áreas profesionales...”

“...Sentir más completa mi formación...”

“...Perfeccionarme en el área familiar...”

“...Abrir el campo laboral hacia otras instituciones, pero con énfasis en la infancia...”

“...Obtener un mejor empleo y mejor remuneración...”

Magistrandos Promoción 2007. (Septiembre 2007).

14.- Motivación y participación.

Se puede señalar, mediante los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos aplicados a los alumnos del programa de magíster, que el tema de la motivación de los alumnos, se relaciona con el interés que presentan los alumnos por participar en este programa de Magíster propiamente tal; y el interés que presentan los mismos alumnos por la temática de la mediación.

También se pueden señalar otros elementos, como la necesidad que surge de parte de algunos de estos profesionales por alcanzar nuevos grados académicos, como lo son el grado de Magíster y Doctor en alguna temática en específico, lo que conlleva en muchas de estas realidades, a conseguir un desarrollo personal y profesional dentro del medio y el entorno laboral que los rodea, vinculándose esto, a la incorporación de nuevas herramientas teórico prácticas.

Otro factor que motiva a los profesionales a participar, es la conveniencia que tiene este programa, en términos de disponibilidad horaria, ya que muchos de sus participantes, dentro de su labor profesional tienen horarios que en cierta forma, les impiden el cursar otros programas de post título o post grado, impartidos paralelamente a su jornada laboral.

El nivel de participación de diversas áreas profesionales dentro de este programa de Magíster, permite que la dinámica al interior del grupo curso, esté en permanente retroalimentación, haciendo que los distintos temas tratados tengan un visión más profunda y enriquecedora como tal.

“...Porque llenaba mis expectativas y mi interés por la gestión de conflictos y porque pertenecía a la escuela formadora de pre grado.”

“...Las principales razones fueron porque me interesó y porque en ese momento era la oportunidad para hacerlo...eso”

“Tener un grado académico.”

“Me parece interesantísimo, porque involucra otra mirada que tiende a complementar y a enriquecer los análisis, y generalmente la participación tenía esa característica que habían aportes desde distintas profesiones”

Alumnos Egresados Promoción 2002. (Julio 2007).

Desde el punto de vista de la participación, entendida como el grado de asistencia de los magistrandos y la presencia activa dentro de las clases, se puede señalar, que esta variable en general siempre se ha desarrollado de una forma positiva; esto argumentado desde la perspectiva de que estos alumnos ya poseen las herramientas técnicas provenientes de sus distintas profesiones, lo que a su vez permite, que la dinámica interna del grupo curso, sea ágil y participativa, generando la retroalimentación a la que se hizo alusión en el párrafo anterior.

“...muy bien... al menos conmigo, han sido muy reflexivos... la dinámica de los grupos se produjo muy bien... ellos mismos lo dijeron, digamos, sobre todo esa posibilidad de dialogar entre ellos, en base a las preguntas que yo les he planteado...”

“Buena...yo creo que a ratos es demasiado...uno no puede avanzar tan rápido...pero creo que parte de un post grado tiene que ver con generar discusión...es decir, uno en el magíster debe estar feliz cuando los alumnos participan y te puedes quedar una hora pegada en una discusión, porque en la realidad a todos nos pasa... en la cotidianeidad es que probablemente no tenemos tiempo para esa reflexión...”

“...En esta promoción muy buena...hemos tenido participación activa, se genera debate, discusión, reflexión crítica...inclusive discusión frente al profesor o a los argumentos del profesor...lo cual siempre es gratificante...”

Docentes del Programa. (Junio 2007).

“...Muy buena...es un grupo de mujeres maduras, profesionales, con experiencia...que tenían muy claro que querían venir a este magíster...y que tienen muchas ganas de aprender...”

Docente Programa. (Septiembre 2007).

Como otros puntos hallados en el presente análisis, cabe señalar, que las principales dificultades que se les han presentado a las magistrandos de la actual promoción 2007, dicen relación con la carga académica, la lectura sistemática de la bibliografía entregada y la confección de trabajos finales. Todo esto relacionado con lo ya dicho anteriormente; el factor tiempo, el aspecto laboral y el cumplimiento de obligaciones de índole familiar. Sin embargo, éstas han podido ser salvadas, en la medida del transcurso del programa y gracias al apoyo incondicional de sus familias.

CAPÍTULO V

HALLAZGOS, APRENDIZAJES Y SÍNTESIS FINAL.

La Mediación.

La Mediación como técnica de resolución de conflictos, se presenta como un tema de interés y de gran importancia en la actual realidad nacional. Desde sus comienzos en la década de los noventa, con la formación de los primeros especialistas en esta materia, a cargo de instituciones formadoras extranjeras, se hizo necesaria la incorporación de más profesionales, que fuesen formados a nivel nacional, por instituciones que recogieran las realidades propias del país. Esta técnica estaba dando buenos resultados en los países en los cuales ya había sido implementada, por lo tanto, se proyectaba como una buena estrategia, para descongestionar o destrabar el sistema judicial chileno.

La promulgación de la Ley de Tribunales de Familia, en el año 2002, facilita que esta nueva modalidad extrajudicial de resolución de conflictos, sea incorporada, con el fin de que sólo llegaran a tribunales, aquellos litigios que no hubiesen podido ser resueltos, por medio de esta técnica. Es así, como comienza a gestionarse dentro de las instituciones de Educación Superior, públicas y privadas, la intención de ofertar distintos programas de estudio que validaran en la realidad nacional, la instrucción de estos especialistas que serían los responsables de descongestionar el sistema judicial, actuando como mediadores o terceros neutrales, contribuyendo al restablecimiento comunicacional de las partes involucradas en un conflicto, propiciando así, la generación de acuerdos.

El Proceso de Mediación en Chile.

La ley contempló en una primera instancia, la obligatoriedad del proceso de Mediación previo a la etapa judicial, siendo los usuarios los responsables de cancelar el servicio de la mediación que debían llevar a cabo. Esto como es de suponer, fue de poco acceso a las personas de menor recurso, quienes, además de no contar con la información necesaria relativa a los procedimientos de mediación, debían participar de un proceso nuevo que generaba muchas dudas en su efectividad, tomando en consideración que la sociedad de este país, culturalmente, está acostumbrada a resolver sus conflictos por la vía judicial.

En la actualidad, este proceso tiene un carácter voluntario y sin costo, para aquellas personas que poseen un ingreso menor a \$888.888 y se encuentra en estudio, la instancia de volver a asignarle el carácter de obligatoriedad, lo que es discutible, si se piensa que la voluntariedad del acto, se constituye como un elemento esencial, que acrecienta su posibilidad de éxito.

Se debe mencionar, que para que esta estrategia sea eficiente, deben estar presentes ciertos elementos que protejan la correcta implementación de este sistema alternativo. Sin embargo, en su período de ejercicio, se han detectado varias falencias en el sistema, las cuales al parecer, se focalizarían en algunas áreas, que es preciso analizar, como forma de darle solución al tema.

Estas áreas dicen relación con que el sistema incluya como obligatoriedad, el otorgar la información a sus usuarios, acerca de la existencia de este sistema alternativo de resolución de conflictos. Por otro lado, que efectivamente, exista una mayor coordinación y fiscalización, por parte del Poder judicial y los distintos juzgados, para visualizar que el proceso de Mediación, se implemente de la forma programada.

Igualmente se visualiza la necesidad de que el Estado, asuma el pago de los mediadores, ya que, han tenido que ganarse un espacio laboral, a través, de licitaciones, lo que ha incidido, tal como lo han expresado las diversas instituciones, en una baja en el número de matrículas, a nivel de la formación en Mediación de Familia y por esta razón, se está incursionando en llevar la Mediación hacia nuevas áreas. El garantizar un espacio laboral y una remuneración establecida, permitiría que estos profesionales, por una parte puedan acceder de forma sustentable a la labor, y por otra, que otorguen un buen servicio a sus clientes.

Finalmente, se debe considerar que se presentan estas posibles soluciones al tema, evidenciando la existencia de una cultura de judicialización, como forma de resolver los conflictos, por parte de las personas; por lo cual, se hace indispensable su resocialización en esta nueva estrategia de acceso a la resolución de conflictos, que es mucho más efectiva, por su carácter auto

determinante, en donde las soluciones, son propuestas por ellos mismos, lo que condiciona y ofrece mayor seguridad, en el cumplimiento de los acuerdos generados.

Post Grados y Post Títulos en el Área.

En la actualidad, existe una amplia gama de ofertas en instituciones de Educación Superior, públicas y privadas, dedicadas a este fin, siendo predominantemente mayor, la oferta de post títulos en la temática específica de la mediación familiar; por un lado, por la necesidad de que a corto plazo, existieran más profesionales ligados a esta área y por otro, a la puesta en marcha de la Ley de Tribunales de Familia. Estos post títulos, por su menor tiempo de duración y menor inversión económica, se convirtieron en la oportunidad más accesible, para aquellos profesionales que comenzaron a interesarse en la temática.

Se ofrece en menor cantidad, programas de post grado, en esta materia, los cuales, además de ofrecer el grado académico de magíster, se realizan con la intención de que la temática siga siendo investigada y se desarrollen proyectos o programas que potencien y fortalezcan la implementación y ejercicio de la mediación en Chile. Entre éstos se encuentra el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, de la Universidad de Valparaíso, transformándose en el primer programa en ofertar esta materia en el país, desde su implementación en el año 2002, siendo secundado en el año 2004, por el programa Magíster en Intervención Familiar, Mención Intervención Familiar o Mediación Familiar, de la Universidad del Bío Bío.

Es menester destacar, que todos estos programas, ya sea que se trate de post títulos o post grados, persiguen en sus objetivos, formar especialistas o expertos, capacitándolos en temas específicos de la mediación y abriendo espacios a nuevas áreas de ejercicio de ésta, tales como, salud, educación, comunidad y mediación penal.

La idea de los post títulos o diplomados, apunta a la formación de profesionales en términos más operativos, capaces de aplicar las técnicas y destrezas, en los procesos de mediación. Los post grados, por su parte,

además de perseguir este mismo objetivo, otorgan un grado académico, que permite que los profesionales, alcancen una maestría o experticia en la temática de mediación.

Ya sea con una metodología presencial o de formación a distancia, estas instituciones, capacitan a sus alumnos en habilidades personales y profesionales, que apuntan a la formación integral. Para esto, las casas de estudio realizan un esfuerzo, en incorporar una fuerte impronta de los elementos valóricos y teóricos, que las sustentan en sus programas de formación; entregando a sus alumnos, las herramientas y conocimientos necesarios, para un futuro ejercicio profesional eficaz y eficiente, que se transforme en el fiel reflejo de la institución en la cual se formaron.

Respecto al perfil del alumno que ingresa a estos programas, se prioriza a aquellos profesionales del área de las Ciencias Sociales, no obstante, se observa poco a poco, la incursión de profesionales de otras áreas, que se interesan en el tema de la Mediación y que demuestran aptitudes personales, para su desempeño posterior.

Esta adherencia a la temática, se da básicamente, por las distintas variables presentes, tanto en el contexto social, como judicial chileno, ya que, dicho auge se presenta a partir de la necesidad de descongestionar los sistemas judiciales, específicamente, los Tribunales de Familia, donde se inserta esta estrategia de resolución pacífica de conflictos. Pues bien, las distintas instituciones de estudios superiores, acogen esta nueva modalidad, tomando en cuenta la normativa actual que estipula la ley de familia, que en general, establece los criterios de ingreso al registro de mediadores, donde la tarea de las casas de estudio, consiste en hacer que coincidan sus programas con lo que establece la entidad judicial, para que así, sus egresados puedan insertarse en este nuevo sistema extrajudicial.

Sin embargo, dicho auge está condicionado, por el número de matrículas que se generan en cada versión, donde alcanzar los cupos necesarios, se hace cada año más complejo, como consecuencia del crecimiento sostenido de la oferta académica antes mencionada. También se debe plantear que dicha baja en el número de matrículas, está igualmente relacionada, entre otros factores,

con las constantes modificaciones y/o reformas que ha introducido el sistema judicial en torno a la temática, lo que genera un grado de incertidumbre mayor, tanto para los profesionales que ya ejercen como mediadores, como para aquellos que desean integrarse al registro de éstos, lo que en definitiva, no les aporta ni les otorga mayor continuidad y estabilidad.

Igualmente se debe mencionar, que dicha expansión en la temática de la mediación, no sólo se ha realizado con la finalidad de que los profesionales ejerzan en el área de la mediación familiar, sino que también, se plantea la Mediación, como una estrategia de intervención, para los distintos campos profesionales y/o laborales en que se puede implementar este nuevo sistema. Es así, como se ha visto incluso su implementación en el mundo empresarial privado, que por lo general, son un poco más escépticos en la aceptación de nuevas técnicas como éstas.

Ahora bien, a nivel de proyecciones en el área, se puede mencionar que en general, dicho apogeo continúa, pero con las complejidades anteriormente mencionadas, para lo que las casas de estudio de nivel superior, están ejecutando nuevas estrategias, para la superación de dichos obstáculos.

Es así, que para la presentación de dichas estrategias, se debe primeramente hacer la distinción entre lo que se observa en los post títulos y lo que proyectan los post grados, ya que sus ejes de trabajo están dirigidos hacia líneas distintas; esto debido a que en general, los post títulos ofrecen programas más bien operativos, a consecuencia del tiempo de duración de éstos y los post grados, apuntan hacia la obtención de un grado académico, lo que implica una mayor profundización en sus contenidos.

A partir de esto, se puede plantear que esencialmente, se observa que los post títulos están proponiendo nuevas estrategias de presentación en el mercado académico, centrándose en el fortalecimiento de sus programas de estudio; para lo cual, incluyen dentro de sus equipos académicos a profesionales de renombre, que ejercen en la temática y que a su vez, están bien posicionados dentro del área de la mediación, incluyendo además a docentes extranjeros, quienes otorgan una visión más integrada de lo que es la mediación, tanto a nivel local como a nivel internacional; es decir, otorgarles a

sus potenciales postulantes, un programa más completo, con una visión de enseñanza más integral.

Por su parte, los post grados en general, ya cuentan con un programa integrado, que incluye igualmente, el ejercicio de profesionales extranjeros dentro de sus módulos; entonces, su estrategia de mejoramiento se centra básicamente, en lograr una acreditación, por parte de las entidades correspondientes, para así, poder acceder a los beneficios que esto involucra, que esencialmente se basa, en la entrega de subvenciones de estudio para sus alumnos, lo que permite que las universidades, puedan otorgar mayores ofertas de financiamiento a sus postulantes; además de considerar las evaluaciones, para de esta forma poder introducir las percepciones de sus alumnos y docentes, que propendan a la obtención de una mayor calidad de sus programas de estudio.

En síntesis, la continuidad de la temática de la Mediación, se sigue observando como un área de ejercicio profesional con proyección, pero que está en constante evolución, por lo que la labor o tarea que se le transfiere a las entidades de educación superior, constituye una gran responsabilidad relacionada, fundamentalmente, con una capacitación de calidad y coherente con el contexto social y judicial, que involucra el eficiente ejercicio de la mediación, por los distintos profesionales interesados en el área.

Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.

Desde la perspectiva del programa de la Universidad de Valparaíso, se desprenden del proceso de investigación, una serie de antecedentes que permiten realizar la sistematización de éste, cumpliendo así, uno de los objetivos planteados en el presente estudio.

Respecto a los contenidos que maneja el programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, se puede señalar que se contemplan en una primera instancia elementos generales de la Intervención Psicosocial, de forma de ubicar al magistrando en un nivel teórico homogéneo, que permita que los profesionales se nivelen en esta materia, para

luego, profundizar en todos los aspectos necesarios referentes a la Mediación de Conflictos, entregando los principales modelos teóricos de las distintas corrientes que sustentan a esta estrategia. Posteriormente, se profundiza en aquellos elementos técnicos de la Mediación, correspondientes a su aplicación como técnica de resolución de conflictos, teniendo siempre presente, que el principal objetivo que persigue este programa de Magíster, es que el magistrando desarrolle aquellas habilidades concernientes al proceso de investigación de la temática de la Mediación, con el fin de la producción de nuevo conocimiento en la materia, aportando a su vez, los elementos teóricos y técnicos que se pueden desprender desde sus respectivas profesiones.

Sin embargo, no se debe olvidar que este es un programa de Intervención Psicosocial, cuya mención es en Mediación de Conflictos, ya que, en ciertas ocasiones, se tiende a pensar que esta última es la temática principal y que es una única técnica, considerada en este tipo de intervención. En un sentido amplio, la Intervención Psicosocial comprende otras facetas, tales como, la Intervención en Crisis, la Intervención Familiar, entre otras.

En relación a la metodología, con la cual se imparte cada módulo y a la forma de evaluación de los mismos; cabe señalar, que éstas se rigen bajo los parámetros estipulados, por el equipo de coordinación del programa de post grado. Sin embargo, si bien se identifica la existencia de ciertos patrones específicos, en la metodología de trabajo de los módulos y las evaluaciones de éstos, también se puede reconocer que cada académico queda en libertad de introducir nuevos elementos a sus cátedras y a la manera de evaluar los resultados obtenidos, por parte de los magistrandos en las distintas temáticas.

Acerca de los participantes que acceden a este programa de post grado, se pueden identificar, claramente, a aquellos pertenecientes a las Ciencias Sociales, lo que permite ahondar principalmente en la Intervención Psicosocial, produciéndose de forma instantánea, un proceso de retroalimentación, por los aportes entregados, por los distintos agentes. En el perfil del egresado, se identifican los elementos que se trabajan a lo largo de los distintos módulos, abocados, principalmente, desde una perspectiva de la generación de conocimiento y la capacidad sustantiva de investigación.

Por otra parte, se reconoce que los docentes participantes de este programa de magíster, tanto nacionales como internacionales, cuentan con un reconocido currículo académico y de formación, teniéndose la certeza que éstos son especialistas en la materia con la que cada cual colabora, lo que permite que el proceso de formación de los alumnos, cuente con un sustento teórico de calidad e innovación, en las nuevas teorías y conocimientos acerca de los contenidos.

En cuanto a la trayectoria que ha tenido este mismo programa de magíster, se puede señalar que éste ya se encuentra en su quinta versión, ingresando a la oferta nacional de programas de magíster, como pionero, en el año 2002. A partir desde su puesta en escena, es que se inscriben en él profesionales de múltiples áreas de las Ciencias Sociales, caracterizándose siempre por tener una fuerte presencia de Asistentes Sociales dentro de sus participantes. Sin embargo, hoy en día se puede reconocer un mayor equilibrio de las profesiones que se pueden distinguir, destacándose psicólogos, educadores, abogados, etc. lo que permite un proceso de enriquecimiento mutuo, entre los participantes del programa.

Otro elemento que se ha destacado en la vasta trayectoria que este programa de magíster presenta, dice relación con la capacidad de avance o progreso que ha tenido, traduciéndose esto, principalmente, en la superación de aquellos aspectos que presentaban mayores falencias, enfocándose los esfuerzos, en poder entregar un servicio de calidad a sus usuarios, así como también, en un próximo período, obtener la acreditación, lo que le otorgaría una mayor validación y reconocimiento a nivel de la sociedad y de las distintas casas de estudio universitarias; a la vez, que sus alumnos se viesen favorecidos, obteniendo mayores beneficios, referidos principalmente al aspecto financiero.

Si bien, el impacto que este programa de magíster aún no ha sido evaluado o cuantificado en las medidas exactas en la realidad actual, sí se pueden visualizar algunos primeros atisbos, a partir de la opinión de los profesionales ya egresados, quienes expresan, reconocimiento en la adquisición de distintas habilidades profesionales, enfocadas principalmente al tema de la negociación y al proceso de investigación, que si bien, en algunos

casos ya se poseían desde el pre grado, fueron profundizadas posteriormente aún más en el programa.

Por último, y a modo de cierre, es posible plantear sugerencias emanadas desde los propios sujetos, considerados en este estudio.

La primera de ellas, hace alusión a la necesidad de realizar reuniones con cierta periodicidad de los académicos participantes de este programa. Esto, con el fin de establecer una mayor conexión con los distintos participantes del equipo docente y no tan sólo con el equipo de coordinación en sí; además de permitir que los docentes puedan discutir y hacer una especie de enlace entre los distintos módulos que se imparten.

Como otro elemento considerado, dice relación con la posibilidad de ofrecer más de una mención en el programa, lo que permitiría que si bien éste, siguiese focalizado en profesionales de las Ciencias Sociales, abriría sus horizontes hacia otros profesionales, otorgándoles otras posibilidades, a través, de nuevas especialidades.

Un último elemento que se puede incorporar, dice relación con la puesta en marcha de algún componente de tipo tecnológico, especialmente el diseño de una página web del mismo programa, en donde magistrandos y académicos, tuviesen acceso a material bibliográfico, archivos audiovisuales de los módulos, espacios de discusión, informaciones administrativas, etc. Esto a su vez, permitiría que la discusión y análisis, que se lleva a cabo al interior de cada módulo, se expandiese, quizás facilitándoles el estudio a sus alumnos y permitiendo, mantener un espacio de comunicación continuo entre ambos.

Entre los Hallazgos y Aprendizajes surgidos como parte del proceso mismo de investigación y de los resultados arrojados desde los diversos instrumentos de recolección de información aplicados; es posible señalar, que las preguntas de investigación planteadas en el capítulo de Metodología de la Investigación han sido respondidas, mediante los análisis generales y los específicos.

De esta forma, se puede constatar, tal como se ha señalado anteriormente en los análisis generales, que los programas de post título y post grado, no siguen un enfoque o lineamiento teórico único, sino que, se rigen por distintos patrones, ya sean institucionales, metodológicos, etc., los que orientan a los programas en distintas direcciones, siendo notoriamente identificables, aquellos dirigidos a la Mediación Familiar, ya que responden a la oferta que hoy se plantea en términos de desempeño en los Tribunales de Familia, como forma de contribuir a destrabar el actual Sistema Judicial chileno.

En relación, a si en la actualidad los programas dan la importancia necesaria a la Mediación, entregando una formación integral a sus participantes, esto es afirmativo y tiene directa relación con el tiempo planificado por cada programa y de la concentración en horas de trabajo, que cada uno estipule, para la entrega de los conocimientos; ya que, en parte, todos los programas de post título y post grado entregan los lineamientos generales de la temática, con el fin de situar al profesional participante, en una base que le permita obtener las nociones básicas acerca de la Mediación, para posteriormente entregar aquellos elementos específicos, en los cuales se encuentra orientado el programa.

Con respecto, a los niveles de satisfacción percibidos acerca de los alumnos magistrandos del programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, es posible reconocer que éstos declaran, en general, niveles altos de satisfacción, respecto de las expectativas que ellos presentaban en un primer momento. Sin embargo, a su vez, son capaces de mencionar aquellos elementos que consideran de algún modo deficitarios, pudiendo definir algunas sugerencias, con el fin de mejorar aquellos puntos que propicien la entrega de un buen y mejor servicio.

Finalmente, es así, como el presente estudio, generó las respuestas a las preguntas significativas planteadas en un principio; sin embargo, cabe señalar que el tema del cual trata esta investigación, no se ve agotado como parte de la misma, sino que plantea el desafío, para que se realicen nuevos estudios, en las distintas aristas que posee, la temática de la Mediación de Conflictos.

Síntesis Conclusiva.

La Mediación como estrategia de resolución de conflictos, se convierte en un servicio profesional, dirigido a facilitar el restablecimiento de la comunicación entre las personas, que por causa de diversos conflictos, se hallan en una situación de imposibilidad de resolverlos por sí solas. Entonces, para esto, se amerita la presencia de un tercero, que presentando características de neutralidad e imparcialidad, entre otras; crea las posibilidades reales de beneficio, para las partes, mediante acuerdos tomados por ellas mismas.

El mediador, por tanto, será el responsable de señalar verbalmente a las partes, las interacciones posibles; puesto que, la Mediación es una práctica que se va construyendo, a través, del lenguaje y que se rige por ciertas reglas que la definen.

De lo anterior, se deduce que la capacidad y las habilidades de un mediador profesional, imprimen un sello especial al proceso de mediación y determinan, en parte, los resultados que puedan lograrse, sin dejar de considerar, las características de las personas que acuden a este proceso, quienes son las verdaderas protagonistas y responsables de los resultados.

Estas capacidades y habilidades requeridas en el mediador, serán el resultado de una adecuada formación que lo valide y prepare como tal. Por esta razón, es que algunas instituciones de Educación Superior, de carácter público o privado, iniciaron la oferta de programas de post títulos o post grados, apuntando a la formación de mediadores, desde que la Mediación ha sido contemplada en la jurisdicción chilena.

Estas instituciones, imparten conocimientos teóricos y prácticos, desde una perspectiva interdisciplinar, inculcando, a través, de sus objetivos de formación, las competencias requeridas a sus profesionales; desarrollo de habilidades personales y destrezas; y en el caso de aquellos programas que otorgan un grado académico, la ambición por la investigación, que permita

incrementar el acervo de conocimiento en la Mediación, de manera tal, que se convierta en una herramienta efectiva, de participación social y de descongestión a los sistemas actuales de justicia del país, legitimada en el contexto sociocultural nacional.

La multidisciplinariedad de los profesionales, que acceden cada vez en mayor número a esta formación en Mediación, sobretodo a los post grados, con su investigación, desde diversos paradigmas y perspectivas metodológicas, contribuirá de manera notable al desarrollo y fortalecimiento de esta técnica como instrumento social, porque se puede apreciar que aún existe mucho camino por construir en estas materias.

En el contexto nacional, la Mediación descansa en una serie de medidas de carácter democrático, que son congruentes con el contexto socio-histórico que acontece hoy en día. El interés hacia nuevas formas de justicia participativa, que se presentan como alternativas a los sistemas dominantes, puede resultar de menor magnitud, para quienes tienen desconocimiento de éstas, situación que aún se observa notoriamente en la actualidad, respecto de la Mediación; existe gran falta de conocimiento, por parte de los usuarios, sobre qué es y cómo opera esta medida extrajudicial resolutoria de conflictos.

Algunas de las áreas de interés, que podrían ser consideradas para futuras investigaciones, emergen de los temas que han sido tratados en esta investigación. Por lo tanto, el haber iniciado este proceso, permite posicionarla, como un estudio contributivo en este tópico.

Entre los aportes emergentes de esta investigación, se identifican aquellos referidos a motivar y a seguir fomentando, la idea de la resolución alternativa de conflictos y específicamente, a través de la Mediación, sea ésta en el plano familiar o en los emergentes contextos en los que se está instaurando; siendo en estos escenarios, donde cabe la participación del Trabajo Social. Esta participación, se insiste, se convierte en protagónica, junto a otras disciplinas, centradas en promover el bienestar de los sujetos, como asimismo, centrada en promover la dignidad e igualdad de las personas, como lo hace esta profesión. Es así, como al compartir lineamientos congruentes con la Mediación, está llamada a ser la “responsable” de llevarla adelante

(Ponce de León, Malvina)^{*}, educando y promoviendo la cultura de la paz y una cultura de relaciones basadas en una mejor convivencia humana, de diálogo, comunicación, de respeto por el otro, que estimule el empoderamiento y la participación ciudadana, en la identificación de sus conflictos y en la capacidad de resolverlos en forma activa y pacífica.

En este contexto, la mediación emerge, como un campo de desarrollo de gran trascendencia, resolutivo, motivador y gratificante, que puede inspirar al Trabajador Social, en su perfeccionamiento profesional. Se convierte en una nueva área de investigación y proyección laboral, que requiere aún avance y expansión, para rendir los frutos necesarios en el contexto sociocultural nacional, puesto que, resulta todavía evidente, que la forma de implementación de la Mediación en Chile, obliga a adaptar las experiencias consolidadas en otros países.

En este trabajo, se ha querido entregar un estímulo, que gatille una entusiasta participación del profesional del Trabajo Social en Mediación, por su enriquecedor aporte a esta temática, que a modo de sugerencia, debería tener sus primeros albores, dentro de la formación de pre grado; de tal manera que, se consolide como un contenido asimilado durante el desarrollo de la carrera y surja al término de ésta, como una alternativa atractiva de formación de post grado. Queda esta opción propuesta, para el posterior análisis de parte de las autoridades que correspondan.

Además, como otro punto a señalar, el programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, puede encontrar en este trabajo, un primer estudio y análisis de sus procesos; es decir, una sistematización de su trayectoria, desde que se decidiera su planificación y puesta en marcha, hasta la actualidad, constituyéndose en un referente interesante, para una futura evaluación. El análisis comparativo con la realidad de ofertas programáticas, de otras instituciones en el país, surge como pionero

^{*} *Asistente Social, Máster en Educación para el Trabajo Social, Universidad Católica de Washington, EEUU. Coordinadora y Docente del Magíster en Pedagogía Social, U. Central de Chile. Actual miembro del Directorio de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y Vice presidenta Nacional del Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G. III Jornadas Internacionales de Mediación, Santiago-Chile, 31 Agosto y 01 Septiembre del 2007.*

y único, lo que sin lugar a dudas, es un aporte para este magíster, permitiéndole visualizarse en el contexto nacional y posicionarse, como uno de los primeros en ofrecer un grado académico, en materia de Intervención Psicosocial y en Mediación. De aquí, pueden surgir directrices que lo enriquezcan y conduzcan a conservar aquellos aspectos asertivos y/o realizar modificaciones, de acuerdo a los requerimientos educativos y socioculturales actuales.

Por su parte, la Universidad de Valparaíso, tiene en este estudio una aproximación a su realidad académica e incluso la opción de compararse, con otras entidades educativas que trabajan en el mismo ámbito, lo que en un futuro, puede contribuir, a lograr la acreditación de uno de sus programas de post grado, objetivo anhelado por todas las instituciones de Educación Superior hoy en día.

Conjuntamente, se considera que esta investigación, se constituye en una fuente de apoyo, para todos aquellos profesionales, que se desempeñan en el área de las Ciencias Sociales, que presenten un interés en la temática de la Mediación de Conflictos; puesto que, la información recopilada, se encuentra a disposición de éstos, en forma clara y ordenada; pudiendo ser utilizada, como guía y orientación, obteniendo antecedentes y datos de una realidad concreta, que les permita el conocimiento de las ofertas académicas y de continuidad de estudios, que actualmente existen en el mercado nacional, en esta área.

Por lo mismo, este proceso investigativo, tuvo dentro de sus objetivos, contribuir con esta información sistematizada a este fin, contemplando que todo proceso encuentra en la práctica, una serie de dificultades manifiestas o solapadas que pueden limitar, dificultar y, en ocasiones, pueden obstaculizar el avance de una investigación. Algunos de estos problemas fueron considerados, para elegir las opciones metodológicas y diseñar las estrategias que permitieran enfrentarlos, intentando minimizar sus efectos en los resultados finales.

Además, toda investigación requiere como insumo básico la información; por ende, el primer paso ha consistido en indagar en diversas fuentes respecto de la Mediación, como sistema alternativo de resolución de conflictos, contextualizado en sus características, en el marco de la formación de sus

profesionales e indagando en aquellas instituciones que se encargan de esta tarea en la actualidad.

Como punto de partida, se requirió para implementar esta investigación, indagar en la factibilidad de ella. Se consultó bibliografía especializada en el tema; esto es, sobre la educación y formación en los programas de continuación de estudios; los conflictos; la Mediación y toda otra que aportara sustento y validez a este proceso investigativo.

Un aspecto fundamental, consistió en motivar a los docentes y profesionales de la actual promoción del Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos, así como a una muestra de sus egresados, ha hacerse partícipes de este estudio, permitiendo la observación de su accionar dentro del programa, en el caso de los primeros y accediendo a entregar información valiosísima sobre sus percepciones y opiniones, en el caso de todos ellos. En buena medida, el éxito de la gestión, se basó en el patrocinio del mismo programa de magíster y de la institución universitaria, que interesadas en lograr la sistematización de éste, generaron las oportunidades concretas para su realización.

Cabe destacar, que este estudio de ninguna forma, ha pretendido convertirse en una evaluación, sino que por el contrario, buscó convertirse en un tratado que lograra dar a conocer los principales antecedentes y características, que hasta el momento no habían sido estudiadas, que si bien es cierto, pueden ser signadas como evaluativas, sólo marcan el inicio para que ésta, se pueda llevar a cabo en una ocasión futura, por parte del programa mismo; de ahí su carácter de exploratorio cualitativo.

La metodología multimodal, en la cual se realiza un enfoque integrado de métodos cuantitativos y cualitativos, promovida por algunos autores hoy en día, a pesar de ser viable y complementaria, poseería la desventaja de ser costosa y requerir demasiado tiempo; por lo que se optó, por la utilización de métodos cualitativos, regido por un criterio de conveniencia, de acuerdo al plan de estudio y a la orientación de la investigación, lo que se estima resultó ser acertado y beneficioso, para el desarrollo de ésta, satisfaciendo las expectativas planteadas y dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

Ahora bien, concordante con lo anterior, el proceso de investigación necesariamente comporta un procedimiento de trabajo o construcción conjunta, que para este estudio en particular, resultó satisfactorio, aunque no exento de un cierto grado de exigencia y de rigurosidad. Además, permitió que la interpretación de los resultados, se realizara con la integración de la información obtenida, a través, de todos los instrumentos aplicados, facilitando una visión que integra varias perspectivas.

Por lo anteriormente señalado, los argumentos del equipo, se orientaron a apoyar las intenciones de esta investigación, haciendo énfasis en el abordaje de procesos que, necesariamente, requieren ahondar en la subjetividad de los involucrados; por lo mismo, se insiste, que optar por una lógica de carácter cualitativo, corroboró en la realidad, que fue una decisión adecuada e idónea, visualizándose además, que no habría sido posible, recabar la misma información, a través, de una lógica sólo cuantitativa.

Si bien, siempre existirán varias alternativas metodológicas, técnicas y procedimientos para la recolección de datos; en este caso, la elección de unas u otras, se hizo considerando las preferencias del equipo investigador, las posibilidades de aplicación y los recursos humanos y materiales disponibles.

Por ejemplo, la opción del grupo focal, para recoger información relevante del conjunto de magistrandos, se basó en la oportunidad que ofrece esta técnica cualitativa para compartir, confrontar y aprender de las construcciones elaboradas por los distintos actores. De este modo, se logró garantizar, que uno de los sujetos de estudio, es decir, las magistrandos de la promoción 2007, entregara algunos lineamientos fundamentales para la investigación.

Con respecto a la entrevista como instrumento, cabe señalar que si bien, consume más tiempo, asegura una mayor comprensión del fenómeno estudiado, otorgando una información más acabada. Por su parte, el cuestionario, por su fácil aplicación y permitir ordenar las variables en estudio, se convirtió en otro instrumento que contribuyó a los análisis y aportó datos valiosos. Así también, la exploración documental y la observación no participante del equipo de seminario que se insertó en el programa, se

constituyeron en otro punto de vista enriquecedor; entonces, el conjunto de los instrumentos ya mencionados, se complementaron y permitieron la obtención de una mayor riqueza informativa.

Finalmente, todo lo anteriormente mencionado se conjugó, para permitir la viabilidad de esta investigación, que resultó ser una experiencia enriquecedora y se espera por esto mismo, inicie una veta de nuevos análisis inspirados en este enfoque y logre un impacto en el ambiente académico, profesional y laboral, del Trabajador Social y de otros profesionales que se interesan en la Mediación de Conflictos, visualizándola como una alternativa eficaz, que surge en pro de la pacificación social.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA.

- **Libros.**

Alayon, N. (1986). *Reflexiones sobre Trabajo Social*. (1ª. Edición) Buenos Aires: HUMANITAS.

Ander-Egg, E. (1985). *Las Técnicas de Comunicación al Servicio del Trabajo Social*. (1ª. Edición). Buenos Aires: HUMANITAS.

Bremúdes A. K. (2002) *Mediación Intercultural: Una Propuesta para la Formación*. (1a. Edición). Madrid: POPULAR.

Bush B. y Folger J.P. (1996) *The Promise of Mediation*. (1ª. Edición). Buenos Aires: GRANICA.

Correa S., J. (2006). *Mediación y Trabajo Social* (1ª. Edición). Santiago: PUNTOLEX.

Cox C. (1997). *La Reforma de la Educación Chilena: contexto, contenidos, implementación*. (1ª. Edición). Santiago: PREAL.

De Tommaso, A. (2004). *Mediación y Trabajo Social*. (1ª. Edición, 2ª. Reimpresión). Buenos Aires: ESPACIO.

Dewey, John (2002). *Democracia y Educación. Una Introducción a la Filosofía de la Educación*. (1ª. Edición). Madrid: MORATA.

Diez Francisco y Tapia Gachi (1999). *Herramientas para trabajar en Mediación*. Editorial PAIDOS. Buenos Aires, Argentina.

Fischer R. y Ury W. (1996) *Sí de Acuerdo: Libro Fundamental de Negociación*. (1ª. Edición) Editorial: NORMA.

Folberg, Jay y Taylor A. (1997). *Mediación: Resolución de conflictos sin litigio* (1ª. Edición) México: LIMUSA, GRUPO NORIEGA EDITORES.

Folger, J. P. y Jones, T. S. (1997) *Nuevas direcciones en mediación* (1ª. Edición) Barcelona: PAIDOS.

González C., C. (2001) *Manual de Mediación*. (2ª. Edición) Barcelona: ATELIER
Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3ª. Edición). MCGRAW – HILL INTERAMERICANA.

Hill, G. N. y Thomson H. K. (1997). *Real Life Dictionary of Law*. (1ª. Edición). Los Ángeles California: General Publishing Group.

Juárez, M. (1993). *Trabajo Social e Investigación: Temas y Perspectivas*. (1ª. Edición). Madrid: UPCO.

Martínez de M., B. (1999) *Mediación y Resolución de Conflictos. Una guía introductoria*. (1ª. Edición) Buenos Aires: PAIDOS.

Massone P., P. (2002). *90 años de la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso*. (1ª. Edición). Valparaíso: EDEVAL.

Medina R. (2004). *Evaluación del docente universitario: una visión institucional*. (1ª. Edición).

Ortemberg, O. (1996). *Mediación Familiar: Aspectos jurídicos y prácticos*. (1ª. Edición). Buenos Aires: BIBLOS.

Parola, R. (1997). *Aportes al Saber Específico del Trabajo Social*. (1ª. Edición) Buenos Aires: ESPACIO

Pastén C., Fernando. (1995). *Metodología de la Investigación Social*. (2ª. Edición). Valparaíso. EDEVAL.

Patterson, C.H. (1973). *Theories of counseling and psychotherapy*. (2ª Edición). Nueva Cork: Harper and Roww.

Redonto, J. (2004). *Cómo Analizar los Conflictos: la tipología de conflictos como herramientas de mediación*. (1ª. Edición). Barcelona: PAIDOS.

Riesco, J. L. (1999). *Internet ha revolucionado nuestras formas de vida, adelantando la llegada del siglo de la información*. (1a. Edición). Madrid, La Ventana Net.

Rummel, R.J. (1976). *Understanding conflict and war*. Volumen I y II. Nueva Cork: Wiley.

Suares, M. (1996). *Mediación: Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. (1ª. Edición). Buenos Aires: PAIDOS.

Suares, M. (2002). *Mediando en Sistemas Familiares*. (1ª. Edición). Buenos Aires: PAIDOS.

Vain. P. (2005). *Evaluación del docente universitario: un problema complejo*. (20ª Edición). Madrid: ESPASA-CALPE S.A.

- **Artículos en Revistas Académicas.**

Arrúe P., Muñoz C., Purcell C. (2000). *La Mediación en el ámbito judicial, una investigación exploratoria*. Revista Trabajo Social.

Bernasconi A. y Rojas F. (2004). *Informe sobre la educación superior en Chile: 1980-2003*, Editorial Universitaria.

Brunner, J. J. y Elacqua, G. (2003). *Informe Capital Humano en Chile*. Chile: Universidad Adolfo Ibáñez, Escuela de Gobierno.

Burgos P., J. (2000). *Mediación: un enfoque multiprofesional; el punto de vista de la Psicología*. Revista de Trabajo Social.

Kremer, L. (2000). *Mediación: Conversaciones que entusiasman a la gente*. Revista Trabajo Social.

Solar S., M. O. (2000). *¿Por qué Mediamos los Trabajadores Sociales?* Revista de Trabajo Social.

- **Otros documentos.**

Arellano M., J. P. (1998) *Reforma en marcha. Para que tengan un tiempo a su medida.* Chile, Ministerio de Educación.

Armanet P. (5 de enero 2006). *Reforma curricular: Mejores profesionales en menos tiempo.* El Mercurio de Valparaíso.

Decreto Exento 01322, Universidad de Valparaíso, Valparaíso 23 de Octubre de 1997.

Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española. (20ª. Edición) 1984 tomo II, Editorial Espasa-Calpe, S.A.

Ley 19.968: Crea Los Tribunales de Familia. Diario El Mercurio. Santiago, Chile. Fecha de Publicación: 30 de agosto del 2004.

Moreno R., H. (1999) *Evaluación del docente universitario: una visión institucional.* Universidad Autónoma de Occidente, Cali Colombia.

Palma, Irma. (2006). Programa de Estudio de Sexualidad, Sujeto y Sociedad. Académica de la Universidad de Chile del Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y experta en sexualidad.

Rosales P. (2005). *Política Educativa.* Programa de Magíster en Educación. Universidad de La República.

UNESCO. (1995). *Cambio y desarrollo en la educación superior.* Paris.

UNESCO. (1997). *Conferencia mundial sobre la educación superior.* Paris.

- **Tesis de Maestría.**

Carrasco P., Morales A. (2003): *“Aprendizajes Relevantes al Egreso de la Formación Profesional en Trabajo Social Universitario: Análisis de las Experiencias de Seminarios de Título de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999 – 2003, desde el enfoque de Competencias*

Profesionales". Seminario de Título, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Berrios C., C. y Castro L. C. (2002): "*Mediación. Una alternativa de resolución de conflictos*". Seminario de Título, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Duk, A. M. y Munnier, S. M. (2002). "*Estudio acerca de las Consecuencias del Proceso de Mediación Familiar como Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos en Usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso*" Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología. Universidad Andrés Bello, Viña del Mar, Chile.

- **Sitios Web.**

Separados de Chile (19 de abril del 2007). Disponible en: <http://www.separadosdechile.cl/>

Universidad Los Andes (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.uandes.cl/>

Pontificia Universidad de Chile (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.trabajosocialuc.cl/>

Universidad del Bío Bío (5 de julio del 2007). Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/magisterfamilia/>

Universidad de Valparaíso (5 de julio del 2007). Disponible en: <http://www.uv.cl/>

Universidad del Norte (5 de julio del 2007). Disponible en: http://www.ced.ucn.cl/area_social/postitulos/,
http://www.ced.ucn.cl/area_social/diplomados/

Universidad Central (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.fcsucentral.cl/>

Universidad Finis Terrae (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.finisterrae.cl/>

Universidad Católica Silva Henríquez (22 de junio del 2007). Disponible en: http://www.ucsh.cl/ces/diplomado_mediacion

Universidad Academia de Humanismo Cristiano (22 de junio del 2007). Disponible en: http://www.academia.cl/dipl_mediacion/

Universidad Internacional SEK-Chile (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.sek.edu/cursos/verCurso>

Universidad del Mar (5 de julio del 2007). Disponible en: http://www.udelmar.cl/diplomados/dip_mediacion/

Universidad Santo Tomás (22 de junio y 5 de julio del 2007). Disponible en: <http://www.ust.cl/link.cgi/Capacitacion/Diplomados>

Universidad de Ciencias de la Informática (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.ucinf.cl/>

Universidad Católica de Temuco (5 de julio del 2007). Disponible en: <http://www.uctemuco.cl/econtinua/derecho>

Universidad Bolivariana (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.ubolivariana.cl>

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (5 de julio del 2007). Disponible en: <http://www.ucv.cl/>

Universidad del Pacífico (22 de junio del 2007). Disponible en: <http://www.ulare.cl/Postgrados/Diplomados/Mediacion>

CAPÍTULO VII

ANEXOS.



Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.
Seminario de Título
“Mediación de Conflictos”.
Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

Instrumento #1: Cuestionario Magistrandos

Este instrumento ha sido diseñado, para contribuir a la investigación realizada dentro del magíster en el cual Ud. participa. Su aporte y disposición para responder este cuestionario, será muy valioso para el programa y la universidad. Todas sus respuestas serán de carácter confidencial.

A continuación Ud. encontrará una serie de enunciados con sus respectivas alternativas de respuesta. Por favor, marque según su criterio, aquella que se acerque más a su pensamiento.

Preguntas.

- 1- Ud. decide realizar el Magíster:
 - a- Por intereses personales.
 - b- Por iniciativa de la institución en la cual trabaja.
 - c- Por obtener o alcanzar otro grado o título.
 - d- Por el consejo o asesoramiento de algún otro profesional.

- 2- Antes de ingresar a este programa:
 - a- Ud. indagó en otras opciones de post título o post grado de la Universidad de Valparaíso.
 - b- Ud. se informó de otras opciones en otras universidades.
 - c- Ud. sólo se interesó en participar en este post grado.

- 3- Con respecto a la temática tratada en el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos. Referente a la oferta en el tema, Ud.:
 - a- Investigó tres o más opciones aparte de esta oferta.
 - b- Investigó dos opciones más aparte de esta oferta.
 - c- Investigó una opción aparte de esta oferta.
 - d- No investigó otra opción.

- 4- Ud. ingresa a este Magíster porque:
 - a- Se adecuaba a sus intereses y presupuesto.
 - b- Se adecuaba a su presupuesto.
 - c- Se relaciona con sus intereses.
 - d- Por otros motivos.

- 5- La temática Mediación de Conflictos:
 - a- Es nueva para Ud.
 - b- Tiene algunos conocimientos previos en el tema.

- c- Es conocida por Ud. por motivos de trabajo.
 - d- Alguien le conversó del tema anteriormente.
- 6- La temática Mediación de Conflictos, a Ud. le interesa porque:
- a- Es un tema de gran impacto hoy en día.
 - b- Es un tema entretenido.
 - c- Es un tema afín con intereses personales en el área
 - d- Es un tema relevante y trascendente actualmente.
- 7- En cuanto al programa ofrecido por este Magíster. Ud. lo considera:
- a- Muy bueno. Satisface sus expectativas.
 - b- Apropiado y atingente a sus expectativas.
 - c- Relativamente apropiado y atingente a sus expectativas.
 - d- No satisface sus expectativas. Sugeriría modificaciones.
 - e- No lo ha estudiado con detención.
- 8- En cuanto a la metodología utilizada en el programa. Ud. considera que:
- a- Muy buena. Era lo que esperaba.
 - b- Es idónea y apropiada.
 - c- Se acerca en parte a lo esperado.
 - d- Es inadecuada. Debería ser modificada.
 - e- No ha pensado en el tema.
- 9- Los enfoques y lineamientos teóricos contemplados en el programa de estudio, para Ud. son:
- a- Muy buenos y pertinentes a la temática y a las exigencias profesionales.
 - b- Variados y pertinentes a la temática y a las exigencias profesionales.
 - c- Regulares, no muy variados, pero pertinentes a la temática y a las exigencias profesionales.
 - d- No son variados ni pertinentes a la temática y a las exigencias profesionales.
 - e- No ha profundizado en el tema.
- 10-Ud. cree que los temas considerados dentro de la malla curricular de este Magíster:
- a- Son muy buenos y apropiados a la temática de Mediación.
 - b- Son los apropiados y pertinentes a la temática de Mediación.
 - c- Sólo algunos son apropiados y pertinentes a la temática.
 - d- No son apropiados y pertinentes a la temática.
 - e- No ha revisado la malla curricular con detención.
- 11-Con respecto al número de docentes que participa de este Magíster. Ud. considera que:
- a- Es excelente y el nº preciso, para llevar a cabo el programa.
 - b- Son suficientes para llevar a cabo el programa.
 - c- Debería haber un número mayor de ellos en el programa.
 - d- Son insuficientes. Definitivamente faltan docentes.
 - e- No lo ha considerado.
- 12-Referente al nivel académico de los docentes que participan en este Magíster, Ud. considera que:
- a- Es excelente, para impartir cada módulo.
 - b- Es el adecuado para impartir cada módulo.

- c- Es medianamente adecuado, para realizar la tarea.
- d- El nivel es insuficiente, para impartir cada módulo.
- e- No ha pensado en el tema.

13-La experticia presentada, por los docentes en sus respectivos módulos. Ud. la considera:

- a- Excelente. Con gran experticia.
- b- Buena. Demuestran experticia.
- c- Regular. En algunos se advierte mayor experticia.
- d- Mala. No se advierte experticia en sus temas.
- e- No lo ha analizado.

14- El tiempo de duración del programa completo de este Magíster (4 Semestres), para Ud. es:

- a- Excelente. Se ajusta al programa y propias expectativas.
- b- Suficiente, para desarrollar los contenidos.
- c- Excesivo. Podría desarrollarse en menos tiempo.
- d- Insuficiente, para desarrollar los contenidos.
- e- No se lo ha cuestionado.

15- El tiempo de duración de cada módulo del programa. Lo considera:

- a- Excelente. Se logra el objetivo del módulo y la profundización del tema.
- b- Bueno. Se logra el objetivo del módulo.
- c- Suficiente para algunos de ellos.
- d- Insuficiente.
- e- No lo ha pensado.

16- La participación de diferentes profesionales relacionados con las Ciencias Sociales en el Magíster, a Ud. le parece:

- a- Muy buena, porque permite compartir y ampliar conocimientos.
- b- Buena, porque lo hace más entretenido.
- c- Regular. Se dificulta aunar criterios.
- d- No le parece buena, por diversos motivos.
- e- No ha pensado en el tema.

17- De acuerdo a lo observado considera que las relaciones y la dinámica interna del grupo curso es:

- a- Muy buena durante el tiempo que ha transcurrido del programa.
- b- Buena durante el tiempo que ha transcurrido del programa.
- c- Regular durante el tiempo que ha transcurrido del programa.
- d- Deficiente durante el tiempo que ha transcurrido del programa.
- e- No ha pensado en el tema.

18- La infraestructura ofrecida por la Escuela de Trabajo Social, para realizar este Magíster, Ud. la considera:

- a- Excelente y muy apropiada.
- b- Buena y apropiada.
- c- Relativamente buena y apropiada.
- d- Mala e inapropiada.
- e- No lo ha analizado.

19- Al egresar de este Post Grado. Ud. podrá:

- a- Lograr un aumento de remuneraciones y/o ascenso.
- b- Cambiar de lugar de trabajo.
- c- Cambiar de actividad.
- d- Bonificaciones de otro tipo (asignaciones por capacitación, etc.)
- e- No lo ha pensado aún.

20- A la hora de convalidar su labor profesional con este estudio. Ud. piensa que:

- a- Es una de las mayores dificultades que ha tenido que salvar.
- b- No ha sido dificultoso, pues estaba organizada desde antes.
- c- En ciertas ocasiones se le ha hecho difícil cumplir con ambas labores.
- d- No ha pensado en esto.

21- Qué sugerencias haría Ud., para mejorar aspectos del Magister.



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
C H I L E
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.

Seminario de Título

“Mediación de Conflictos”.

Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

Instrumento #2:

ENTREVISTA DIRECTORES O COORDINADORES DE POST GRADOS O POST TÍTULOS.

➤ **Universidad:** **Nombre:** **Cargo:**

Antecedentes generales del Post título o Post grado:

- Nombre:
- Duración:
- Jornada:
- Fecha inicio primera promoción:
- Mallas
- Programas

PREGUNTAS.

1. ¿De dónde surge la idea de plantear o realizar este post título o post grado?
2. ¿De quiénes?
3. ¿Surge de alguna necesidad específica? ¿Cuál?
4. ¿Sigue algún principio específico que persigue la universidad, o responde a otro lineamiento o enfoque?
5. ¿Qué objetivos esenciales persigue el post grado o post título?
6. ¿Se exige algún perfil específico del alumno postulante? ¿Cuál o cuáles?
7. ¿Se realiza algún proceso de pre selección con entrevista personal?
8. ¿Qué aspectos o criterios son considerados en esta entrevista?
9. ¿Cuáles son las principales áreas de ejercicio profesional de los postulantes?
10. En relación con el cuerpo académico del Post grado Post título, ¿participaron éstos en el diseño del programa de estudios?
11. ¿Participan en el programa Académicos Extranjeros? ¿Por qué?
12. ¿Poseen algún convenio con universidades extranjeras en relación con el Post grado o Post título?
13. ¿Cuál es la metodología utilizada en clases?
14. ¿Qué nivel de deserción de los alumnos existe durante el proceso del post grado o post título?
15. ¿Conocen cuáles son las causas principales de estas deserciones?
16. ¿Ustedes como universidad poseen alguna tendencia marcada en relación a la proyección laboral de los alumnos?

17. ¿Cuál es el número de egresados en todas las promociones?
18. ¿Existe alguna instancia de evaluación del post grado o post título, por parte de los alumnos?
19. ¿Cuáles han sido los resultados de estas evaluaciones?
20. ¿Se han considerado estas evaluaciones?
21. ¿De qué forma?
22. ¿Se han introducido modificaciones al programa de estudios? ¿Cuáles? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
C H I L E
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.



Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.
Seminario de Título
“Mediación de Conflictos”.
Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

Instrumento # 3:

ENTREVISTA DOCENTES DEL PROGRAMA.

- 1- Nombre y función dentro del Magíster.
- 2- ¿Desde cuándo Ud. participa en este programa?
- 3- ¿Ud. realizó este Magíster? ¿Cuándo?
- 4- ¿Por qué razones Ud. recomendaría realizar este Magíster?
- 5- ¿Cuál es el nombre y objetivo del módulo que Ud. imparte?
- 6- ¿Cuál es la metodología y sistema de evaluaciones utilizado para impartir este módulo?
- 7- En cuanto a los contenidos. ¿Éstos son planificados en equipo o designados?
- 8- Desde su experiencia. ¿Cómo se vincula a la temática de Mediación?
- 9- ¿Considera suficiente el tiempo señalado, para impartir su módulo?
- 10- ¿Cuáles son sus expectativas respecto a su módulo?
- 11- ¿Ud. tuvo alguna participación en el diseño de la malla curricular del programa?
- 12- En general. ¿Cuál es su opinión sobre el programa ofrecido?
- 13- ¿Qué le parece la participación de docentes extranjeros en el programa?
- 14- El equipo de docentes que participa en el programa. ¿Realiza algunas reuniones con cierta periodicidad, para ir evaluando el desempeño?
- 15- ¿Qué le parece la multidisciplinariedad del grupo curso en la actual promoción?
- 16- ¿Qué le parece la dinámica interna y participación del grupo?
- 17- ¿Cuál es su opinión en cuanto a la infraestructura ofrecida por la Escuela de Trabajo Social?
- 18- ¿Cuál es la vinculación del programa con la carrera de Trabajo Social?
- 19- Sugerencias.



Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.
Seminario de Título
“Mediación de Conflictos”.
Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

Instrumento #4

ENTREVISTA DOCENTES EXTRANJEROS.

1. Nombre, profesión y procedencia.
2. ¿Desde cuándo Ud. participa como docente en este programa?
3. Desde su experiencia. ¿Cómo se vincula a la temática de Mediación?
4. En su país. ¿Se están impartiendo post títulos o post grados en la temática?
5. ¿Estos siguen algún lineamiento teórico especial? ¿Se guían por algún modelo de mediación específico?
6. ¿Cuál es la importancia que está teniendo la Mediación en su país?
7. ¿Se está advirtiendo un aumento de interés en la materia?
8. Respecto a la temática. ¿Cuáles serían las principales diferencias y similitudes que existen entre Chile y su país?
9. ¿Cuál es el nombre y objetivo del módulo que Ud. imparte?
10. ¿Cuál es la metodología que Ud. utiliza para impartir este módulo?
11. ¿De qué forma Ud. evalúa al finalizar su módulo?
12. En cuanto a los contenidos. ¿Éstos son planificados en equipo o designados?
13. ¿Ha realizado alguna evaluación, con los otros docentes, respecto a los contenidos teóricos y/o prácticos del módulo?
14. ¿Considera suficiente el tiempo señalado, para impartir su módulo?
15. ¿Cuáles son sus expectativas respecto a su módulo?
16. En general. ¿Cuál es su opinión sobre el programa ofrecido?
17. ¿Qué le ha parecido la multidisciplinariedad del grupo curso durante el tiempo en el que ha participado de este magíster?
18. ¿Cómo ha sido la dinámica interna de las promociones con las cuales ha trabajado?
19. ¿Cuál es su percepción, en cuanto a la participación de los magistrandos?
20. ¿Cuál es su opinión en cuanto a la infraestructura ofrecida por la Escuela de Trabajo Social?
21. ¿Cuál piensa Ud. es la vinculación de este programa de magíster con la carrera de Trabajo Social?
22. ¿Haría algún tipo de sugerencias para el Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos?



Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.
Seminario de Título
“Mediación de Conflictos”.
Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

Instrumento #5:

ENTREVISTA EGRESADOS DEL PROGRAMA.

Nombre:

Edad:

Profesión:

Lugar de Trabajo:

Fecha de ingreso al programa:

Fecha de egreso del programa:

1. ¿De qué forma o en qué instancia usted tomó conocimiento de la existencia de este Magíster?
2. ¿Cuáles eran los conocimientos que usted tenía acerca de la Mediación al momento de matricularse?
3. ¿Cuál fue el principal motivo para elegir este Magíster y no otro?
4. ¿Cuáles fueron y son sus principales intereses en el tema de la Mediación de Conflictos?
5. A partir de los conocimientos propios de su profesión ¿Cuáles han sido los acercamientos anteriores al Magíster, que ha tenido con la temática de la Intervención Psicosocial y la Mediación de Conflictos?
6. ¿Cómo se vincula este Magíster con su profesión?
7. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los principales aportes que desde su profesión se pueden hacer a la temática de la Intervención Psicosocial y el tema de la Mediación de Conflictos?
8. ¿Cuáles fueron sus expectativas, tanto profesionales como personales, en el programa de Magíster en Intervención Psicosocial, Mención en Mediación de Conflictos?
9. ¿Cuál fue su proyección laboral una vez egresado de este Magíster?
10. ¿Cree usted que este Magíster contribuyó a obtener mejores ofertas de trabajo y de ingresos?
11. ¿Cuáles fueron las principales competencias que Ud. adquirió con su participación en este magíster?
12. Dentro de la malla curricular, ofrecida por el programa en el cual Ud. participó ¿Cuáles fueron las temáticas o módulos de mayor interés para Usted?
13. ¿Cómo considera usted que fue la metodología utilizada en cada módulo?
14. ¿Le pareció suficiente el tiempo considerado para impartir cada módulo?
15. ¿Qué opina acerca de la experticia y nivel académico presentado por los docentes que imparten el magíster?
16. ¿Qué opinión le merece el tiempo de duración del programa?
17. A nivel de grupo curso ¿Qué le pareció la participación de distintos profesionales de las Ciencias Sociales?
18. ¿De qué forma pudo salvar dificultades, a la hora de convalidar su labor profesional y el estudio de este grado académico?

19. ¿Cuáles piensa Ud. son las mayores dificultades para finalizar el programa y conseguir su grado académico?
20. ¿Qué opinión le mereció el horario y la infraestructura ofrecida por la Universidad de Valparaíso para realizar este Magíster?
21. ¿Por qué razones Ud. recomendaría realizar este programa de magíster?
22. A modo de sugerencia, ¿Qué aspectos usted mejoraría?



Magíster en Intervención Psicosocial, Mención Mediación de Conflictos.
Seminario de Título
“Mediación de Conflictos”.
Una Investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados”.

Instrumento #6: Planificación Focus Group

1.- Identificación de la actividad

- Nombre : **Focus Group.**

Introducción:

- Como un medio para seguir recopilando información necesaria, para la investigación del Seminario de Título “Mediación de Conflictos”. Una investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados, se utilizará, además de las otras técnicas consideradas, un Focus Group con algunas modificaciones, en el cual los participantes orientados por un moderador, expondrán sus puntos de vista en relación con algunas variables de estudio consideradas en la investigación. De esta forma, se podrá profundizar cualitativamente en las percepciones, sensaciones, actitudes e ideas relacionadas con las variables seleccionadas. Una de las principales características de esta técnica de investigación, es el clima permisivo que se genera en su dinámica lo que da lugar a una discusión abierta y de variados matices¹

Objetivo de la actividad : Recopilar información referente a la percepción de los magstrandos, participantes del Magíster en Intervención Psicosocial con Mención en Mediación de Conflictos, con respecto a algunas variables consideradas en el Seminario de Título “Mediación de Conflictos”. Una investigación desde el Trabajo Social a nivel de Post Títulos y Post Grados.

2.- Antecedentes generales de la actividad

- Fecha : 21 Julio 2007.
➤ Hora de Inicio : 12:30 Hrs. Término : 14:00 Hrs.
➤ Lugar : Sala 4. Escuela de Trabajo Social.
U. Valparaíso.
➤ Participantes : -Alumnas Seminaristas
-Magstrandos

3.-Desarrollo de la Actividad:

¹ Carrasco Pablo, Morales Andrea: “Aprendizajes Relevantes al Egreso de la Formación Profesional en Trabajo Social Universitario: Análisis de las Experiencias de Seminarios de Título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999-2003, desde el enfoque de Competencias Profesionales “. 2003, pág. 97-98

- Las Seminaristas se distribuirán las funciones correspondientes a la actividad con el fin de cubrir todos los momentos considerados y darle mayor dinamismo y variación a la conducción de la actividad en sí.
- Presentación: Las Alumnas se presentan al grupo planteando tanto el objetivo de la investigación, como el de la actividad, comprometiendo al grupo curso con su disposición, para el posterior desarrollo de ésta.
- Indicaciones: Se opta por utilizar la misma sala en la cual los magistrandos han desarrollado sus actividades normales correspondientes al Magíster. Este lugar será habilitado en cuatro puntos por un dibujo alusivo al invierno que lo dividirá en sectores que servirán de guía para el posterior trabajo de subgrupos de la actividad. Esta será la forma en que cada uno de los subgrupos identificará su sector de trabajo.

➤ Ejecución:

1.-Se invita a los participantes a sentarse en un círculo y se les entrega un distintivo alusivo a una estación del año (se harán 5 ejemplares por cada simbología). Se les pedirá que cada uno de los participantes, mencione 1 ó 2 características que describa relaciones entre el símbolo asignado y cualidades personales del participante. Se realizará una reflexión simple en torno a las características identificadas.

Se plantea esta primera etapa de la actividad como forma de romper el hielo, y se realiza de forma lúdica o dinámica considerando el horario en que se pretende desarrollar la actividad, ya que los magistrandos acaban de terminar su jornada académica en el magíster, en el contexto formal y extenuante que éste significa.

2.-Posteriormente, se les solicitará que se reúnan en grupo de acuerdo a la simbología que cada uno de ellos posee. Esto tiene como objetivo que se realice una identificación del subgrupo y que permita la interacción entre magistrandos que no siempre se relacionan entre sí.

3.-Una vez formados los subgrupos se les entregará una hoja con 3 preguntas que deberán responder como grupo, con un líder que actuará como guía. Además se les entregará material de trabajo que consiste en:

- ✓ 1 cartulina
- ✓ 1 plumón

La idea central de aplicación de esta técnica es esencialmente lograr que a través de subgrupos se generen ideas de pensamientos comunes y que sean discutidos por los integrantes en forma de debate, y que los resultados obtenidos de éste, se plasmen en un papelógrafo para que de esta forma, se constate una evidencia que respalde los resultados y el posterior análisis de la actividad. Esto otorgará un mayor sustento al trabajo realizado.

Preguntas a trabajar en el Focus Group:

- ¿Cuáles fueron los principales motivos para elegir este Magíster?
- Desde su perspectiva, ¿Cuáles son sus principales intereses respecto a la temática Mediación de Conflictos?
- Hasta el momento, ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el Programa entregado?

Finalmente se les pedirá que escriban en el papelógrafo una frase dedicada al grupo curso que se relacione con la percepción, experiencia y participación hasta el momento en el magíster, con la finalidad de contribuir a la cohesión y proyección de esta promoción de magistrandos.

4.- Se pedirá que cada grupo exponga sus conclusiones al resto del grupo curso, haciendo reflexiones finales guiadas por las coordinadoras de la actividad, de manera que se propicien

instancias de discusión y diálogo, con el objeto de ordenar y aunar opiniones relacionadas con las variables dispuestas para el análisis.

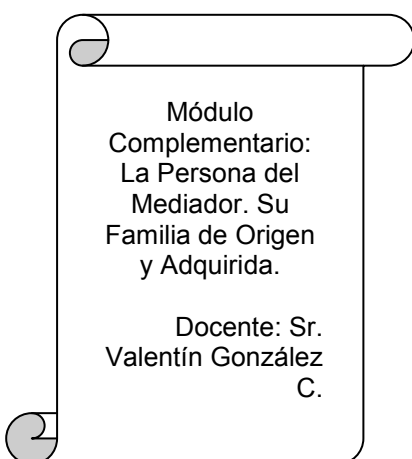
- Final: Las coordinadoras harán un recuento de la actividad y se realizará una conclusión general, se agradecerá la disposición presentada en el desarrollo de la actividad. Se dejará de manifiesto la intención de realizar otras actividades, dejando comprometido al grupo curso para la participación de éstas.

Registro Fotográfico.



Módulo III: Fundamentos
Transpersonales y
Humanistas.

Docente: Sr. Christian
Corvalán R.



Módulo
Complementario:
La Persona del
Mediador. Su
Familia de Origen
y Adquirida.

Docente: Sr.
Valentín González
C.



Módulo IV: Cultura y Conflicto.

Docente: Srta. Sara Salum A.



Focus Group
21 de Julio del 2007.



Magistrandos realizando dinámica
en uno de los Módulos.

III Jornadas Internacionales de
Mediación.
Universidad La República
31 de Agosto y 1º de Septiembre
del 2007.

