



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Postgrado
Programa de Magíster

***"LA PSICOLOGÍA COMUNITARIA
Y LA RECURRENCIA DE LA MEDIACIÓN
EN EL ESCENARIO DE LAS POLÍTICAS
SOCIALES
EN CONFLICTOS FAMILIARES"***

Tesis para optar al grado de Magíster mención
Psicología Comunitaria

ALUMNA : **VESNA TOMIC- OBRDALJ MARTINOVIC**

DIRECTOR DE TESIS: **VÍCTOR MARTÍNEZ RAVANAL**

Santiago /2005

Agradecimientos:

Este texto no me pertenece. Son los discursos creados con los textos de aquellos que se me fueron acercando curiosos en conocer y pensar acerca de la Mediación como una posibilidad de instaurar nuevas prácticas desde la Justicia para las familias en conflicto. Son sus textos los que se han fundidos con los míos en esta conversación que ahora presento. Han sido textos de apoyo, de orientación, de crítica. Textos que ahora hago míos, aunque quiero reconocer a algunos que en forma especial me fueron permitiendo realizar acercamientos progresivos y que sin ellos no habría sido posible llegar a plantear lo que fue surgiendo y de este modo levantar esta Tesis :

- Agradecimientos a **Víctor Martínez R**, quien fue mediando entre los diferentes intertextos señalando con rigurosidad y sapiencia los caminos para la construcción de este texto.
- Agradecimientos a **Pilar Mattheus** que fue reabriendo viejos y nuevos textos ,como también a **Jorge Farah** que me introdujo al fascinante mundo metodológico para explorar otros horizontes del conocimiento, y a **Patricia Duclerc** quien me facilitó el término de esta Tesis.
- Agradecimientos a las mejores conversaciones de mi vida: **Alejandro, Alex, Daniel y Alvaro**, sin ellos nada de esto sería.
- Agradecimientos a todas aquellas **familias** que fueron plasmando con sus demandas y conflictos la posibilidad de abrir otras conversaciones para repensar la justicia que se requiere en tanto al acercamiento, al diálogo y la contribución a la evolución de sus conflictos.

INDICE

Introducción.....	5
Mediación: Una mirada desde la Intervención Social.....	9
Mediación familiar: Una intervención posible.....	12
Intervención desde la Mediación: conceptos claves.....	15
CAPITULO I: Antecedentes preliminares.....	19
1.1 Antecedentes de la investigación.....	20
1.2 Planteamiento del problema.....	22
1.2.1 Problemática.....	22
1.2.2 Pregunta de investigación.....	28
1.3 Objetivos de la investigación.....	28
1.3.1 Objetivo general.....	28
1.3.2 Objetivos específicos.....	29
1.4 Justificación y relevancia para la psicología comunitaria.....	29
CAPITULO II Marco Contextual: Referencias	34
2.0 Marco teorico.....	35
2.1 La convergencia entre la Psicología Comunitaria y las Políticas Sociales.....	35
2.2 Contextualización de la Familia desde la Psicología Comunitaria.....	47
2.3 Transformaciones Sociales: Familia y Conflicto.....	49
2.4 Mediación como Eje Articulador: Flujos de Intervención.....	60
CAPITULO III Marco Intertextual: Metodología	67
3.0 Perspectivas epistemológicas.....	68
3.1 Procedimientos Metodológicos.....	73
3.1.1 Tipo de estudio.....	73
3.1.2 Trabajo de Campo.....	74
3.1.3 Selección de Informantes.....	75
3.1.4 Validez de la Investigación.....	76
3.1.5 Recoleccion de Datos.....	82
3.1.5.1 Preparación del documento.....	82
3.1.5.2 Operaciones de búsqueda.....	83
CAPITULO IV Análisis y Conclusiones	85
4.0 Analisis cualitativo de la información.....	86
4.1 Los significados de la noción de “mediación”.....	89
4.1.1 Mediación como sinónimo de proceso.....	90
4.1.1.1 Connotaciones positivas.....	90
4.1.1.2 Connotaciones negativas.....	92
4.1.1.3 Connotaciones neutras.....	93
Respecto de la mediación como proceso.....	94
4.1.2 Mediación como sinónimo de instancia.....	95
4.1.2.1 Connotaciones positivas.....	95
4.1.2.2 Connotaciones negativas.....	97
4.1.2.3 Connotaciones neutras.....	97
Respecto de la mediación como instancia.....	98
4.2 Las relaciones del concepto de “mediación”.....	99
4.2.1 La mediación y sus participantes.....	99
4.2.1.1 En relación con la familia.....	100
4.2.1.2 Conyugal / Pareja.....	101
4.2.1.3 Empoderamiento.....	102
4.2.1.4 Necesidad.....	102
4.2.1.5 Acuerdos.....	103
4.2.1.6 Desconocimiento.....	103
4.2.1.7 Propia resolución de conflictos.....	104
4.2.1.8 Contexto.....	104
4.2.1.9 Padres/Hijos.....	105
4.2.1.10 Poder.....	105

4.2.1.11	Mejora en las relaciones.....	106
4.2.1.12	Responsabilización de los participantes.....	107
4.2.1.13	Divorcio / separación.....	107
4.2.1.14	Género.....	108
4.2.2.	En relación con la mediación comunitaria.....	109
4.2.2.1	Solidaridad.....	109
4.2.2.2	Empoderamiento.....	110
4.2.2.3	Acuerdos.....	110
4.2.2.4	Desconocimiento.....	111
4.2.2.5	Propia resolución de conflictos.....	111
4.2.2.6	Poder.....	112
4.2.2.7	Confianza.....	113
4.2.2.8	Obligatoriedad.....	114
4.2.2.9	Construcción.....	114
4.2.2.10	Satisfacción.....	115
4.3	La mediación y su teoría.....	115
4.3.1.	En relación con las teorías a la base.....	116
4.3.1.1	Modelo transformativo.....	116
4.3.1.2	Modelo renovador.....	116
4.3.1.3	Esquema Ganar/Ganar.....	116
4.3.1.4	Políticas Sociales.....	117
4.3.2	En relación con temas específicos de mediación.....	117
4.3.2.1	Tipos.....	118
4.3.2.2	Objetivos.....	119
4.3.2.3	Principios.....	119
4.3.2.4	Formato.....	119
4.4	El mediador.....	120
4.4.1	En relación con elementos endógenos.....	120
4.4.1.1	Rol.....	120
4.4.1.2	Habilidades.....	121
4.4.1.3	Reflexión.....	122
4.4.1.4	Ética.....	122
4.4.2	En relación con elementos exógenos.....	123
4.4.2.1	Equipo.....	123
4.4.2.2	Estresores.....	124
4.4.2.3	Contexto.....	125
	Conclusiones.....	126
	Hacia un Modelo operativo de Mediación desde la perspectiva de la psicología comunitaria.....	130
	Bibliografía.....	137

Introducción

La presente Tesis para optar al título de Magíster en Psicología con mención Comunitaria se centró en conocer en profundidad los lineamientos, orientaciones conceptuales y prácticas de la Mediación Familiar en conflictos familiares y sus vinculaciones con la Psicología Comunitaria. Da cuenta de mi experiencia durante 7 años como académico de Diplomados en Mediación Familiar de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Con él pretendo vincular el enfoque proveniente de la Psicología Comunitaria a la red conceptual que hoy se está desarrollando en relación a la Mediación referida a conflictos familiares que surgen en torno a la separación y divorcio, a las materias vinculadas al régimen patrimonial de bienes de matrimonio, la regulación de bienes familiares, el derecho de alimentos entre cónyuges y respecto de los hijos, el cuidado personal de los hijos; y el régimen que detentarán las relaciones directas entre hijos y progenitores, conflictos y materias que son los que se han venido tramitando en los diferentes juzgados en la actualidad y que ha partir de la creación y puesta en marcha de los Tribunales de Familia (Octubre 2005) donde se incorpora la Mediación voluntaria como una alternativa de la jurisprudencia e institucionalidad a la evolución de sus conflictos para las familias que acceden a ella. Al mismo tiempo intento proponer un Modelo de Mediación que pueda ser una contribución desde la perspectiva de la política social orientada al sector justicia hacia la evolución diferente de los conflictos.

Esta visión de Mediación se fue gestando con el acercamiento progresivo al tema propuesto, en un proceso de crecimiento, basado en dudas, aprendizajes y adaptaciones profesionales, en que inicialmente me encontré con dimensiones nuevas: lo legal y lo familiar, dos dimensiones diferentes en su estructura y funcionamiento, lo que

implicó conocerlos y comprenderlos .desde la perspectiva de la psicología comunitaria. .En el proceso de desarrollo llevado a cabo fue necesario construir pautas de asimilación y de acomodación entre los nuevos esquemas y las propias estructuras, así fue dándose un acercamiento progresivo, no exento de dificultades, con los sesgos propios de la elección y la intersubjetividad que se presentaba.

Fue necesario modificar las ideas prefijadas o prejuiciosas, integrar los clásicos modelos teóricos que se refieren a Mediación en conflictos de familia a nuevas alternativas de pensamiento y en ocasiones, el acoplamiento desde una visión de la psicología comunitaria en ámbitos que no habían sido posible concebirlos.

La propuesta de implementar la Mediación en los conflictos de familia desde el sector justicia responde a la necesidad de realizar intervenciones que superen los marcos jurídicos hasta ahora establecidos: Las resoluciones judiciales hasta hoy han tendido a una difícil aplicabilidad en los conflictos y por lo tanto la insatisfacción de las familias con la justicia y los operadores jurídicos. El acercamiento entre lo legal y lo psicológico es una dimensión compleja y difícil de ensamblar, implica profundizar en la comprensión de las dos dimensiones y buscar formas coherentes de intervenir, esto ha conllevado un esfuerzo por acercar modelos de pensamientos de lo legal con lo psicológico comunitario. El estudio de las nuevas propuestas legales en materia de familia, las contribuciones de los profesionales de las ciencias sociales que se interesan por la Mediación y las respuestas de las familias, son aspectos que han contribuido significativamente a realizar este proceso.

En virtud de lo anteriormente señalado este trabajo implicó hacer algunas concesiones epistemológicas de la psicología comunitaria al derecho y que, a la vez, puede resultar una interpretación poco rigurosa del derecho en aras de la metodología psicológica.

He necesitado fundamentar teóricamente lo que constaté en el análisis de intertextos y a la vez intentar conseguir integrar estos aspectos en la cual la incorporación de la Mediación familiar en un contexto judicial es una forma diferente de entender la justicia donde la psicología comunitaria y el derecho pueden coexistir y más aun complementarse.

Mediante el uso de una metodología basada en categorizaciones libres, se hizo un análisis hermenéutico, que permitió configurar diseños relacionales, que tenían como material empírico, estudios e investigaciones realizadas, material y archivos de textos de profesionales de las Ciencias Sociales: Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos, Educadores y Orientadores y sus interpretaciones conceptuales más recurrentes.

La forma tradicional en Chile de resolver los conflictos, ha estado centrado en las leyes y su implementación, a través de los Tribunales de Justicia, asumiendo estos, una gran carga de responsabilidad en la resolución de las causas, situación que se efectúa una vez que el conflicto se ha desencadenado, no existiendo instancias previas de análisis de búsqueda de alternativas de soluciones no litigiosas. Lo anterior, tiene como resultado una gran demanda en los Tribunales, alto costo para el Estado incluyendo desgaste emocional, físico y económico para las personas involucradas.

A través de la Docencia y ejercicio de la Mediación e Intervención Familiar, he podido constatar la gran necesidad que hay respecto a crear formas de intervención a problemas de las familias en conflicto en concordancia con la legislación de Menores a las normas internacionales.

Esta modernización del sistema judicial, requiere de profesionales capaces de trabajar los intereses y necesidades de las personas y las familias, resolviendo sus conflictos no situados desde la lógica litigiosa ni adversarial, ya que lo anterior, es una moralización del conflicto propiamente tal, donde nos encontramos con un adversario cuya significación latente alude a alguien opuesto que “me daña” y por lo tanto alguien que es "malo", perdiéndose así, los ejes centrales de equidad y justicia .

Desde la perspectiva sociocultural, la Mediación considera los conflictos como posibilidades de crear nuevas formas de relaciones, que den cuenta de la totalidad de los elementos intervinientes que generan y consolidan patrones de interacciones que originan el conflicto. Lo anterior, implica considerar a *los sujetos, sus recursos y sus necesidades* como parte de una dinámica relacional que lleva al conflicto propiamente tal.

Los seres humanos en su relación con otros, se han enfrentado constantemente a conflictos. Se tienen evidencias históricas de disputas entre cónyuges, niños, padres-hijos, vecinos, grupos raciales, compañeros de trabajo, jefes y subordinados, organizaciones, comunidades, ciudadanos, gobierno y naciones. Sin embargo, siempre se han buscado formas de soluciones que les permitan satisfacer intereses, que minimicen el sufrimiento y que controlen el gasto innecesario de recursos

La Mediación se ha ido consolidando en el transcurso de los últimos 30 años, en una práctica que se asienta en los conflictos de diversa índole por medios no litigiosos. Esta entendida como la *“búsqueda de una solución justa y equitativa para todas las personas con la ayuda de un tercero imparcial frente a un litigio”* (Brisson,1997). Es posible afirmar entonces, que la Mediación tiene puesta su acción en los intereses comunes de los sujetos, más que en las diferencias que los separan.

La Mediación introduce nuevas formas de abordar e intervenir en los conflictos que surgen a partir de las relaciones entre los sujetos, los sistemas y sus recursos. Implica analizar y desarrollar nuevas alternativas frente al conflicto, sin situarse solamente desde modelos y técnicas, sino, previo a ello, comprender y adquirir orientaciones que alienten una mirada reflexiva de análisis y de propuesta, de modo, que se pueda asentar y alentar una mediación que tenga validez en el entorno sociocultural de nuestro país. Los modelos nos orientan, nos dan aproximaciones, nos guían, nos sugieren modos de intervenciones, nuestro desafío es llevarlos al contexto de la práctica social que nos caracteriza.

MEDIACIÓN: Una mirada desde la Intervención Social.

La Intervención en Mediación Familiar, trabaja con las necesidades y recursos de las personas y el desequilibrio que se produce cuando éstas no son satisfechas, ofrece oportunidades y búsqueda de alternativas; movilización de recursos, a través de la potenciación y la autodeterminación de las personas. Se pone el énfasis en las competencias, más que en las carencias, potenciando las fortalezas, y generando en la persona capacidades individuales que le permitan lograr su bienestar e integración social.

Producto de lo anterior podría afirmar que el mediador se transforma en un articulador permanente entre las necesidades, problemas, carencias y las políticas y recursos existentes en la sociedad.

El Sistema de Mediación que se ha estado desarrollando en países como Canadá, España, Argentina entre otros, ha ido generado importantes avances y cambios en cuanto a proponer alternativas eficaces a los requerimientos de la realidad social frente a los conflictos, por otra

parte, también han contribuido a la satisfacción de las necesidades que surgen, y a la vez, han sido un aporte en la formulación y/o modificación de políticas sociales, de modo, que existan alternativas diferentes, más eficaces, con menor costo a nivel del Estado y de las familias en la resolución de los conflictos. Dada estas experiencias, es necesario que en Chile que se apoye la creación de iniciativas innovadoras, que ayuden a profundizar en el conocimiento, destrezas, habilidades y metodologías de aplicación en intervención de la Mediación, con el objeto de contribuir, aportar y ser parte protagónica de los nuevos desafíos que la sociedad le está demandando.

Al respecto, se presenta una reflexión, acerca de la importancia que la Mediación tiene con la familia, especialmente en el ámbito de la Justicia y los asuntos referidos a niños y niñas.

1- Mediación y sus ámbitos de intervención en la acción social.

La mayoría de los escritos que se han realizado últimamente señalan como desafío, avanzar en torno a dos ejes centrales: *el desarrollo conceptual en Mediación, fortaleciendo una propuesta que lo distinga desde sus concepciones disciplinarias, como también constituir un aporte específico en el campo de las políticas y programas sociales.*

Lo señalado, nos da cuenta de necesidades que van emergiendo desde las bases culturales y societales actuales, significa avanzar en aquellos ámbitos de intervención que innova dando respuestas a requerimientos de los sujetos de la acción social.

El quehacer profesional se encuentra ligado a tres aspectos sociales significativos:

- 1) Los conflictos que se le presentan a los sujetos de la Mediación.

- 2) Las transacciones entre los sujetos y sus sistemas de recursos inmediatos.
- 3) Las relaciones que se establecen entre las políticas sociales y los sujetos.

2- Mediación y ámbitos de intervención en la acción social:

Según Pierrette Brisson(1997) los postulados de base para la Mediación son:

1. La autodeterminación.
2. La Mediación se asienta sobre los elementos de la ley y las ciencias humanas. Las leyes entregan prescripciones acerca de los comportamientos y las ciencias humanas dan orientaciones y explicaciones de las conductas, comportamientos y las relaciones sociales.
3. La Mediación, se encuentra en el lado opuesto al sistema contradictorio, no hay adversario sino colaborador.
4. La Mediación, es un motivo de crecimiento de la familia que vive el conflicto.
5. El conflicto puede ser positivo, no necesariamente es incapacidad.
6. En forma general las personas que están en conflicto son quienes saben mejor sus soluciones.
7. En un sistema de conflicto hay reacciones emotivas, no se las niega, se ayuda a traducirlas en necesidades.
8. El pasado no es una garantía de futuro, la mediación brinda posibilidades de cambio en las personas.
9. La Mediación constituye un buen medio para reducir el stress en un momento de crisis.
10. El proceso de Mediación ayuda a disminuir los conflictos futuros en cuanto a calidad y cantidad.

Estos principios orientadores nos indican que la atención se encuentra centrada en las personas, en sus familias que viven situaciones de conflicto, y que requieren de un servicio determinado, que les brinde la

alternativa de confrontar sus necesidades en un plano de colaboración y de entendimiento.

“Los elementos teóricos de la Mediación se han decantado a partir de diversas teorías de la acción social y constituyen hoy día un cuerpo estructurado que guía y da sentido a la Mediación. Interesa en esta área conocer el acumulado teórico-práctico al respecto. Hay en esta acción, el propósito y la intención de búsqueda y formulación de nuevos conceptos explicativos de la acción de mediación.

Analizando los distintos aspectos teóricos que sustentan la Mediación se puede afirmar que su eje central se encuentra radicado en, aspectos teóricos y prácticos metodológicos, referidos a la resolución de conflicto, desde una visión humanista, visión que contempla en primer lugar las necesidades de cada persona y su familia en particular, necesidades desde las más básicas de subsistencia hasta aquellas más trascendentales, las necesidades representan los intereses de las personas, cuando las necesidades no son satisfechas se producen conflictos y/o crisis, se requiere soluciones, las familias y sus miembros intentan soluciones por si mismas, sin embargo hay situaciones en las cuales, estas soluciones no llegan, lo cual aumenta el conflicto.

Mediación familiar: Una intervención posible

De lo anteriormente expuesto, cabe entonces preguntarse *¿cómo las familias acceden a la Mediación en tanto actores y sujetos de sus conflictos?* La respuesta a esta interrogante implica tener representaciones familiares que den pie a la existencia de diferentes formas de ser familia, es decir, coexisten distintos tipos de familia, además de las legalmente constituidas. Estas nuevas formas de ser familia ha traído un sin número de situaciones conflictivas a la relación

familiar como, entre otras, las rupturas vinculares de diversos tipos ya no sólo las conyugales, sino también las parentales, es decir, las que se producen entre padres e hijos. Esto también influenciado porque se asocia el conflicto con un concepto negativo como disputa, ruptura o se relaciona con un callejón sin salida, un laberinto, una luz roja, etc. *¿cómo se podría seguir siendo familia ante dicha situación?*. El objetivo de ésta, es inscribir el conflicto en un marco de colaboración, en vistas no a la disolución de una familia, sino a su reorganización, atribuyendo a las personas la posibilidad de reglar sus relaciones futuras.

Frente a esto, surgen las siguientes interrogantes ¿se puede hacer frente a la realidad de las separaciones litigiosas?, ¿Se protege a la familia con la forma actual de resolución de conflictos?, ¿Cómo se puede disminuir las consecuencias de triunfo o derrota después de una sentencia que favorece una interacción destructiva?, ¿Cómo impedir el abandono de las responsabilidades, abandono de los hijos, término de la familia, etc.?.

Hoy en día se visualiza que las familias actúan según sus propias reglas, ya que presentan resistencia a la imposición de normas por parte de personas ajenas a ésta, ya que tanto los cambios del Estado, como la Democracia han llevado a la sociedad considerar devolver a las partes la iniciativa para que busquen nuevas vías de resolución del conflicto. También crece la conciencia de hombres y mujeres de poder crear, comunicar, compartir, decidir, exigir y participar de manera activa en la complejidad de este mundo.

Entenderemos la Mediación en el ámbito de la familia, como una intervención que puede “ayudar a la familia a mantenerse, a reequilibrarse, a evolucionar” (Brisson,1992 Pág. 215). El énfasis se encuentra puesto en las personas, en ayudarlas a resolver sus conflictos, respetando la pluralidad de formas de familias existentes.

La familia ocupa uno de los espacios más importantes en la construcción de la subjetividad, es el espacio de construcción de los afectos primarios y de construcción simbólica, lo cual obliga detenerse especialmente cuando al interior de ella se generan fuentes de conflicto que impide a sus miembros desarrollar sus potencialidades y crecimiento, es aquí donde la Mediación ejerce no solo un rol preventivo, sino se le suma un rol educativo y de contención frente a los conflictos que surgen. Brisson (1992) nos manifiesta que en las familias se generan conflictos, que si no se logran solucionar pueden generar graves crisis y desencadenar en rupturas. Esto se manifiesta en las relaciones de pareja y en las relaciones de padres a hijos.

En Mediación se requiere trabajar en un enfoque basado en las necesidades de los miembros de la familia en conflicto. Se plantea el principio que la resolución de conflicto puede ser no adversarial, y significa que, *“en las relaciones sociales que se establecen se puede introducir cambios, la orientación central es cambiar las relaciones sociales en las cuales se crea el conflicto, considerando criterios potenciales para la generación del cambio, se parte del concepto que “el conflicto puede ser constructivo...”* (Lourent-Boyer L.:15,1992), se trata de encontrar alternativas de solución, búsqueda de acuerdos, utilizando las potencialidades de la familia; las posibilidades son múltiples, el mediador estimula el aumento de soluciones, se negocia por interés, se respetan las diferencias, se trabaja con confianza y al mismo tiempo se va controlando la acción. Por lo tanto, en Mediación Familiar la multidisciplinaria es un requisito fundamental, para Lourent-Boyer (1992) la formación teórica y práctica de los mediadores proviene del área jurídica y de las ciencias sociales, *“Quizás porque la Mediación Familiar es interdisciplinaria, ninguna profesión lidera la práctica. Los mediadores traen una forma particular de conocimientos y habilidades en su trabajo, la profesión de mediador requiere una combinación de expertez no usualmente encontrada en un solo campo profesional. Un rango que cursa muchos límites pero que incluye conocimientos*

generales de resolución de conflictos, leyes de relaciones domésticas y otras leyes que afectan a la familia, organización familiar y varias destrezas de ayuda como comunicación, manejo de casos y entrevistas. Es más, los mediadores deben ser capaces de trabajar con otros profesionales que ayuden a la familia a enfrentar sus problemas”(Caulson R,pag 7-8,1996).

Desde nuestra perspectiva, interesa adentrarse en lo que se refiere a Mediación Familiar propiamente tal, mediación centrada en los conflictos que se derivan de las relaciones familiares y que requieren de otras instancias de intermediación. Se trabaja con la familia desde el marco de referencia, apoyando, orientando, facilitando la distribución de la información, acompañando y entrenando en nuevas formas de comunicación, organización y vinculación, garantizando el derecho al crecimiento diferenciado y solidario entre los miembros.” (Rivello.B Pág. 4, 1993).

Intervención desde la Mediación: conceptos claves.

Los conflictos son una realidad de la vida humana, y pareciera que en las familias, aun cuando se percibe a ésta como una fuente de cariño y afecto, son inevitables. No somos ajenos a la posibilidad de que nuestros intereses entren en choque con los de otros. Sin embargo, lo que puede evitarse son las luchas continuas que destruyen las relaciones intrafamiliares y que en vez de solucionar las dificultades, las agravan.

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo y divergencia, ya sea porque sus intereses, necesidades y valores son opuestos o incompatibles. El que la familia y la relación salgan robustecidas o deterioradas, depende del proceso de resolución de las emociones y sentimientos implicados en dicha relación y sus

implicancias en las conductas y relaciones. Cuanto más estrecha es la relación, más intenso es el conflicto ya que el sentir, el pensar y el hacer de las personas están presente en él.

Las relaciones interpersonales son fundamentales para nuestra vida personal, social y profesional, pero no son fáciles de mantener. Se suscitan conflictos generalmente por:

- Diferencias de poder, la tendencia es que el más fuerte imponga su voluntad al más débil y el más débil tienda a ofenderse y a resistirse, lo que termina en un conflicto.
- Expectativas dentro de las relaciones, las interrelaciones implican contratos psicológicos que se basan en expectativas tácitas e inconscientes, que cada uno tiene de los demás. Las mentiras, los abusos, los actos vandálicos, la violencia, etc. son violaciones a los contratos psicológicos, porque se oponen a las expectativas que inconscientemente la gente se ha hecho de los demás, imaginándolos honestos, amables, respetuosos, dignos de confianza.
- El desconocimiento de los intereses, deseos y necesidades de los demás. Podemos comprender las necesidades de cada persona, podemos conocer qué necesita cada una de ellas; sin embargo, en relación a la estructura y objeto de sus necesidades, cada familia y cada persona es diferente.
- Los estilos comunicacionales. Las familias se relacionan utilizando variadas formas de comunicación que dificultan y entorpecen la relación, esta situación va creando un patrón de interacciones que pueden desencadenar en un proceso de conflicto.

Por otra parte, la teoría del conflicto plantea que los *conflictos de intereses* que subyacen en todo sistema social, intentan responder cómo y porqué ocurre la estabilidad o inestabilidad del sistema. Las premisas básicas son:

- Los seres humanos se orientan esencialmente por su propio interés, si es necesario, a expensas de otros, se ve la cooperación o colaboración como necesidades interrelacionadas y contradictorias.
- Los hombres y mujeres son productores de símbolos, en la explicación de un conflicto la definición de la situación desde el punto de vista de los individuos es una variable explicativa.
- Los procesos familiares reflejan una situación permanente en la que el orden y la armonía interpersonal puede ser mantenido mediante la Negociación.
- Los miembros de la familia aceptan que el interés colectivo es anterior o al menos igual al de los miembros individuales.
- El orden negociado es visto como indicador de negociaciones afectivas o de adecuado manejo de conflictos. Este orden negociado es siempre vulnerable al desafío, desorden o disolución. De esta forma, la estabilidad no significa paz, buscando el bienestar de sus miembros, las familias son capaces de tolerar desarmonía antes de llegar a la desorganización y destrucción. Aunque el potencial de sobrevivir juntos enfrentando conflictos de intereses bajo ciertas circunstancias puede agotarse.
- Este enfoque aplicado al estudio de las confrontaciones analiza los arreglos normativos como secuencias de eventos de negociación, resolución y manejo de conflictos. Tras esta premisa está la afirmación de que la familia es esencial para la sobrevivencia de los humanos y sus sociedades.
- La fenomenología de la vida familiar muestra que cada situación siempre confronta a sus participantes con dos demandas conflictivas: compartir y simultáneamente competir entre los miembros la autonomía, la individualidad, autoridad y privilegios.
- La potencialidad de deseos, expectativas y aspiraciones humanas es ilimitada. La discrepancia entre las aspiraciones y su

posibilidad de logro en el presente son una fuente universal de conflicto.

Producto de lo planteado, se necesita continuar profundizando en elementos cognitivos y prácticos para la implementación de la Mediación en Chile, para lo cual, se requiere continuar indagando a nivel conceptual como metodológico, bajo el concepto de multidisciplinariedad, se transforma en un imperativo y en un gran desafío a los profesionales de las Ciencias Sociales, indagar desde la especificidad, incorporándola a una mirada más amplia e integradora del hacer de la Mediación Familiar propiamente tal, esta propuesta de reflexión teórica –práctica, nos introduce al conocimiento con otros en lo que se refiere al saber, al hacer y al saber hacer. La Mediación Familiar es un largo camino que se ha iniciado y la continuación de este pasa por las competencias profesionales que se constituyen como “mediadores” para estar acorde a las demandas, exigencias y desafíos que las grandes transformaciones de la sociedad nos plantea.

Desde estas consideraciones, esta investigación tiene como finalidad brindar un aporte al fortalecimiento de la participación familiar en la Mediación y su vinculación con el enfoque comunitario, para lo cual se ha realizado una exploración de los mapas y representaciones conceptuales elaborados por profesionales de las ciencias sociales y jurídicas, de los Diplomados de Mediación Familiar(PUC) desde los años 2001,2002,2003 y 2004.. Para tal efecto, se ha integrado teoría y práctica, permitiendo ampliar la comprensión del estudio, el cual se divide en cuatro Capítulos.

CAPITULO I
ANTECEDENTES PRELIMINARES

1.1.- Antecedentes de la Investigación

“Las opciones reales para participar están limitadas, al sustituir la participación por órdenes de arriba hacia abajo”, (Kliksberg, 1999:20), este mismo autor agrega que “los sectores directivos y profesionales de las organizaciones que deben llevar a cabo proyectos por vías participatorias, tienen una concepción desvalorizante de las capacidades de las comunidades.”

El proceso de lograr la participación social no es fácil. No se puede pretender que ésta se dé por ser solicitada a través de un programa, por otorgar recursos económicos, o por imposiciones desde las autoridades políticas, sino que debe ser concebida *“respetando e incorporando la historia, cultura e idiosincrasia de la población”*, construyendo desde los pobladores las formas y modalidades coherentes para participar realmente, desde su realidad y desde sus posibilidades (Raczinsky Dagmar, 2001:10).

En este sentido, implica incorporar en los procesos de intervención relativos a la familia, una participación que implica la capacidad de asumir las transformaciones, con la certeza de innovar en lo que se refiere a conflictos de familia y justicia y de este modo, hacer efectivo uso de los objetivos de la ley mejorando los niveles de vida de las familias y habilitando aquellos recursos necesarios para hacer frente a posibles conflictos (deuteroaprendizaje).

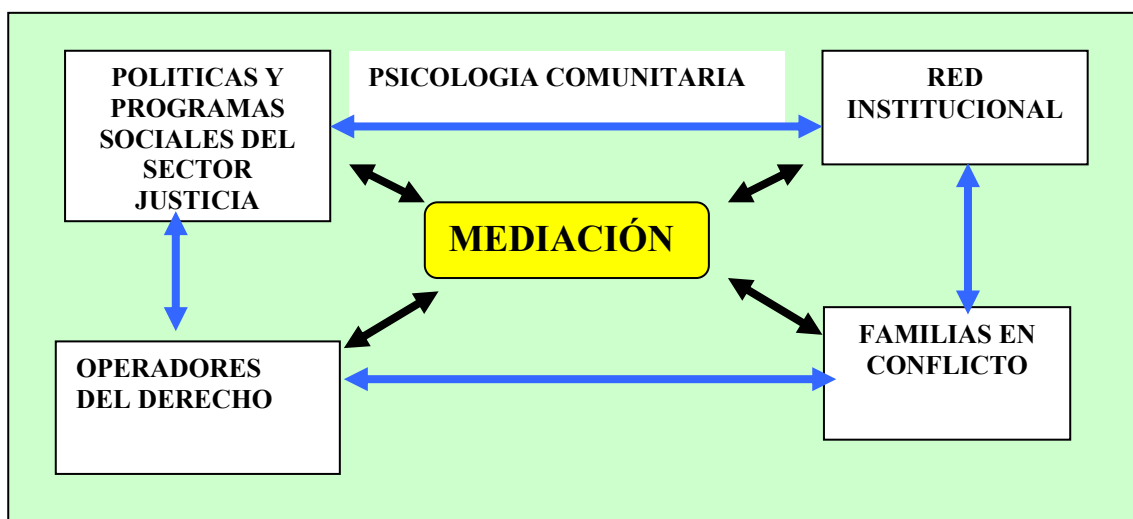
Por lo tanto, para alcanzar este proceso de participación social, se hace necesario contar con un elemento clave denominado *“Mediación”*, quien tiene como rol fundamental articular a los actores sociales, los programas y políticas sociales. La complejidad del este trabajo, implica que al realizar intervenciones sociales se requieren *competencias*

necesarias, y de este modo lograr una efectiva participación de las familias en la resolución de sus conflictos a partir de la Red del sector justicia.

El "Mediador ", es un nuevo actor social mencionado en la legislación, (nueva Ley de Matrimonio Civil y Tribunales de Familia) es aquel que mantiene un contacto directo y regular con los destinatarios a lo largo de la experiencia, es generalmente un agente externo al poder judicial, y no directamente un funcionario público (excepto aquellos que funcionan en la Dirección del Trabajo). Juega un papel definitorio como generador y articulador del desarrollo y resolución de los conflictos familiares que se les presenta al sector justicia.

El "Mediador" es quien conoce la zona y el territorio en el cual interviene, conoce su historia, destina gran cantidad de tiempo a la construcción inicial de relaciones de confianza con las familias en conflicto. Escucha, no impone; construye relaciones horizontales; busca iniciativas y energías comunitarias que es posible potenciar. Tiene un vasto conocimiento de la institucionalidad pública de Justicia y de la oferta de programas; debiera poseer credibilidad frente a los agentes Institucionales, instándolos a colaborar, flexibilizar sus acciones y comprender la posición y el aporte que puede hacer a la comunidad. A la vez contar con el respaldo del programa que avala la presencia de la Mediación y/o de la Institución en la cual está inserto.

Figura N° 1.- Rol del Mediador (2005).



1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problemática

- Lo anterior implica indagar desde la Psicología Comunitaria las transacciones de las nuevas formas de constitución de las comunidades en torno al sector justicia, donde aparecen nuevas zonas de interés comunes (operadores del derecho y las familias en conflicto) que contribuyen al desarrollo de la pertenencia y participación social, donde se genera una dinámica de creación y mantenimiento de la unión social, haciéndose presente los factores comunicacionales, como también las dimensiones del poder y resolución de conflictos, en el cual, los operadores del derecho y las familias, reproducen roles y jerarquías que les permiten la cohesión y el sentido de pertenencia, en la búsqueda de soluciones, en torno al desarrollo y potencialización de las familias en conflicto, por lo tanto, es importante reconocer la pluralidad y las tensiones del fenómeno social implícito

Por otra parte, conocer en qué consiste una justicia que se focaliza hacia la familia, cuáles son los ámbitos de un sistema de justicia familiar y analizar los cambios entre el antiguo sistema y el nuevo, indagando acerca de los estándares de un sistema óptimo de justicia familiar, no referido solo sólo a un sistema procesal familiar, sino que a un sistema inherente al de un Estado Social Democrático de Derecho, todos estos aspectos requieren en primera instancia señalar y establecer los ejes desde los cuales tendrían que basarse u orientarse para la acción eficaz en un sistema de justicia familiar.

Lo anteriormente señalado tiene dos partes: una parte sustantiva y una parte procesal:

1. Por la parte sustantiva que es lo propio de un Estado Social Democrático de Derecho en lo que dice relación con un sistema de justicia, es importante preguntarse ¿Para qué la familia? ¿Por qué el Estado debe intervenir en algunos de los actos de las familias? ¿En qué actos familiares puede intervenir el Estado?. Frente a estas interrogantes en general es posible afirmar que la intervención del Estado en la familia se sitúa sobre aquellos actos que afecten, lesionen o pongan en peligro un presupuesto necesario para la existencia, conservación y desarrollo de ese estado: la vida de las personas, la integridad corporal, el honor, la propiedad, la fe pública, la seguridad interior, la seguridad exterior.

La justicia en lo que se refiere a conflictos de familia, se ubica en el encuentro entre el mundo público y el mundo de la intimidad o como bien otros tienden a denominar el mundo de lo privado, y en sus acciones debe lograr el justo equilibrio entre el derecho a la intimidad, el respeto por la privacidad y autonomía familiar y, al mismo tiempo, asegurar los derechos de los integrantes de la

familia, partiendo de las afirmaciones que nos entrega William Ury,¹(2004) al señalar que todo conflicto tiene tres lados, y por lo tanto el conflicto se nos transforma en una responsabilidad social, en la cual aparecería la asistencia intelectual u técnica, la capacidad de establecer acciones para asegurar un proceso justo y equitativo y por último la participación de la comunidad en la transformación de sus conflictos.

2. Desde la perspectiva procesal, se requiere un proceso de familia que asegure una efectiva protección del niño y la familia, exige una justicia especializada, con una estructura propia, con la presencia de un equipo de expertos y un procedimiento que se adecue a los conflictos familiares: inmediatez, celeridad, concentración y economía procesal.

Estas orientaciones se encuentran señaladas en el Proyecto de Ley recientemente aprobado que crea los Tribunales de Familia, donde se trata de dotar al sistema de administración de justicia de órganos y procedimientos que se condicen al contencioso de naturaleza familiar y también a las exigencias del derecho internacional de los derechos humanos. "El derecho comparado, y los instrumentos internacionales sugieren considerar a los niños con el sistema jurisdiccional, como sujetos de derecho que deben ser oídos, en un proceso interactivo, en que sus intereses sean especialmente considerados. La actual situación de la administración de justicia respecto de la niñez, la adolescencia y la familia es, pues gravemente deficitaria."

La Aprobación de la Ley que crea los Tribunales de Familia en el segundo semestre del 2005 requiere conocer cuales son las necesidades que enfrentan los distintos escalafones de los nuevos

¹ Ury, William "Intervenciones estratégicas en conflictos políticos sociales en el mundo " conferencia dictada en las Jornadas de intercambio: Intervenciones estratégicas en conflictos políticos sociales, organizadas por la Fundación de Mediadores en Red, Buenos Aires, 28 de Junio de 2004: <http://www.mediadoresenred.org.ar/conferecias.doc>

Juzgados de Familia y de los Juzgados con competencia común en familia. A sí mismo, generar espacios de formación y conformación de nuevas modalidades en cuanto al ejercicio en dichos Juzgados de tal modo, dar respuesta a los requerimientos que generan el espíritu de la ley, como así mismo su consolidación.

Se configura por lo tanto, un desafío para los jueces y operadores del derecho; el que se reconozcan a los niños y adolescentes y sus familias, en la actuación judicial, como sujetos activos, participativos y creativos, con capacidad para modificar su propio medio personal y social, a la vez, reconocer que las decisiones judiciales cumplen una función docente porque emiten mensajes a la sociedad sobre la ilegitimidad de ciertos comportamientos que se viven como naturales.

De ahí que corresponde al Estado emprender una política que, con sentido estratégico, pueda hacer frente a esta realidad" (Mensaje N° 81-336/ del S.E. El Presidente de la República., Stgo Noviembre 3 de 1997:4)

La Constitución Política de la República (24/10/1980) en su artículo N° 1 señala que “ La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, y que es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional “, en el artículo N° 19 se reafirma esto señalando que “ La Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia”. Se puede apreciar entonces que la Constitución protege a la familia, la mayoría de la doctrina señala que la familia no constituye una persona jurídica, está compuesta por un número variable de personas unidas entre sí por determinadas relaciones jurídicas. No existe patrimonio familiar ni representación jurídica de la agrupación. El Derecho Civil moderno se estructura sobre

la base de la persona individual y no de la familia. No existe definición legal de la familia, a pesar de ser una institución fundamental dentro del ordenamiento jurídico. Como curiosidad en el código civil al tratar del Uso y la Habitación artículo 815, aparecen conceptos que se refieren a la familia desde el punto de vista de su legalidad, en el que la "familia son los cónyuges, hijos legítimos y naturales reconocidos o no, sirvientes y las personas con quién vive en una habitación determinada, esté casado o no y que viven a expensas de las personas que, o las personas que hacen de jefe y a quienes este debe alimentos", este concepto aparece amplio ya que incluye a todos los que viven en un mismo techo, alude al concepto desarrollado por otros autores que dicen que: "familia es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción .Estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca." (Minuchin: 25, 1994). El espíritu de la legalidad se centra a la protección de los miembros que conforman la familia desde la filiación, la alianza proveniente del matrimonio y también de bienes patrimoniales que atañen a las relaciones que se establecen.

Existen aspectos centrales en los cuales los autores de diversas disciplinas logran encontrar puntos comunes respecto a características que tienen las familias, en general se dice que:

La familia es un microcosmo, todo lo que existe y las situaciones que envuelven al ser humano se viven en ella, es un universo representativo del mundo, a la vez es el universo representativo del ser humano; las personas nacemos, vivimos y crecemos con una propia subjetivización de los significados que le atribuimos a la familia, a la vez el tipo de familia que experimentamos nos entrega significados y pertenencias que como seres humanos tenemos en esta sociedad, esta triple complejidad: persona-familia-sociedad nos lleva a detenernos y reflexionar acerca de los

significados y conceptualizaciones que hoy se están replicando en la familia chilena.

La existencia de definiciones de familia que enfatizan distintos aspectos de ella permite que, desde donde se la defina, se excluyan o incluyan miembros, apela a los "debieras" o "ideas " de lo que es una familia, pues todos tenemos una concepción de ella a partir no solo de los modelos culturales imperantes, además, desde las experiencias de éxito o dolor que se transmiten de generación en generación.

De este modo, se ha estimado conveniente enfatizar que la incorporación de nociones-visiones y procedimientos relativos a familia-conflictos familiares y Justicia permite constatar los cambios requeridos en cuanto a conceptos y formas de diseño e implementación.

Una función trascendente de la justicia es hacer efectivos los derechos humanos consagrados. Es la justicia la que puede aproximar a la realidad lo que prometen las normas constitucionales al niño y a la familia, tanto respecto de los derechos civiles, como con relación a los derechos económicos, sociales y culturales, igualmente exigibles.

Esto implica que las Instituciones que conforman una red determinada, en conjunto con los Intermediarios, requieren a la base procesos organizativos adecuados en la ejecución de las políticas y programas sociales para el desarrollo de una intervención social de carácter territorial, planificada, e intersectorial que otorgue Desarrollo, Capital social y Participación sustentable en los procesos de desarrollo humano y de mejoramiento continuo en las condiciones de vida de la población (Raczynski Dagmar, 2002:11).

La problemática de este estudio consiste en explorar la red conceptual que considera la Mediación, cómo un mecanismo para el logro de los procesos participativos de las familias en conflicto desde los

profesionales de las ciencias sociales y jurídicas que acceden a desarrollar competencias teóricas y prácticas con la finalidad de ir consolidando la Mediación y de este modo dar respuesta en el momento de la implementación de los Tribunales de Familia a los cambios sustantivos a la justicia propuestos.

1.2.2 Preguntas de Investigación

Frente a lo descrito anteriormente es necesario reflexionar y preguntarse lo siguiente:

¿Qué red conceptual manejan los Mediadores en relación a conflictos de familia?

¿Cómo es concebida la Mediación en tanto Intervención Social?

¿Cuáles son las contribuciones que surgen desde la Psicología comunitaria y que permiten elaborar estrategias de desarrollo y competencias de la Mediación Familiar en las políticas sociales del sector justicia?

1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se determinan los siguientes objetivos.

1.3.1. Objetivo General

Conocer la red conceptual de los profesionales de la mediación y sus conexiones con el enfoque comunitario

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los constructos cognitivos presentes en la noción de Mediación que desarrollan los profesionales de la Mediación en conflictos de familias.
- Analizar la Mediación y las implicancias de la intervención en los participantes.
- Conocer los contextos y teorías de base que ocupan los profesionales de la mediación.
- Señalar las características que identifican al mediador.
- .- Contribuir conceptualmente desde un enfoque comunitario en los lineamientos de acción de la Mediación familiar del sector justicia

1.4. Justificación y relevancia para la psicología comunitaria

Puesto que la Mediación en Chile es un proceso reciente como alternativa a la resolución de conflictos por la vía judicial tradicional y por su inminente instauración como alternativa de intervención para ciertas materias a abordar, es que se requieren de aportes del ámbito de esta investigación.

La reforma de la Justicia en materia de Familia en Chile tiene como ideología de fondo la transformación y adecuación de la institución

Justicia a las condiciones cambiantes de la sociedad chilena, pretendiendo transformar en forma global y paulatina todas las dimensiones del sistema procesal, como por ejemplo, introduciendo alternativas de resolución de conflictos no confrontacionales a través de lo que se ha denominado Mediación. La realidad de la familia requiere un ajuste de la legislación, la regulación jurídica ha comenzado a tener transformaciones significativas, viéndose esto reflejado en la transformación de los Juzgados de Menores en Juzgados de Familias que operarán a través de los Tribunales creados para este efecto.

En este proceso de Reformas se deben considerar a todos los sujetos que forman parte o formarán parte de ellos en forma significativa y de este modo insertar la Mediación en las dinámicas y estructuras organizacionales, en sus capacidades de intervención, en sus formas de pensar y de este modo, permitir que los actores y sujetos de estas comunidades tengan acceso a la información y también a formación actualizada en lo que a Mediación en conflictos familiares se refiere.

También es importante considerar que el surgimiento de la Mediación Familiar en Chile es un acercamiento disciplinario donde se ha abocado preferentemente a dar cuenta del proceso, es decir modelos y técnicas para la acción, presentando en estos momentos fuertes vacíos en torno al desarrollo de marcos conceptuales para la comprensión y orientación de las formas que adquiere la Mediación Familiar en los contextos donde se apropia. Cabe señalar, además, que no existen estudios anteriores que den cuenta con propiedad y para efecto de esta investigación en lo que se refiere al sector justicia y su articulación desde la perspectiva comunitaria.

El concepto de comunidad empleado para este proyecto es un concepto complejo, que articula componentes socioculturales, de orden psicosocial, estructurales y organizacionales, así como, elementos

propios del comportamiento individual, incluidas las familias en conflictos que acuden a los tribunales.

Se parte aquí del supuesto que la incorporación de la Mediación en el sistema Judicial, más que un problema técnico, es un problema de orden comunitario; más que un asunto de individuos aislados, es un asunto colectivo de agregados sociales complejos que establecen patrones de pensamiento y comportamiento a sus miembros. Para estos efectos, las unidades de análisis e intervención, por lo tanto, más que los tribunales de Familia, son los mediadores y las familias en conflicto, (bajo el entendido familia como uno de los componentes centrales de la comunidad), es decir todos los componentes claves que participan y son parte del proceso de intervención en conflictos de familias derivados de los Juzgados en materia de familia.

La Tesis aporta conocimientos específicos en el ámbito de la Mediación Familiar, contribuye al mejoramiento en la aplicación práctica de la Mediación para los operadores del derecho que formarán parte de los nuevos Juzgados de familia. Así como también, en el rol mediador del Psicólogo Comunitario, como agente articulador y transformador frente a los conflictos que se presentan en la cotidianidad en las relaciones familiares, en particular y societales en general y en específico orientado hacia aquellos que operan bajos las políticas sociales del sector justicia y su articulación desde la perspectiva comunitaria.

El fenómeno de la Mediación Familiar desde la perspectiva Comunitaria, adquiere relevancia no sólo por la contribución que puede otorgar al mejoramiento de la gestión de conflictos familiares, además contribuye al establecimiento de la Mediación como una nueva modalidad de enfrentamiento en los conflictos señalados en el proyecto de ley que crea los Tribunales de Familia y que entran en vigencia a partir de Junio del año 2005. Junto se aporta al acumulado teórico y empírico en torno al tema de la Mediación, fortaleciéndola como futuras

innovaciones prácticas y lo que permitirá generar nuevas líneas de investigación.

Por lo tanto, la presente Tesis tiene relevancia en cuanto a:

1. Conocimiento clave del que se dispone para poder interpretar las formas de potenciar políticas sociales asociadas a los conflictos familiares que incluyen la Mediación como intervención y contribución al desarrollo de la familia en Chile.
2. Un aporte específico para fortalecer formas innovadoras de intervención familiar, para conocer la aproximación disciplinaria de la Mediación Familiar a través de sus representaciones socioculturales desde las políticas sociales del sector justicia y así reformular un modelo, se utilizó una metodología que orientó este proceso y que tiene su origen en el enfoque analítico-explicativo.
3. Metódica y objetivamente implicó saber acerca del concepto de Mediación Familiar en el estudio de su intertextualidad,
4. Al ser abordado desde las diversas configuraciones que asume la Mediación Familiar, ésta posibilita reunir información, conformando una constelación hermenéutica que potencia la descripción y análisis en términos de:
 - Un levantamiento empírico de nuevas dimensiones para la psicología Comunitaria en lo que se refiere a conflictos de familia y políticas sociales del sector justicia.
 - La relevancia de las perspectivas socio - culturales de la Mediación Familiar en los procesos de intervención comunitaria y su relación con las políticas sociales.
 - Un conocimiento de las características comunitarias asumidas por la Mediación y el trabajar con diversas familias desde el prisma justicia.

Asimismo, esta Tesis mediante la incorporación en la Psicología Comunitaria de lineamientos de aproximación a la Mediación Familiar,

contribuye a la formación de nuevos investigadores así como a potenciar nuevas perspectivas de análisis.

CAPITULO II
MARCO CONTEXTUAL:
Referencias

2. Marco teórico

A continuación, se presenta el Marco Teórico que orienta y fundamenta la investigación, con la intención de profundizar y explicar el problema en estudio y contar con los elementos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos y dar respuesta a la pregunta de investigación.

La elaboración del siguiente apartado, permitirá sustentar teóricamente la investigación, *“lo que implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”* (Hernández y Otros, s/f: 22).

Para el desarrollo de este aspecto se realizó la revisión bibliográfica, en el cual se seleccionaron fuentes primarias y secundarias sobre Política Social del sector Justicia, Psicología Comunitaria, Mediación y Conflictos familiares proceso que se hace necesario para posteriormente interpretar los resultados obtenidos desde los Informantes claves (Hernández y Otros, s/f: 22).

2.1 La convergencia entre la Psicología Comunitaria y las Políticas Sociales

Para la Psicología Comunitaria, su origen es visto como un proceso evolutivo concatenado desde planos teóricos y condicionantes histórico-sociales que operarían como fondo (Alfaro, J. s/f) dentro de la sociedad, la cual es vista como una comunidad que interactúa con su medio. De este modo, es una Psicología que está presente en la comunidad, para la comunidad y con la comunidad, en donde la definición de metas y valores está dada por la ciencia y su carácter de movimiento.

Se puede decir entonces, que la Psicología Comunitaria se ocupa de los procesos de vinculación entre el individuo y el ambiente que afecta su

desarrollo, como la identificación de procesos micro y macro sociales y condiciones de vida que promueven o disminuyen el desarrollo de los individuos y la gestación de teorías que relacionen estos procesos con el desarrollo de individuos y sus comunidades. Su interacción se realiza en los campos reales, haciéndose afirmaciones que requiere una revisión de cuáles son los nuevos acercamientos que le demandan los grandes cambios generados por la modernidad, y el impacto que esto ha conllevado a la sociedad civil y por ende ¿cómo la Psicología Comunitaria da cuenta de este impacto asumiendo un rol de agente transformador, con capacidad de transformar la historia, articulando mecanismos de intervención de las comunidades? lo cual nos lleva a afirmar que la Psicología Comunitaria debe asumir hoy una forma de trabajo reflexivo – crítico dando forma a un lenguaje que acceda decir lo que ve, superando visiones pasadas y criticarlas recapturando hoy su sentido. Hoy, las formas de nombrar y de interpretar las transformaciones sociales se ven cuestionadas y por lo tanto, a la Psicología Comunitaria se le plantea el desafío de la innovación.

A partir de lo señalado anteriormente, y desde las visiones de diversos autores contemporáneos, tales como: Alipio Sanchez, Mariane Krausse, Maritza Montero entre otros, quienes, realizan importantes aportes a este desafío para la comprensión e intervención desde la Psicología Comunitaria y que refuerzan la idea de que es importante realizar un análisis, en cuanto a las características que asumen las comunidades, en la sociedad Moderna-Postmoderna y su incidencia en el desarrollo. Ya que el fenómeno de la pertenencia a la comunidad, se ha ido manifestando con mayor fuerza al incluir otras manifestaciones en lo que atañe a su constitución. Aparecen comunidades en movimiento que evolucionan y generan procesos adaptativos desde los impactos de la Modernidad.

De esta forma, la Psicología Comunitaria, con sus ámbitos de acción se encuentra directamente relacionada con la formación y creación de

iniciativas que surgen desde el Estado para la promoción de la comunidad, es decir, tiene relación con la creación e implementación de políticas sociales, entendiendo por ellas, aquel conjunto de esfuerzos que el Estado realiza para proveer de bienes y servicios a la población que no acceden a las capacidades económicas y sociales de una sociedad en un momento histórico dado. Se observa así, que para la Psicología Comunitaria, “una política social no sólo es el contexto material para la aplicación de programas, sino que, además, establece un marco cultural y de relaciones sociales desde donde de manera principal (pero no única), estos programas se articulan y configuran” (Blanco, A. s/f:11-32).

En este sentido, el Estado debe velar por el bien común, asegurando la satisfacción de las necesidades básicas del conjunto de la población a través de estrategias institucionalizadas (García, A. 1991) que se producen dada la subsidiariedad del Estado, el cual pone énfasis en la privatización y la descentralización de los servicios sociales, la limitación del universalismo y la preocupación por el efecto macroeconómico de las políticas sociales.

Por otro lado, la acción interventiva se sitúa en el plano individual y en función de los recursos o competencias de los sujetos para integrarse en los sistemas sociales que no son puestos en la mira de la intervención. Además existe una preponderancia del financiamiento estatal entre programas comunitarios catastrados en el Gran Santiago y la posibilidad potencial de que ello pueda definir su modalidad de trabajo, e influir en sus valores y objetivos (Krause, M. y Jaramillo, A. 1998).

De este modo, una política social se sitúa siempre en un marco de sentido particular, porta un modelo particular de sociedad y de sus problemas que opera como una representación normativa, conformada por un cuerpo de reglas que ordenan, segmentan, clasifican las

soluciones, los sujetos y las acciones públicas. Sus orientaciones, estrategias e instrumentos obedecen a lógicas sociopolíticas e históricas (Meny, J. y Thoening, I. 1992).

Debe existir además una oferta programática que movilice satisfactores para las necesidades que se plantean en la estructura discursiva de la política como importantes, legítimas y prioritarias. Con sistemas de información que permiten controlar, auscultar, velar y contabilizar el desempeño de los actores y sus acciones. Cuentan con sistemas de comunicación interna y externa, en este último caso pública, que permiten informar, dar a conocer, sensibilizar e ilustrar a los actores sobre la acción de unos y otros y sobre la acción recíproca y coordinada en cuanto a la estructura de sus actos como a sus resultados, desenlaces y vicisitudes.

En este sentido, el posicionamiento de la Mediación desde la política social, no ha sido fácil, más bien, ha sido un proceso lento. Desde hace varios años que se vienen implementando Centros de Mediación (tanto en Santiago, como en regiones), como programas anexos al Ministerio de Justicia. Así, han debido darse a conocer a la comunidad en relación a los servicios que prestan y a la modalidad y orientación que tienen estas instituciones para su funcionamiento.

Por lo tanto, se vuelve relevante asumir las relaciones que se establecen entre las características que adquiere la organización estatal, en particular las orientaciones y estrategias de las políticas sociales y, los niveles de acción, el objeto y la estrategia posibles de implementar desde los programas de la Psicología Comunitaria. Es importante además, asumir que la Psicología Comunitaria (a través de sus efectos procedimentales y conceptuales) tiene como horizonte de su acción la influencia en la formación e implementación de las políticas sociales.

Es así, como éstas se orientan a proteger, resguardar, promover y fortalecer a la población, dentro de la cual existen grupos más pequeños y con problemáticas y conflictos en común; uno de ellos es la familia. En este sentido, los miembros de una familia, se ven influenciados por distintos contextos que los rodean, dentro de estos el más cercano es la familia, siendo éste uno de los más pequeños y a la vez uno de los más influyentes, (sobre todo en las primeras etapas de la vida), debido a que la familia es uno de los más importantes y cruciales contextos en que se produce el desarrollo humano, pues, entre otras cosas, constituye la primera fuente de socialización. (Palacios, J; Rodrigo, M; 1999).

Para la Psicología Comunitaria, una Política Social es considerada como el conjunto de esfuerzo que el Estado realiza para proveer bienes y servicios a las familias que no tienen capacidad económica para acceder a ellos en el mercado, no solo incorpora, el contexto material para la aplicación de programas, sino que, además, establece el marco cultural y de relaciones sociales desde donde de manera principal (pero no única) estos programas se articulan y configuran.

Los desarrollos de la Psicología Comunitaria en Chile ocurren condicionados desde la institucionalidad que configuran las políticas sociales, observándose un vínculo directo entre las estrategias de estas políticas (producidas desde la matriz de los modelos de desarrollo social vigentes en cada período) y específicamente la magnitud que adquiere, los objetivos que se plantean, la particularidad del objeto en que interviene y la estrategia que utilizan los programas interventivos surgidos en cada período correspondiente.

Para las políticas sociales la familia se constituye en la relación entre las familias y la sociedad, es definida “como dos sistemas o dos procesos mutuamente condicionados que se requieren el uno al otro para producir finalmente el orden social, y siendo ésta la base del

acuerdo tácito que gobierna sus relaciones. Este pacto, es el que permite que las familias puedan funcionar y enfrentar los problemas de su vida cotidiana” (SERNAM, 2000:26)

También se señala con insistencia que, las familias experimentan inseguridad en cuanto a diferentes aspectos: educación, trabajo, seguridad ciudadana, comunicación y salud. Existen nuevos problemas y exigencias para los cuales la sociedad no ido entregando a las familias otros recursos para enfrentarlos (SERNAM, 2000)

Durante las últimas décadas, la política social ha ido cambiando el foco, se ha pasado desde una política social orientada al asistencialismo a una que busca el protagonismo de las personas y sus familias.

Dado lo anterior, se han tenido ciertas dificultades al dirigir efectivamente las políticas sociales hacia la familia en forma integral. Es así, como han surgido nuevos actores, que antes eran totalmente ignorados, tales como, infancia, juventud, entre otros, lo que hace suponer y considerar a la familia como una “unidad de análisis y no sólo como un lugar en el que se encuentran distintos individuos” (Orrego, C. 1999.41).

La familia es un reproductor social, la cual entrega identidad individual y social a sus miembros, sentido de pertenencia a, en un momento histórico determinado. Es así, como la familia ha sido considerada cómo el núcleo básico de la sociedad, en cuanto sigue siendo el lugar privilegiado donde sus integrantes se desarrollan. Por este motivo, esta debe ser considerada como el eje sobre el que debe girar toda intervención que busca la protección y el bienestar familiar (Ministerio de Justicia s/f)

De este modo, existen dos formas de ver las relaciones que se producen entre las políticas sociales y la familia. La primera, pone a la familia

como “una condicionante para la efectividad de políticas sociales. No es raro encontrar políticas y programas sociales que parten de ciertos supuestos sobre las familias, de un estereotipo tradicional de las familias, que hagan que ciertas intervenciones sociales fracasen” (Orrego, C. 1999:43).

Considerar lo anterior es de suma importancia, ya que supone que la intervención con familias implica establecer un prisma familiar donde las políticas sociales puedan incorporar la diversidad de las configuraciones familiares existentes.

Una segunda dimensión de esta relación tiene que ver con “el efecto que tienen en el núcleo familiar las políticas sociales puntuales” (Orrego, C. 1999.44), es decir con la capacidad que se debe tener al intervenir.

La modernidad al marginar la existencia de lazos de cooperación, de sangre, de historia, de cultura, de valores ha favorecido la pérdida de la autonomía de la sociedad civil ya que el énfasis se encuentra en las esferas de las actividades económicas (bienes y servicios), contexto caracterizado por:

- La rápida expansión del mercado que aumenta las oportunidades de contacto, multiplicando las transacciones, a la vez que socava los anclajes materiales y simbólicos de las identidades colectivas, fomentando estrategias individualistas y fragmentadas
- Cambio del horizonte temporal, el silenciamiento del pasado y el desvanecimiento del futuro que retrotrae los intereses a objetivos inmediatos.
- Deficiencias estructurales del orden legal vigente.

Lo anteriormente señalado requiere reconocer que hay un permanente dinamismo y celeridad de los cambios que repercuten directamente en la familia y que, por lo tanto, interpele a las Políticas Sociales, al Estado

y a los profesionales estar permanentemente atentos a ellos para abordar la creciente complejidad que asumen las realidades familiares en las comunidades.

Las comunidades aprenden a través de la historia. Entendiendo **Comunidad** como, "aquel grupo humano que tiene relaciones de interdependencia" (Chacón F., 2004) .Cada comunidad tiene estrategias que son adaptativas frente a las circunstancias. Si revisamos la evolución de dichas estrategias se puede apreciar que nuestra realidad ha estado marcada por lo que se ha denominado: fatalismo, especialmente esto se logra cuando las diferencias económicas y sociales son marcadas, la existencia de grupos dominantes que reprimen toda posibilidad de movimiento y/o transformación apelando a una percepción fatalista "no hagas nada", creando un entorno fatalista que se instala en la comunidad. Estamos en condiciones de afirmar entonces que la transmisión de la conducta adaptativa está en la **Familia**, esto implica reconocer no solo la importancia de la familia en el desarrollo de sus miembros sino también reconocer su papel socializador que entrega nociones y visiones acerca del sujeto social y su forma de situarse frente a la sociedad. Ya sea como protagonista "actor" o bien como un ente pasivo.

El acercamiento a la familia es abundante, sin embargo son relativamente escasos los estudios que hacen un análisis de la relación entre los acelerados cambios societales y impacto en la familia, este último, ha sido descrito y analizado en el informe "Desarrollo Humano en Chile 1998", en "Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo". Este informe nos señala como las familias viven una constante inseguridad en cuanto a la "estabilidad laboral", la salud, las relaciones sociales, la comunicación, la seguridad pública, la educación, las relaciones con el medio ambiente". (PUND. 1998, pág. 192). En este informe la familia es vista como un espacio en el cual se cruzan de

manera especialmente intensa las distintas dimensiones institucionales y culturales de la sociedad.

Diversos artículos de la Convención sobre los Derechos del Niño, combinan a la familia con la comunidad y el Estado. Esta, "establece en su preámbulo:... "convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente su responsabilidad (Página web UNICEF) entonces el derecho-deber de la familia radica en formar, educar, proteger e insertar a los niños para la vida individual y social.

En este sentido, la familia "constituye uno de los procesos sociales que más cerca atañe a las personas y sobre cuyos problemas y conflictos se ha hablado y escuchado hablar como una consecuencia natural del cambio de nuestras sociedades" (CEPAL y UNICEF, 1993:11). De no ser así, la familia pasa a ser sólo "receptáculo" pasivo de la vida social" (Fundación de la Familia, 1999:240-241).

La familia pasa a ser entonces, una comunidad en la cual se plantea un trabajo caracterizado por la inclusión de tres elementos: *pertenencia*, entendida desde la subjetividad como "sentirse parte de", e "identificado con"; *interrelación*, es decir, comunicación, interdependencia e influencia mutua de sus miembros; y *cultura común*, vale decir, la existencia de significados compartidos. (Krause, M. 2000)

Por lo tanto y en consideración a las afirmaciones formuladas, surgen las interrogantes en torno al por qué la Psicología Comunitaria podría interesarle o bien le interesa el desarrollo de las familias a partir de las políticas sociales.

Al respecto es posible señalar que: La familia se transforma en un capital por su influencia perdurable en las vidas humanas junto con la identidad individual y a la vez pueden reconocerse, ya sea como padres, esposos, hijos, abuelos, entre otros. Aporta una identidad social vinculada con una comunidad, con un pueblo, con un territorio, con la historia de las generaciones que preceden, de las cuales llegan valores, creencias, modos de ser comunes que permiten ir creando un sentimiento pertenencia. La familia también cumple la función mediadora entre la sociedad y los individuos, ya que en familia se aprende a "ser familia", esto corrobora la premisa que no se puede dar lo que no se tiene y no se recibe. La familia satisface necesidades de sus miembros, estas son principalmente la necesidad de inclusión, que consiste en sentirse valorado, aceptado e integrado, reconocido como único, diferente, particular y a la vez parte de un grupo; por otro lado, la necesidad de control, donde cada uno es responsable de lo que constituye su familia en el lugar que le corresponde y de acuerdo a las etapas del Ciclo de Vida por el cual atraviesa y por último, la necesidad de afecto, donde cada miembro necesita ser percibido como irremplazable, querido por lo que él es, esta necesidad se satisface a través de la solidaridad familiar y fraternidad que pueda crearse en el núcleo familiar.

El desarrollo de políticas sociales focalizadas en la familia implica un conjunto coherente de principios, objetivos, leyes, programas y recursos orientados a fortalecer la vida familiar y a facilitar el desempeño de la función social de la familia.

La Psicología Comunitaria al asumir un trabajo reflexivo-crítico en torno a su relación con las políticas sociales y la familia, comienza a dar forma a un lenguaje que le permita decir lo que ve y criticarlas, recapturando su sentido debido principalmente a que hoy las formas de nombrar y de interpretar las transformaciones sociales se ven cuestionadas y por lo tanto se le plantea el desafío de la innovación,

abrirse a otras posibilidades de intervención, una de ellas es la incorporación disciplinaria de la Mediación en los conflictos familiares del sector justicia.

De esta forma, el punto de partida para una política coherente, en lo que a familia se refiere, es la claridad con respecto a las metas, que a su vez surgen del diagnóstico general de la situación de la familia en el país, o del diagnóstico particular de las familias específicas a quienes la política desea abordar, para lo cual, se deben considerar la dirección que tienen los objetivos de una política para abordar este tema:

- Potenciar las capacidades de las familias para enfrentar por sí mismas la satisfacción de sus necesidades y la solución de sus problemas.
- Proteger el desarrollo de las funciones de la familia en concordancia con los cambios observados en la sociedad y con los desafíos de la modernidad del país.
- Contribuir al mejoramiento del entorno económico, social, cultural y recreacional en que se desenvuelve la vida familiar.
- Prevenir los programas y conductas de riesgo en aquellos ámbitos de importancia para la vida familiar, a través de la información, la educación y el apoyo oportuno.
- Apoyar a cada miembro de la familia de acuerdo a su edad y sexo, con especial énfasis en el respeto a su originalidad y en el desarrollo de su libertad responsable.
- Estimular el aporte de todos y de la familia en su conjunto a la vida de la comunidad, como un requisito del enriquecimiento propio de cada familia.
- Desarrollar instancias de apoyo local (tribunales y consejerías) que posibiliten a las familias recurrir a ellas para resolver situaciones críticas que las afectan.

Existe por lo tanto la necesidad de implementar un conjunto de medidas políticas que se orienten precisamente en esta perspectiva y que puedan ser asumidas con la prioridad necesaria y no como medidas complementarias o tangenciales. Por este motivo, en la actualidad, las políticas y programas sociales cubren una amplia gama de poblaciones, objetivos y temáticas diversas. Si bien se realizan esfuerzos para coordinarlas a nivel local, existen múltiples dificultades para lograr este objetivo. Esto en parte se explica por factores administrativos y burocráticos debido al hecho de que cada programa está a cargo de un organismo diferente, cada uno con su dinámica y normativa propia. Pero el factor central, es que cada política y cada organismo encargado de ejecutarla se focaliza en una temática, problema social o población objetivo y al hacerlo, la descontextualiza, por así decirlo, desvinculándola de lo social.

Debido a lo anterior, es importante que las políticas sociales se diseñen e implementen considerando a la familia como un núcleo integrado al que convergen sus diversos programas, permitiendo la llegada más eficiente de los servicios a la comunidad. La familia se convierte así, en la instancia coordinadora por excelencia de los programas sociales, pero esta capacidad de las familias no está siendo considerada ni utilizada por los organismos encargados de implementarlas. Los psicólogos Comunitarios dotados de una perspectiva familiar pueden realizar un gran aporte en este sentido, teniendo en cuenta que el análisis e implementación de las políticas abarca aspectos esenciales relacionados con metas, destinatarios, costos, financiamiento, cobertura, adecuación y forma de entregar los servicios. Todos ellos deben ser considerados por los Psicólogos Comunitarios cuando se analiza un programa o una política, a lo que es necesario agregar, el criterio de impacto familiar, aspecto que habitualmente no es considerado, en parte porque no se cuenta con criterios para hacerlo.

2.2 Contextualización de la Familia desde la Psicología Comunitaria

El concepto de comunidad está caracterizado por la inclusión de tres elementos: *pertenencia*, entendida desde la subjetividad como “sentirse parte de”, e “identificado con”; *interrelación*, es decir, comunicación, interdependencia e influencia mutua de sus miembros; y *cultura común*, vale decir, la existencia de significados compartidos. Bajo esta definición, es posible entonces incluir la intervención de la Psicología Comunitaria a las familias chilenas en conflicto, ya que en ellas se encuentran todos los componentes anteriormente señalados (Krause, M. 2001).

De este modo, la familia, dentro de la sociedad, pasa a ser una comunidad que muchas veces requiere ser intervenida y por ende, la familia desempeña un papel mediador en las políticas sociales. Este papel es una consecuencia de la difícil posición que experimenta la familia entre los individuos y la sociedad que la enfrentan a demandas múltiples y contradictorias. Por una parte, ella debe desempeñar las funciones que le asigna la sociedad, adecuarse a las políticas y, transmitir sus valores y normas. Por otra, debe responder a las necesidades y requerimientos de cada uno de sus miembros individuales. Las demandas provenientes de estos dos polos, que la familia está recibiendo permanentemente, no son siempre congruentes ni fáciles de descifrar. Más aún cuando la familia misma, como grupo, tiene sus propias necesidades y aspiraciones que pueden entrar en conflicto con las de sus miembros y las de la sociedad.

En este sentido, la Psicología Comunitaria, debe potenciar dentro de la familia aquellos factores psicosociales que permiten desarrollar, fomentar y mantener el control y poder que los individuos pueden

ejercer sobre el ambiente individual y familiar, para solucionar problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes y en la estructura familiar, implicando que el rol del psicólogo comunitario será el de un agente de cambio, rol que está ligado a aspectos de detección de potencialidades, de auspicio de las mismas y cambios en los modos de enfrentar la realidad, de interpretarla y reaccionar ante ella (Rappaport, s/f).

Dado lo anterior, al considerar la relación sujeto – objeto del conocimiento influida por las relaciones interpersonales, abre el espacio para pensar que las relaciones intersubjetividad – subjetividad, pueden atender a una multiplicidad de formas lógicas: yuxtaposición, inclusión, sucesión, de reciprocidad, entre otras, y a una diversidad de situaciones procesales: de pre-requisito, de insumo, de producto, de retroalimentación, las cuales serían determinadas por dimensiones temporales, espaciales, conceptuales e histórico sociales en que se realicen. Este punto permite resaltar la importancia de las relaciones interpersonales en lo general y la del apoyo familiar y a las familias para su mejor integración a la sociedad.

Por lo tanto, los psicólogos comunitarios que trabajan con familias deben ser capaces de vincular las situaciones vividas por las familias a fenómenos globales, deben ser aptos por dejarse interpelar en y por la acción, y cuestionar sus modos de intervención con respecto a su eficacia y de sus efectos sociales. Por último, deben ser conscientes que trabajan con sujetos, los cuales desean promover su capacidad de actores sociales, reconociendo y respetando su cultura, su historia familiar, personal y social.

Así, la Psicología Comunitaria debe partir considerando a la familia como un eje central de su desarrollo; en tal sentido, está el derecho a conocer los problemas que los afectan, buscar soluciones en conjunto, plantear y desarrollar acciones en torno a sus soluciones.

2.3 Transformaciones Sociales: Familia y Conflicto

Durante las últimas décadas, el contexto socioeconómico, tecnológico, político y cultural en el que se encuentra inserta la familia ha experimentado una profunda transformación. Los procesos de modernización han ejercido un fuerte impacto en las formas de concebir y vivir la familia, primordialmente debido al cambio de sus funciones tradicionales. De esta forma, se plantea que hoy se le otorga mayor sentido y legitimidad a la vida colectiva, lo que modifica e impacta tanto a las personas como a sus familias, produciéndose, entonces, una transformación de la intimidad (Cortez – Monroy, F. 2000). Es decir, la modernidad trajo consigo modelos que se alejaron de aquellos que estaban presentes hasta ese momento, “lo que antes era prescrito, es a veces ridiculizado; lo que era prohibido, es al menos tolerado. Lo excepcional de ayer, ha caído en la banalidad” (Cortez – Monroy, F. 2000)

En todas las culturas la familia ha sido la encargada de transmitir las pautas sociales, políticas, económicas, culturales que rigen en la sociedad, es ella quien introduce paulatinamente a sus miembros al mundo que los rodea, entrega en esencia identidad.

También se afirma que la familia es la estructura mediadora entre la sociedad y los individuos, en familia se aprende a ser familia, esto corrobora la premisa que no se puede dar lo que no se tiene y no se recibe.

Desde esta perspectiva, la familia tiene dos grandes responsabilidades, una frente a la sociedad (externa) y por otra parte frente a cada uno de sus miembros (interna) responsabilidades que depende de los

componentes de la interacción humana, psicológico, económico, cultural y social en un contexto histórico determinado.

La responsabilidad social que tiene la familia surge por ser el núcleo donde se gestan y desarrollan los individuos con su personalidad social y cultural, lo cual permite la incorporación a la comunidad. La responsabilidad que le compete a la familia en su aspecto individual está referida al desarrollo de sus miembros satisfaciendo necesidades biológicas, de afecto y cuidado, está referida al proceso de satisfacción de necesidades humanas.

Últimamente se ha ido planteando con mayor fuerza la pregunta acerca de qué se habla cuando nos referimos a la familia. Las concepciones antropológicas en general señalan que en la familia se encuentran tres nociones básicas presentes:

- noción de convivencia e intercambio de afecto,
- noción de relación sexual legitimada y
- noción de reproducción y de procreación de los hijos.

La vinculación de estas nociones está relacionada con el afecto, basado en el amor y la elección de pareja y por lo tanto hacen que la afectividad y la transmisión de valores que la orientan constituyen el ámbito central de encuentro y de finalidad.

Lo anteriormente expuesto nos da cuenta de la primera tensión que surge entre el amor que constituye un ámbito "privado" de la familia y la intervención de las políticas públicas que regulan e intervienen en esta.

Todas las tipologías de la familia señalan que no hay un modelo único para organizar las tareas que se desprenden de estas nociones, está relacionada con la forma y los patrones sociales de la época.

SERNAM afirma que ya sea por razones culturales y/o Institucionales, de modernidad o modernización, la sociedad no está proveyendo a la familia de recursos necesarios para que realice en lo que le corresponde en cuanto a proceso de construcción de nuevas relaciones con la sociedad. (SERNAM, 2000).

Hériter afirma que la “muerte de la familia en su forma actual sostiene que lo destinado a morir es solo la familia actual (burguesa) dando la oportunidad para un mundo que quiera renovar sus estructuras (Hériter, F. s/f:15). Considerando que la familia es historia y requiere pensar en su nacimiento.

Echeverría plantea que las transformaciones en los fenómenos sociales impactan y producen cambios en los ámbitos domésticos, “son tan importantes como para llegar a afirmar que estamos viviendo una auténtica revolución doméstica” (Echeverría, J.1995:15)

Las modernas tecnologías se han introducido en los hogares especialmente aquellas que tienen que ver con la información y las comunicaciones que puede afirmar hoy que si antes de la revolución industrial la casa se abría al mundo y las personas requerían salir de sus hogares para vincularse y contactarse, hoy el mundo se ha introducido en los hogares “posibilitando la aparición de una nueva e inimaginable forma de cosmopolitismo, el cosmopolitismo moderno” (Echeverría, R.1995:15)

Hasta ahora, las familias siempre han interactuado con el entorno poblacional donde estaban ubicados generando una vida social enmarcado en un entorno territorial preciso, “hoy los domicilios disponen de enlaces con zonas lejanas del mundo, esas interconexiones irán aumentando en las próximas décadas” (Polis – Domus)

Hasta los años sesenta se ha prestado poca atención a los ámbitos domésticos, últimamente hay mayor preocupación. Braudillard ha hablado del fin de lo social afirmando incluso que el “repliegue sobre lo privado podría muy bien ser un desafío a lo político, una forma de resistencia activa a la manipulación política” (Braudillard).

Habermas por el contrario, plantea que ese avance de la privacidad y de la intimidad es ficticio, precisamente porque estamos asistiendo a un profundo proceso de socialización de los ámbitos familiares y privados. (Habermas, J)

El repliegue de la esfera privada a los recintos interiores de una familia nuclear despojada de sus funciones, debilitada en su autoridad, la facilidad en el rincón, solo en apariencia es un perfeccionamiento de la intimidad porque en la medida en que las personas privadas retroceden de su ineludible rol de propietarios al rol puramente personal de su nada ineludible espacio de ocio, caen bajo la influencia de instancias semipúblicas, la actividad del ocio da la clave de la pseudoprivacidad de la nueva esfera, la desintimización de la llamada intimidad. (Echeverría, R. 1995:20)

Cuando se habla de lo doméstico nos estamos refiriendo a los hogares y las personas que lo conforman. Existe una inmensa pluralidad de modos de concebir y de conformar los hogares cada vez más se puede apreciar la introducción en los hogares de los que se ha denominado la telemática, es decir, la interacción social a la distancia, que se caracteriza por la presencia de lo público en lo privado y de lo privado en lo público.

Según Echeverría “ la mayor parte de la vida de los seres humanos transcurre en la casa. Allí se procrea, se amamanta, se dan los primeros traspies, se aprende a hablar, se juega, se come, se duerme, se descansa. Sobre todo se sueña. Así como todas las actividades

oficiales y buena parte de las públicas se llevan a cabo en las calles y las plazas y en las ciudades, la vida privada e íntima se desarrolla en los ámbitos domésticos”(Echeverría, R. 1995:46)

La primera gran transformación de la razón humana es la lengua materna mediante cuyo aprendizaje se cumple una fase del proceso de normalización social, que es el prelude de los procesos de individuación. Esa tarea primigenia de socialización le corresponde a lo genéricamente hablando, puede llamarse familia.

Posteriormente seguirán otros muchos procesos de socialización y de normalización que son englobados bajo el término de educación hasta que un ser humano comienza a ser un individuo, y en concreto un ciudadano, sus antecesores han tenido que actuar con cariño, con energía, perseverancia y radicalidad sobre él.

Ni el juicio, ni la libertad, ni la individualidad son datos naturales. La constitución de individuos y de ciudadanos a partir de criaturas es un proceso extraordinariamente complejo, que no siempre tiene éxito. Los ámbitos domésticos desempeñan una función muy relevante dentro de ese proceso de individuación, que siempre está determinado socialmente. La estructuración de esos espacios tiene una influencia importante en la generación de la identidad social de cada cual (Echeverría, R. 1995:47)

La actividad social ha estado tradicionalmente dividida en dos tareas básicas: a los hombres se les ha encomendado actuar en la ciudad y en los ámbitos públicos, tanto para garantizar la supervivencia de esa forma de organización social como para tratar de mejorarla. A las mujeres, en cambio, se les ha asignado la tarea del mantenimiento, la reproducción y la mejora del hogar, tanto del punto de vista físico como humano.

La interacción entre casa y ciudad tiene su paradigma en la colaboración entre el hombre y la mujer en un marco familiar. Todo esto está sufriendo profundos cambios, hoy se cuestiona, es más se pone en evidencia nuevas formas de aproximarse a lo que se refiere a ser hombre y ser mujer en el ámbito de lo familiar y del domus.

Habermas señala que “junto a las funciones de formación de capital, la familia pierde también crecientemente las funciones de la cría y educación de los hijos, de la protección, instrucción y asesoramiento, las funciones pues de la orientación tradicional” (Habermas, J).

Hoy en día se vive una profunda transformación social, la cual ha generado grandes tensiones, en la vida de las familias:

Para la Comisión Nacional de la Familia a través de un estudio (1994) realizado a 3000 familias chilenas concluye definiendo a la familia como: “Un grupo social unido entre sí por vínculos de consanguinidad, de filiación (biológica o adoptada) y de alianza, incluyendo las uniones de cuando son estables. Es por ello que se es miembro de una familia en la medida que se es padre o madre, esposo o esposa, hijo o hija, abuelo o abuela, tío o tía, etc...”

Socialmente la tarea de formación de personas, es decir de socialización primaria, la lleva cabo, la familia, sin embargo, no podemos desconocer que la forma de vivir en familia ha cambiado a través del tiempo, ya que esta se ha visto impactada por los acelerados cambios, primordialmente en los ámbitos económico, sociocultural y tecnológico.

En Chile existe un aumento de las familias urbanas, disminución de la mortalidad, aumento de la esperanza de vida, descenso de la fecundidad, constitución más tardía de la familia, reducción de la nupcialidad, crecimiento de la maternidad precoz, crecimiento de los hogares unipersonales. Luego, la mayoría de las familias son urbanas,

de menor tamaño, de mayor edad y conviven más años, además aumento de uniones consensuales e incremento de las familias reconstituidas.

De esta manera, la familia de hoy está en una constante transformación, lo cual es explicable por el impacto que ha significado para ella, el experimentar los grandes cambios sociales que han acaecido. Ya que esto le exige nuevas formas de relación entre sus miembros así como entre estas y su entorno social.

A modo de síntesis se puede afirmar que las grandes transformaciones de la familia en Chile se caracterizan por:

- Desregulación, individuación y privatización de la vida cotidiana.
- La transformación del sentido del trabajo: Hay un desplazamiento del trabajo desde lo productivo al consumo, siendo la familia el consumidor básico. Trabajo inestable, la seguridad está en los arreglos familiares diseñados para enfrentar la cesantía. Ausencia de servicios de apoyo al respecto.
- La intimidad como tema de interés público: el cuerpo es tema en las relaciones sociales (T.V).
- Retracción de la Sociabilidad: Debilitamiento de redes sociales, aumento de la desconfianza (PNUD 1998).
- El cambio en la imagen del tiempo social: el tiempo familiar requiere de una imagen de tiempo social, supone una idea colectiva de tiempo, sin embargo se constata la ausencia de futuro y un cierto bloque de la memoria colectiva, se tiende a vivir el presente.

De esta forma, podemos ver que una de las características fundamentales de hoy en las familias chilenas, es la heterogeneidad que estas presentan. Ya que estas, en el proceso de enfrentamiento de los cambios macrosociales, han tenido que diversificarse en cuanto a: sus tipos de familia, roles, distribución del poder, entre otras. Comienzan a gestarse y aumentar los conflictos intra y extrafamiliares entre la enormidad de sus responsabilidades sociales y la precariedad de sus recursos privados.

Una mejoría del desarrollo familiar exigiría una gran conversación pública, con un lenguaje nuevo, acerca de los caminos para nuevas vinculaciones entre la familia y la sociedad ya que la sociedad patriarcal sigue proyectándose como el sistema socio cultural imperante en nuestro país, da cuenta de la diferencia de género traducida en desigualdad hacia la mujer. Las razones variadas y de orígenes complejos, tienen su punto de partida en las diferentes instituciones socio culturales que se han mantenido como las generadoras y reforzadoras de estos patrones que parecen revitalizarse con el tiempo. Y al respecto, las opiniones convergen en la diversidad de motivos al analizar esta resistencia: Las resistencias que dificultaron y dificultan todavía la construcción social de otras formas de acercarse y constituir familia, como principio organizador de la democracia responden a varias causas. Algunas de ellas son el producto de la inercia de los sistemas cognoscitivos y valóricos, otras responden a una conversación social situada entre las polaridades de espacios públicos y privados, y que tienen un sustrato más profundo. Se asocian al temor que generan los cambios en la identidad del otro al cuestionar la propia identidad, y la incertidumbre sobre el propio sentido y consecuencias de las transformaciones en curso. En breve, aceptar cambios en las representaciones genéricas, conmueve no sólo la situación de la mujer, sino que pone en revisión los contenidos atribuidos a la masculinidad y las prácticas sociales asociadas a ella. (Anderson; 1998:43).

Pero en lo que existe consenso, es en validar el impacto que tiene la familia, como institución primaria de la sociedad, sobre la mujer, su propio desarrollo e identidad, es decir, la dicotomía *público / privado*, como fundamentado dilema que sostiene una jerarquización vertical de las relaciones existentes en la familia.

Dado lo anterior se han producido otros cambios dentro de la familia tales como la transformación del sentido del trabajo, lo que se puede explicar debido al paso de “una sociedad centrada en la producción a otra centrada en el consumo y la competición” (Cortez – Monroy, F. 2000:32). Por otro lado, se encuentra un enfrentamiento de tensiones asociadas al establecimiento de nuevos principios de sentido, encontrándose una tensión entre el individuo y su familia, en donde “la autorrealización se ha transformado en un valor de referencia central” (Cortez – Monroy, F. 2000:32), el individuo se encuentra más aislado de su entorno dependiendo más de sí mismo y volviéndose consciente de su propia individualidad (Brunner, J.J. 1994). En otras palabras, sería lo que el PNUD (1998) denomina, la *retracción de la sociabilidad*, implicando un debilitamiento de las redes sociales y un aumento de la desconfianza entre las personas. Así también, se puede mencionar que el aumento del trabajo y con ello la creciente integración de la mujer a mundo del trabajo, la tendencia hacia la nuclearización de la familia, la disminución del número de hijos dentro de las familias, y por otro lado, el aumento de los hijos que nacen fuera del matrimonio, lo que muchas veces trae consigo el aumento de los hogares monoparentales y la jefatura de hogar femenina, entre otras (Aylwin, N. et al ., 2000), hacen que la inserción de la familia dentro de la sociedad se vea cada vez más dificultosa, dado que cuando la familia no logra constituirse en un espacio favorable a su desarrollo humano, puede adquirir comprensiblemente un potencial deshumanizador (Aylwin, N. et.al. 2000).

De este modo, la familia se encuentra en el centro de los cambios que produce la modernidad y como consecuencia de ello, la familia en la intimidad de sus accionar como tal, experimenta transformaciones que modifican sus formas de reconocerse como miembros de ella, lo cual produce conflictos en los miembros del grupo familiar y a la vez repercutiendo en los contextos sociales a los cuales pertenece pues surgen nuevas necesidades y demandas que requieren ser consideradas por la sociedad en su conjunto. Bajo estas condiciones, la familia se vuelve un eje central para la convivencia armónica entre las personas, ya que “ofrece una combinación única para los arreglos biológicos y culturales que permiten transmitir y mantener la vida, una experiencia de comunidad insustituible, un cauce de socialización imprescindible y una base para la generación de orden en sociedades que, justamente debido a sus propias características de funcionamiento, se encuentran ante la permanente dificultad de crear y reproducir un orden de integración” (Brunner, J.J. 1994:116).

En este sentido, la familia se encuentra en el centro del actual proceso de cambios y sus impactos se concentran en la familia como parte de un microcosmo. Así, la familia entra en un estado de adaptación frente a las nuevas exigencias de la sociedad actual, por lo que se podría decir que ésta se encuentra en constante tensión con la sociedad. De este modo, “cuando hay un conflicto entre los objetivos de la familia y los de otras instituciones, es la familia la que se tiene que adaptar, y no tiene otra alternativa que hacerlo. La autonomía de la familia está limitada por su falta de poder. En una sociedad de intereses competitivos la familia no tiene una defensa organizada” (Romanyshyn, J. 1971), lo que genera que la relación familia sociedad se encuentre marcada por un debilitamiento de los referentes generales que la hacen sustentable, viéndose afectadas por nuevas formas de vulnerabilidad social.

Consecuencia de lo anterior, “los conflictos que vive la familia comienzan a hacerse cada vez más públicos, la tensión se produce entre

lo que se considera como el mundo privado de las personas y la inclusión cada vez más frecuente del mundo público en los conflictos que las atañen” (Tomic – Obrdalj, V. 2000:75). En este sentido, las familias comienzan por mantener sus conflictos en la intimidad de la familia, creándose muchas veces una fuerza interna que los ayuda a resolverlos, pero si esa solución se encuentra más allá de ellos, deberán recurrir a un agente externo que les guíe en la solución de éste. Es allí donde se produce esta tensión, ya que la familia es el espacio donde las personas pueden mantenerse ajenas al individualismo y la competición y, así mismo, es el lugar donde se privilegian las relaciones afectivas entre sus miembros (Cortez – Monroy, F. 2000:32), por ende, al momento de producirse un conflicto se están manifestando aquellos aspectos que tienen que ver con hacer valer un punto de vista que es diferente al del otro, introduciendo en la familia el individualismo y la competición por el poder. Es decir, aquel que ‘gane’ el conflicto tendrá el poder.

Por otro lado, y relacionado con lo anterior, la familia a su vez, entra en conflicto entre sus miembros y con la sociedad, dado por la articulación de sus demandas internas con las demandas que recibe de su medio externo y con las transformaciones que se están produciendo en las relaciones hombre – mujer, y padres – hijos. Así, el conflicto “es algo ‘viviente’ y ancla en las raíces de la vida de las personas, por esto no se puede intentar resolver los conflictos sin tocar la vida de la gente” (Kremer, L. y Otros. 2000:21). Se desprende entonces, que dentro de esta nueva sociedad en que se insertan las familias, en conflicto está siempre presente debido a este proceso de adaptación que deben tener sus miembros.

En este sentido, el conflicto tradicionalmente ha sido considerado como un proceso indeseable, aunque a veces, inevitable que surge de las diferencias de intereses o malentendidos. “El conflicto supone una pluralidad de intereses que mantienen la diversidad, pero ésta

promueve el bienestar global de los sistemas sociales (...) El conflicto no es sólo el resultado de diferencias de intereses, es también resultado de procesos sociales” (Kremer, L. y Otros. 2000:22). En este sentido, los conflictos dentro de la familia pueden estar dados por factores macrosociales que impactan al núcleo familiar, a modo de ejemplo crisis macroeconómicas, aumento tasas de cesantía entre otros.

Sin embargo, el conflicto no siempre aporta un espectro negativo a las personas involucradas en él, sino que por el contrario puede constituirse en un potencializador de nuevos recursos y estrategias para el desarrollo, “el conflicto es una fuerza constitutiva de las relaciones sociales (...) Es decir, vamos a tener siempre en cuenta el carácter relacional del conflicto” (Kremer, L. y Otros. 2000:22). De este modo, se puede afirmar que existen dos modos de enfrentar el conflicto, una que destruye y otra que construye. Esta última, otorga a la familia fuerza para enfrentar otros conflictos que puedan surgir en el futuro, es la fuerza que construye unidad y fortalecimiento de los vínculos, por esta razón, está en las manos de los profesionales que trabajan con familias, el entregarles herramientas y conocimientos que les permitan solucionar por sí mismos sus diferencias, a fin, de que puedan sentirse capaces y protagonistas de su vida familiar.

2.4 Mediación como Eje Articulador: Flujos de Intervención

La mediación en la sociedad actual implica necesariamente una relación con los procesos de democratización que se están llevando a cabo día tras día, llevando implícita la creencia en la capacidad de los sujetos de dar forma a su historia, asumiendo con ello, “el valor de las relaciones negociadas por sobre la imposición de la autoridad” (Tomic – Obrdalj, V. 2000.75). En este sentido, se privilegia la horizontalidad de las relaciones y la autonomía individual para fundar acuerdos entre las personas.

Estos procesos de democratización y cambios societales (mencionados en párrafos anteriores), se ven reflejados en la administración de justicia y el funcionamiento familiar, los cuales con el tiempo se han ido transformando y hoy son el reflejo de dichos cambios. En este sentido, “individualmente como asimismo socialmente, los individuos perciben el mundo negativamente, sienten que todo está en contra de ellos, (...) las decisiones se toman en otra parte. Como también perciben el mundo y la realidad como estáticas, rígidas, ya totalmente establecidas, sin posibilidad de cambio. Son aquí claros todos los conceptos como desesperanza aprendida, la minusvalía, la subvaloración, la resignación, el fatalismo, etc.” (Rozas, G. 1992:51)

En cuanto a la justicia, se ha ido generando una transformación de la relación de la sociedad con Estado y la justicia que éste debe aplicar. Entonces, dentro del orden democrático, la figura del juez, cede su lugar (sin excluir el modelo tradicional de juzgar) a la mediación como forma de “reapropiación del universo normativo por los actores mismos; la norma sería de este modo, mucho más sensible a los contextos locales que se supone debe regular” (De Muck, J. 1995:6).

Se desprende de lo anterior, que la mediación surge como una instancia de encuentro para las familias que se encuentran en conflicto, siendo ésta aquella “búsqueda de una solución justa y equitativa, por todas las partes, con la ayuda de un tercero imparcial, frente a un conflicto o en litigio” (Brisson, P). Así, la Psicología Comunitaria, se plantea colaborar con la solución de los problemas e intervenir energía en una perspectiva de desarrollo, destacando el fenómeno de la participación como una dimensión estrechamente ligada al desarrollo humano y social (Rozas, G. 1992).

De esta manera, se hace cada vez más imprescindible contar con un marco jurídico que contemple a las familias en conflicto con

capacidades para dirigir sus procesos de resolución, participando activamente en ellos, que es lo que la mediación pretende conseguir introduciendo normas y procesos nuevos que ayuden a las familias a encontrar la mejor solución a sus conflictos, de modo de introducirlos en una cultura del diálogo, así como producir un ahorro de tiempo y de costos. Así, las familias pueden adquirir herramientas que potencien su desarrollo dentro de un contexto dado, que en estos casos serían los conflictos familiares. En otras palabras, las personas, las familias usando un cierto tipo de poder (el poder de los pares), desde cierta perspectiva (una base común), en respaldo de un determinado proceso (de diálogo y de no violencia), apuntan a un cierto producto (triple triunfo) (Ury, W).

Con este planteamiento, aparece la idea de ganar – ganar, es decir, que dentro de un conflicto, no hay perdedores, pues la mediación da la oportunidad a las personas de plantear sus soluciones frente a aquello que las mantiene en esta situación.

Dado este contexto en que se inserta la mediación, esta es vista como la instancia que permite dar protagonismos a las familias considerándolas con capacidad para resolver sus conflictos y así eliminar el perfil judicial de los muchos problemas humanos, que tradicionalmente al entrar en el ámbito de la justicia se minimizan, se judicializan, y en la mayoría de los casos se agravan por las orientaciones jerárquicas impositiva, situados desde la moralidad y adversarial de estos sistemas. Es así, como la mediación, junto con la Psicología Comunitaria, dirigen a construir una parte del desarrollo humano, es decir, “la autonomía, la capacidad de toma de decisiones, la autoestima, la capacidad de enseñar a otros, el autocontrol, la autorresponsabilidad, la identidad social con una realidad propia, la capacidad de autogestión, la capacidad de rechazar la dominación y la dependencia, la capacidad de estimular la creatividad, la imaginación y la comunicación, la asertividad, etc” (Rozas, G. 1992:52).

Actualmente el espacio donde se aplica con mayor frecuencia la mediación es dentro de la familia, lo cual se produce dado que ésta “vive una articulación dificultosa entre la relación conyugal y parental, en un contexto de poco apoyo para ambas funciones debido a los cambios existentes en la sociedad (...) Al reflexionar sobre la familia concreta que vive hoy en este país, con toda la diversidad de tipos existentes, el tema de la integración de la unidad familiar aparece en crisis. Los matrimonios se separan, hay parejas que no quieren legalizar su unión, (...) las parejas que se separan vuelven a vivir con una pareja distinta de la anterior y aparecen las familias reensambladas” (Bernaldes, S. 1995:39).

Cuando la convivencia de una pareja o matrimonio llega a su fin es por la aparición de una serie de conflictos que ocurren al interior de ella. En este sentido, los conflictos pueden ser la expresión de muchas necesidades que no han sido cumplidas dentro del núcleo que se formó. A su vez, estos conflictos pueden ser aprovechados de forma positiva al momento de vivenciar una separación, no siempre es necesario acudir a los Tribunales de Justicia para abordar los temas que de allí surgen. Estos, casi siempre se encuentran dentro de un marco legal y, cuando hay hijos de por medio, tienen relación con la manutención económica de los hijos, el derecho y deber de mantener un contacto directo y regular con los hijos y, en algunos casos con la crianza de los hijos.

El solucionar este tipo de conflictos a través de un Tribunal de Justicia tiene un gran costo emocional, de tiempo y de dinero que muchas veces, las personas de escasos recursos se ven imposibilitados de sobrellevar. En estas ocasiones estas personas pueden acudir a las diferentes Fundaciones de Asistencia Legal de la Familia, en las cuales se les entrega asesoría y patrocinio de abogados y asistencia social en forma gratuita. Sin embargo, este procedimiento se puede demorar bastante tiempo, ya que la tramitación en Tribunales, de por sí es lenta, a lo que

se le puede sumar la gran cantidad de causas que llevan los abogados y la disponibilidad horaria que existe dentro de estos establecimientos². En este sentido, y con la finalidad de agilizar y descongestionar el sistema judicial, se han comenzado a utilizar distintas modalidades de resolución de conflictos en un espacio denominado extrajudicial.

Uno de estos espacios es la mediación familiar, la que se constituye en un espacio medio del diálogo entre las partes en conflicto, el cual es guiado por un tercero imparcial denominado mediador. Dentro de este proceso las personas pueden negociar en torno a sus necesidades y demandas para poder, al final de éste, llegar a un acuerdo construido por ambos. De este modo, a diferencia de un procedimiento legal, en la mediación familiar ambos ganan, ya que en el acuerdo al que llegan se encuentran plasmadas las necesidades de ambos padres. Aquí, ambos padres participan en la solución de sus problemas, es decir, “actúan junto al otro en la resolución de un problema común, donde el problema es fundamentalmente de la vida cotidiana” (Rozas, G. 1992:52).

En este sentido, la mediación interviene dentro de las familias otorgando una serie de ventajas, siendo visto como un proceso que otorga voz a las personas que participan de ella, “les permite hablar y ser reconocidos por el otro” (De Tomaso, A. 1997:19). Esto la hace distinta de un procedimiento judicial, en el cual, como ya se mencionó es el juez quien decide cual es la solución más adecuada al conflicto que presentan las personas en litigio.

² A fin de ilustrar el modo de atención de las Fundaciones de Asistencia Legal de la Familia, se puede decir que para que una persona pueda comenzar un proceso judicial, en primer lugar debe tener una entrevista con la Asistente Social, para lo cual se debe pedir una hora, la que normalmente dentro de 20 a 30 días con posterioridad al día en que la persona pide la hora. Luego de esta entrevista, la persona es citada a un comparendo con un abogado en el cual, las partes deben tratar de llegar a un acuerdo. De no llegar a éste, recién se inicia una demanda, la que debe ser firmada con posterioridad, ya que debe ser redactada por el abogado. Es en este instante en que comienza una seguidilla de citaciones al Tribunal, comparendos y en algunos casos, la búsqueda de la ‘otra parte’

Por otra parte, se plantea que en la mediación familiar existe un tercero imparcial que ayuda a las partes a llegar a una solución satisfactoria para ambos (Haynes, J. 1996:10). En este sentido, “los mediadores no son representantes pasivos en ningún sentido. Más bien construyen activamente los modos de manejar una disputa a los tipos de conductas que se esperan de las partes. Participan en la definición del problema, establecen la coreografía de la agenda y las reuniones, controlan la comunicación y la información, y realizan aportes directos en cuanto a los tipos de acuerdo posibles” (Kolb, D. y Asociados. 1996:10). En este sentido, y nuevamente a diferencia de un juicio, el juez no se advierte como un tercero imparcial, ya que en virtud de sus criterios el problema es definido. Impone nuevas reuniones con las partes y éstas últimas no tienen mucha participación en el proceso. Así también, “a diferencia de un abogado en tribunales, el mediador no toma decisiones por las partes, sino que prefiere escuchar, preguntar, sondear, intercambiar ideas en forma creativa y a veces, provocar, desafiar y confrontar, para ayudar a las partes a elaborar un plan integrado al que todos pueden decir sí” (De Tomaso, A. 1997:19).

También se plantea que la mediación familiar produce un ahorro de tiempo, ya que durante este proceso el conflicto queda solucionado en un promedio de 4 sesiones de 1 hora y media aproximadamente, lo cual, a diferencia de los tribunales que pueden tardar muchos meses. Además, se evita que haya ganadores y perdedores, beneficiando las futuras relaciones de las partes. Se señala, que dentro de un proceso de mediación familiar se aumenta la creatividad de las personas, ya que al ser más flexibles, se utilizan capacidades alternativas que no se encuentran previstas en el ámbito judicial formal. Esto último desembocaría en un aumento del protagonismo de las personas involucradas en el conflicto, lo que nos lleva a que inevitablemente se aumente la responsabilidad de las partes. Del mismo modo, se logran acuerdos de largo plazo; esto se debe al hecho de que las partes reconocen en el acuerdo su propia participación ya que ha sido

coautores del mismo. Y, por último, se produce una transferencia de aprendizaje, la que se refiere a que al solucionar un conflicto las partes adquieren la capacidad de solucionar otros semejantes, debido al proceso de aprendizaje vivido al interior de la experiencia (De Tomaso, A. 1997)

De lo anterior se desprende que la mediación es el procedimiento para la resolución de conflictos que tienen que ver con asuntos que se desprenden de una separación de la pareja, ya que con este método se facilita la comunicación dentro de la pareja, en la medida en que las desavenencias y diferencias existentes, de una u otra forma, se hacen públicas a través del diálogo, lo cual posibilita entablar una conversación que llevará a las partes a encontrar una solución satisfactoria. De este modo se señala que “una consecuencia añadida de la mediación es que enseña a los dos miembros de la pareja a comunicarse eficazmente y a lograr el consenso” (Benedek, E. y Brown, C. 1999:44). Es así, como los propios participantes de la mediación son los gestores de la solución a sus conflictos. De este modo, “el proceso de mediación es la conducción de las negociaciones de otras personas, y el mediador es el director de las negociaciones, quien organiza la discusión de los puntos a resolver” (Haynes, J. 1995:11), y en cual a la Psicología Comunitaria, le “corresponde incentivar el aprendizaje de nuevas habilidades, de nuevas formas de ver las cosas, de incentivar la diversidad, incorporar también elementos distintos de lo racional. No sólo lo racional puede dar cuenta de toda la realidad, hay otras dimensiones fundamentales como lo afectivo, lo creativo, lo intuitivo. Como así mismo, valorar lo social, lo grupal, lo informal, la organización” (Rozas, G. 1992:54).

CAPITULO III
MARCO INTERTEXTUAL:
Metodología

3. Perspectivas Epistemológicas

Al decir que se realizará un análisis de contenido sobre la utilización del concepto de “mediación” y su relación con las Políticas Sociales del sector Justicia, se está haciendo algunas presuposiciones de corte epistemológico que es necesario explicitar. En ese sentido, el “análisis de contenido” es más que un conjunto de instrumentos técnicos carentes de adscripciones teóricas, por un lado, y, por el otro, entenderlo desde una matriz específica, esto es, la que lo concibe como “un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo la producción de un *meta-texto* analítico en el que se representa el corpus textual de manera transformada [y que tiene la misión de] establecer las conexiones existentes entre el nivel sintáctico —en sentido lato— de ese texto y sus referencias semánticas y pragmáticas”³

Lo anteriormente señalado requiere precisar con un poco más de detalle algunas de estas cuestiones.

Aun cuando suele definirse al análisis de contenido como “un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones que utiliza procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes”⁴, se ha optado por una conceptualización diferente, en la que contamos con los siguientes presupuestos:

- 1- Las acciones humanas tienen un carácter expresivo y en esa expresión se desarrolla el sentido de la acción. Lo que se expresa en las acciones humanas son los aspectos conscientes o inconscientes de nuestra subjetividad⁵
- 2- Los diversos modos de expresividad humana se organizan como lenguajes. “Un lenguaje es un sistema de formas expresivas, que

³ Navarro, Pablo; Díaz, Capitolina: “Análisis de contenido”

En: Delgado, Juan Manuel; Gutiérrez, Juan (coord.): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales
Editorial Síntesis; Madrid, 1990. Págs. 180-181

⁴ Bardin, Laurence: El análisis de contenido
Akal; Madrid, 1996. Pág. 29

pertenecen a, y configuran, un cierto modo de la expresividad humana. Cada una de esas formas expresivas, en la medida en que se considera en su relación con las demás del lenguaje en cuestión, es una *expresión* del mismo”⁶

- 3- Las expresiones son, primigeniamente, un acto. Ese acto puede dar lugar a un objeto (una frase, un cuadro, una catedral, etc.) y, en esa medida, pueden recopilarse, compararse, clasificarse, con el fin de establecer su relación con el sistema expresivo al que pertenecen. Ése es el objetivo del Análisis de Contenido
- 4- Cuando se habla del “contenido” de un texto, a lo que en realidad nos estamos refiriendo es “a algo con lo cual el texto funciona, en cierto modo, como instrumento”⁷. El contenido del texto, por tanto, no está localizado al interior del texto, sino fuera de él, en un plano en relación con el cual ese texto define y revela su sentido
- 5- La *superficie* del texto sólo muestra los planos alfabético, morfológico y sintáctico de él. Las dimensiones semánticas y pragmáticas, en relación con las cuales el texto se articula como totalidad, es precisamente lo que constituye el “sentido” del texto⁸. En otras palabras, no es posible captar lo que el texto expresa sino es en referencia a un contexto de significados y de acciones en alguna medida externas a él⁹ y, por lo tanto, no estamos en presencia

⁵ “Las expresiones, sean del tipo que sean, son el mecanismo por el que la subjetividad del agente se manifiesta —ante sí mismo y ante los demás—; por ello, suministran el indicio más directo y revelador de la estructura de esa subjetividad y del sentido de sus acciones. Así, el uso de expresiones viene a ser el instrumento que vehicula nuestra capacidad de establecer relaciones intersubjetivas, y son estas relaciones las que hacen posible la interacción social. Desde este punto de vista, cabe afirmar que las expresiones constituyen el tejido propio de la vida social”

Navarro, Pablo: Op. Cit. Pág. 178

⁶ Id. Pág. 178

⁷ Id. Pág. 179

⁸ En: Delgado, Juan Manuel; Gutiérrez, Juan (coord.): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales

Editorial Síntesis; Madrid, 1990. Págs. 180-181

De hecho, podría definirse al análisis de contenido como “un conjunto de metodologías cuyo fin es la de “... establecer las conexiones existentes entre el nivel sintáctico —en sentido lato— de ese texto y sus referencias semánticas y pragmáticas”.

Id. Pág. 180

⁹ Sin embargo, hay que tomar todos los resguardos posibles para no irnos al extremo opuesto, es decir, utilizar al texto como una mera excusa para, en realidad, no dar más que cuenta del contexto. En ese caso

efectiva del análisis de contenido cuando se utilizan metodologías que indagan exclusivamente en la dimensión sintáctica del lenguaje

- 6- También es necesario diferenciar entre “análisis de contenido” y ciertas metodologías del “análisis de discurso”. Por estas últimas se refieren a ciertas perspectivas metodológicas que utilizan teorías abarcadoras como marcos interpretativos (marxismo, psicoanálisis, estructuralismo, etc.) y que, precisamente por partir desde allí, supeditan la investigación directa y exhaustiva a la tarea propiamente interpretativa. “Más que *analizar* los textos, las metodologías aludidas los *descubren* —revelan su sentido subyacente— a las luz de sus marcos teóricos de referencia. Dicho de otra forma: son metodologías que tienden a saltar directamente del nivel de la *superficie textual* al nivel *interpretativo*, sin elaborar y estabilizar metodológicamente un nivel intermedio *propiamente analítico*” (Navarro, Pablo: 1990:180).
- 7- . En ese sentido, se intenta trascender la perspectiva más clásica del análisis de contenido, donde se esperaba que éste llevara incorporada su propia interpretación (sustantiva), y dar lugar a otra, de corte más instrumental, en el sentido de “medio productor de evidencias interpretables desde un nivel teórico relativamente autónomo” (Navarro, Pablo: 1990:180-181)
- 8- . Tal visión no niega la existencia de compromisos subyacentes al nivel analítico, sino que trata de reconocerlos y explicitarlos “...con vistas a relacionarlos dialécticamente con los presupuestos del marco teórico de fondo que debe guiar la fase interpretativa en la que ha de culminar la investigación”¹⁰. (Navarro, Pablo: 1990:181)

no tendríamos para qué realizar un análisis textual. Lo que estamos sosteniendo aquí es que existe una relación indisoluble entre la textualidad y el contexto en el cual ella se inscribe y que, por lo tanto, el texto nos puede revelar un estado de la realidad que no sólo queda plasmada en el lenguaje, sino que mucho más radicalmente aún, en él se constituye.

¹⁰“Se trataría, pues, de diferenciar la *teoría analítica* —definidora de la metodología concreta del análisis de contenido— de la *teoría interpretativa* que debe producir los resultados últimos de la investigación, pero precisamente para lograr mediante esa diferenciación la resonancia y, probablemente, la mutua desestabilización productiva de uno y otro a nivel teórico. Esta resonancia se hallaría en el origen de un proceso de ‘coevolución’ de los dos niveles teóricos postulados, proceso que estaría guiado por un

9- Si el contar con una teoría fuerte de base otorgaba el beneficio de contar con un mayor grado de libertad hermenéutica, el introducir a , un plano pre-interpretativo y propiamente analítico en la superficie del texto, nos garantiza mayores grados de confiabilidad en los resultados, pero sin duda que reduce el conjunto de interpretaciones posibles. “En ese sentido, el análisis de contenido actuaría como una suerte de filtro epistemológico que constriñe el conjunto de las interpretaciones posibles, en relación con un determinado corpus textual, dentro de un cierto marco teórico. Esa restricción puede —y suele— tener el efecto adicional de provocar, en algún grado, la desestabilización del referido marco, al evidenciar su relativa incapacidad para producir interpretaciones consistentes, no ya sólo del corpus textual, sino también de los resultados aportados por el análisis de contenido operado sobre éste. Así, el uso del análisis de contenido representa, a la vez, un ejercicio de humildad y un riesgo: un ejercicio de humildad porque supone someter la capacidad interpretativa del investigador a una disciplina más bien estricta. Y un riesgo, porque genera un contexto de contrastación que puede resultar inasimilable por la teoría interpretativa que se asume (Navarro, Pablo: 1990:181)

10- El análisis de contenido opera una transformación del texto originario que actúa en base a reglas bien definidas y que produce un meta-texto (no necesariamente de forma textual) que genera como resultado una doble articulación: de una parte, el sentido se deja ver en la superficie textual y, por la otra, se refleja en el cambio analítico de esa superficie que es procurada por el análisis de contenido. En otras palabras, el sentido que emana de dicha transformación debe quedar teóricamente justificado por el investigador a través de una interpretación acorde con lo desarrollado . El análisis de contenido

principio de conservación de la ‘bondad de ajuste’ entre ambos. La ‘teoría analítica’ y la ‘teoría interpretativa’ funcionarían así como realidades relativamente autónomas, y sin embargo mutuamente dependientes”

hace emanar un sentido —y en eso están claros todos las corrientes al respecto— que no es inteligible desde el sentido común y que un observador común no podría distinguir así como así.

- 11- La definición acerca de lo que es el “sentido” de un texto aleja al análisis de contenido de ser confundido con el conjunto de técnicas que comprende. Allí donde se establezca que aparece el sentido, podemos buscarlo: si se lo entiende como radicado en los lexemas, establecido en el “sistema de la lengua” o encarnado en el acto comunicativo concreto, por nombrar algunos ejemplos, se utilizarán respectivas técnicas para su develamiento.

Es necesario distinguir, dos niveles de sentido. El más “sustantivo”, si se quiere, alude a una cuestión de tipo filosófico y busca establecer el orden de realidad en donde un objeto, sujeto o acto adquieren significado¹¹. Un segundo nivel, más operativo y relativista, entiende que el sentido está dado por el tipo de corpus en el cual se esté indagando y éste, a su vez, dependerá estrechamente del contexto. Los textos organizan su sentido dependiendo del contexto comunicativo en el cual se sitúan; entendemos por contexto “...la modulación que impone, en la expresión de la subjetividad del sujeto que comunica, no sólo su intención individual básica en la situación en que se halla, sino también las características que ese sujeto atribuye a los otros sujetos con los que interactúa (real o potencialmente) a través de esa comunicación” (Navarro, Pablo:1990: 183.)

¹¹ Hay que diferenciar entre sentido y significado y, para eso, nos valemos de lo planteado por Coseriu a este respecto. El significado es el contenido de un signo en cuanto dado por la lengua misma, es decir, radicado al nivel histórico del lenguaje, mientras que el sentido se ubica a nivel individual. Vega Alvarado, Olly: “Una aproximación al modelo lexemático de Eugenio Coseriu En: Lingüística hoy. Algunas tendencias. Ediciones Universidad Católica de Chile. Colección Textos Universitarios. Santiago de Chile, 1993. Pág. 76

3.1 Procedimientos Metodológicos

3.1.1- Tipo de Estudio

La tesis "La Psicología Comunitaria y la recurrencia de la mediación en el escenario de las políticas sociales en conflictos familiares", busca indagar en torno a conocer y mostrar las formas como se articula la mediación desde la perspectiva de la psicología comunitaria en escenarios de las políticas sociales desde el sector justicia.

A partir de los objetivos planteados, la finalidad mayor de este análisis dice relación con poder "mapear" el concepto de mediación en el marco de los conflictos familiares del sector justicia y su vinculación con la psicología comunitaria.

Se plantea, entonces, que una vez finalizado éste se lograra:

- saber con qué elementos se homologa el concepto de mediación.
- conocer el contenido de los discursos sobre la mediación, estableciendo primero su existencia y operando luego sobre los elementos temáticos presentes en él.
- establecer una red de otras categorías conceptuales con las cuales el concepto se ha desarrollado.

Para este efecto se realizó un estudio exploratorio , a través de un enfoque análitico-explicativo.

El diseño propuesto para responder a las preguntas de investigación es, no experimental y con el uso de triangulación de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas.

Esta investigación es un estudio descriptivo dado que se desea analizar y describir las interpretaciones conceptuales de la Mediación Familiar de los profesionales mediadores en relación a conflictos familiares del sector justicia.

Es un estudio *no experimental*, ya que, no se busca establecer una relación causa – efecto entre variables. La técnica está basada en el análisis cualitativo de textos , se trabaja con datos secundarios (no producidos por el estudio) correspondientes a los trabajos finales que han sido elaborados por los alumnos profesionales de los diplomados en Mediación Familiar de la P.U.C. Metodológicamente se intenta sacar sentido, o interpretar la Mediación Familiar de acuerdo con los significados que levantan estos profesionales a través de sus constructos conceptuales e interpretaciones en dichos trabajos finales.

Con el apoyo del programa de Software : NUDI *ST. se realizó un análisis textual acerca de los sentidos y significados que tienen las comunicaciones lingüísticas o los enunciados correspondiente a profesionales de las ciencias sociales y jurídicas que han accedido a la formación de competencias en Mediación Familiar. El propósito de este análisis es caracterizar las modalidades de aplicación de la mediación familiar desde la perspectiva de estos profesionales.

3.1.2.- Trabajo de Campo

Desde el punto de vista del análisis de contenido, Henry y Moscovici privilegian los procedimientos exploratorios, en los cuales “el cuadro de análisis no está fijado” y en que “se parte de poner en evidencia las propiedades de los textos”. De este modo, diferencian entre “procedimientos cerrados” y “procedimientos exploratorios”. “Poner en marcha un procedimiento cerrado consiste en partir de un cuadro empírico o teórico de análisis de ciertos estados psicológicos,

sociológicos u otros que se trata de particularizar, o bien a propósito de los cuales se han formulado hipótesis o cuestiones. Se recogen textos... después, se observan estos textos a través del cuadro teórico fijado... cuadro preestablecido que no puede ser modificado”¹². Los procedimientos cerrados, caracterizados esencialmente por técnicas taxonómicas (por clasificaciones de elementos de los textos en función de criterios internos o externos), son métodos de observación que funcionan según el mecanismo de la deducción, y sirven para poner a prueba las hipótesis. Mientras que los procedimientos de exploración, a los que pueden corresponder técnicas que ellos denominan sistemáticas (y especialmente, automáticas), al permitir, partiendo de los textos mismos, captar los lazos entre las distintas variables, funcionan según la marcha inductiva y facilitan la construcción de hipótesis nuevas¹³.

3.1.3. Selección de Informantes

La muestra seleccionada no busca representatividad, dado que es intencionada en base a los criterios anteriormente señalados. Además de lo ya manifestado hasta el momento, es necesario decir que en la fase del preanálisis de la información se instauraron los siguientes principios:

Se estableció como marco para el universo la totalidad de los trabajos realizados por los alumnos profesionales de las ciencias sociales y jurídicas, la mayoría Asistentes Sociales, le siguen Psicólogos, Educadores, Orientadores y Abogados de los diplomados en Mediación Familiar de la Pontificia Universidad Católica de Chile, dictados en las ciudades de Santiago, Iquique, Antofagasta, La Serena, Concepción, Osorno correspondiente a los años 2001, 2002, 2003, 2004. Metodológicamente se intenta sacar sentido, o interpretar la Mediación

¹² Henry, P y Moscovici, S.: Problemes de l'analyse de contenu. En: Langage n°11, sept. de 1968. Citado en: Bardin: Análisis de Contenido. Ediciones Akal; Madrid, 1986. Pág. 74

¹³ Op. Cit. Pág. 75

Familiar de acuerdo con los significados que levantan estos profesionales a través de sus interpretaciones en dichos trabajos finales. Este corpus corresponde a 149 profesionales en la cual predominan mujeres autoras sobre hombres.

Estos trabajos fueron clasificados en dos tipos:

- Monografías
- Proyectos

Se seleccionó como universo del estudio el conjunto de esos trabajos, donde se hace mención explícita a la palabra “mediación”. El corpus, igual al universo, quedó constituido por 51 trabajos, según la siguiente distribución:

Tipo de trabajo	Número
Monografías	31
Proyectos	20

Se determinó como índice la mención explícita de la palabra “mediación” en el mensaje, para lo cual se estableció como indicador la frecuencia de aparición de la palabra en el mensaje, y también la aparición de palabras que estuviesen relacionadas.

3.1.4.- Validez de la Investigación:

Este corpus constituido por los 51 trabajos (31 monografías y 20 proyectos) entrega los contenidos suficientes para dar sustento al estudio planteado dado que se rescata la forma como es observada la

mediación desde un ámbito del conocimiento (académico :el contexto de los Diplomados) como también prácticos dado que todos/as autoras. Son profesionales en ejercicio e interesados en profundizar y especializarse en Mediación Familiar .

A su vez la validez de la investigación se dio a través de la información, que se recogió por medio del Nudist , que pertenece a lo que se ha denominado "programas basados en un sistema de indexación" o de categorías. La sigla significa Non-numerical, Unstructured Data Indexing, Searching and Theoryzing (indexación, búsqueda y teorización de y sobre datos no numéricos y no estructurados) . que permitió al crear y manipular el concepto de Mediación y almacenar y explorar ideas emergentes.

El sistema generó una base de datos no estructurada y flexible a partir de los documentos estudiados en línea preformateados .Se prepararon los documentos segmentando los textos en la unidad mínima “Mediación” como el objeto búsqueda.

A través del motor de búsqueda de cadenas de caracteres y de patrones textuales definidos por el investigador, el sistema recupera las unidades textuales que satisfacen las condiciones especificadas y puede indexar automáticamente los resultados, asignándoles un rótulo indicativo del tema de que tratan o de la categoría de análisis baja la cual el analista deseará recuperarlas. Estas categorías, denominadas "nodos" en el programa equivalen a los campos de una base de datos. Pueden ser organizados en una jerarquía arborescente que constituye el esqueleto del "index system" y constituyen un sistema clasificador que es al mismo tiempo un esquema conceptual de la investigación. Cada nodo puede almacenar referencias a documentos completos, a fragmentos de uno varios documentos, resultados de búsquedas

textuales o de consultas del sistema de índices, la definición del concepto que el nodo representa o una descripción de su contenido y memos de formato libre donde se pueden registrar todo tipo de comentarios y reflexiones sobre el nodo y su contenido.

Un rasgo del programa, importante en los estudios cualitativos es su flexibilidad: los nodos individualmente o ramas enteras pueden ser trasladados fácilmente dentro del árbol. Pueden ser fusionados, copiados, subdivididos y eliminados sin riesgo de perder la información original, porque el texto no es manipulado directamente sino sólo las direcciones de las unidades textuales indexadas.

Otra característica importante del programa, denominada por sus diseñadores *system closure*, es su posibilidad de retroalimentarse permitiendo que los resultados de las búsquedas y consultas de todo tipo (el output del sistema) sean ingresados como documentos y así ser a su vez objeto de búsquedas, indexados, comentados y consultados como todos los demás documentos. Por otra parte, todas las tareas que se realicen rutinariamente pueden ser automatizadas a fin de que el sistema las efectúe tras la indicación de un sólo comando.

El NUD*IST también puede generar automáticamente matrices cualitativas similares a las obtenidas por el cruce de variables. Ello resulta muy útil cuando se definen nodos para cada variable y nodos "hijos" para cada uno de los valores que toman estas variables.

Para este estudio, las principales ventajas de utilizar este software fueron dadas por la posibilidad de aumentar los estándares de rigor científico, al utilizar mecanismos estandarizados; exhaustividad, producto de la recuperación de las categorías consideradas relevantes; transparencia, al permitir monitorear el sistema de análisis y generar

proceso reflexivos en torno al mismo; flexibilidad, ya que el Index System permite modificar la composición y estructura del árbol de nodos a medida que se va ajustando el modelo conceptual, con la acumulación de datos y se enriquece o especifica el marco teórico, borrando, agregando, dividiendo, uniendo y moviendo nodos.

De esta manera, se realiza posteriormente el análisis de datos, apoyado por las teorías y supuestos epistemológicos para facilitar la descripción de los mapas conceptuales presentes en los profesionales que se sitúan frente a los conflictos familiares desde el sector justicia

3.1.5- Recoleccion de Datos

La preparación del corpus contempló:

- La recopilación de todos los trabajos seleccionados
- Lectura de todos los trabajos
- Edición de los trabajos para ser introducidos los datos en el software Nud.ist .

Se desconocieron, para efectos de este análisis, los elementos del contexto. Se realizó este corte para delimitar claramente el contexto de los trabajos, asumiendo el riesgo que ellos podría entrañar para la no consideración de otros datos relevantes. Forma parte de los límites del presente estudio y quizás un desafío para futuras investigaciones al respecto.

A nivel metodológico, la estrategia de análisis se definió de la siguiente forma:

- ◆ Un estrategia de tipo extensiva, es decir, ampliando el número de elementos contenidos en el corpus, pero reduciendo la cantidad de

unidades trabajadas, en este caso a una sola (la palabra “mediación”).

- ◆ Una estrategia de tipo intertextual, tratando de determinar el sentido de los textos a partir de su relación con otros textos. Específicamente, se siguió el método discriminativo, es decir, a aquél que descompone la totalidad del corpus en dominios analíticos diferentes, con vistas a realizar comparaciones entre los mismos.
- ◆ Se trabajó en torno a los siguientes pasos técnico-metodológicos:
 - Elección de las unidades.
 - Se definió como unidad de registro a la palabra “mediación” por considerársela clave en términos de condensación de contenido semántico para efectos de nuestra investigación.
 - Preliminarmente se definió como unidad de contexto a la línea donde apareciera la mención de la palabra “mediación”, pero luego se aumentó a las líneas inmediatamente anterior y posterior, pues se consideró que sólo una línea podía resultar insuficiente para dotar de sentido a las palabras escogidas.
- ◆ Reglas de recuento y enumeración.
 - Presencia/Ausencia
 - Determinación del número de trabajos donde aparece mencionada la palabra “mediación”.
 - Determinación del número de trabajos donde no aparece mencionada la palabra “mediación”.
 - Frecuencia de las unidades
 - Recuento de la aparición de la palabra mediación en los artículos que la mencionan.
 - Recuento de la aparición de otras palabras en los trabajos a través del cálculo de frecuencias.
 - Intensidad de las unidades

- Descripción de los adjetivos y adverbios a los cuales se asocia la palabra mediación.
- Descripción de los verbos y tiempos verbales a los cuales se asocia la palabra mediación.
- Dirección de las unidades
 - Recuento de las aserciones favorables ligadas a la palabra mediación.
 - Recuento de las aserciones desfavorables ligadas a la palabra mediación.
 - Recuento de las aserciones neutras ligadas a la palabra mediación.
- Relaciones entre las unidades de registro.
 - Relaciones de orden entre las distintas unidades.
 - Relaciones de contingencia entre la palabra mediación y otras palabras del texto, para determinar:
 - La distribución de los elementos.
 - La asociación de los elementos, en términos de:
 - ⇒ Asociación o presencia recurrente.
 - ⇒ Equivalencia o presencia en contextos análogos.
 - ⇒ Oposición o compatibilidad textual.

Operaciones efectuadas en el marco de la utilización del software Nud.ist.

Como se ha señalado anteriormente, el corpus seleccionado fue investigado con una metodología de análisis de contenido. La operatoria contempló la utilización del software de análisis cualitativo de contenido Nud.ist. Se siguieron los siguientes pasos, algunos de ellos regulados

- b- Guardarlo con extensión .txt (text file o sólo lectura).
- c- Seguir los pasos especificados por el software para importar documentos a Nud.ist.

Dado que el marco metodológico definió como unidad de registro a la palabra “mediación” y a la unidad se dejó abierta la posibilidad de situar contextualmente esas unidades a través de las funciones de Nud.ist diseñadas para tales efectos.

3.1.5.2 Operaciones de búsqueda

Consistentes en el conjunto de procedimientos realizados con el fin de efectuar búsquedas específicas.

Evidentemente, la primera búsqueda fue la de la palabra “mediación”, que se rastreó transversalmente a lo largo de todos los documentos.

La segunda búsqueda fue de otras palabras importantes que se relacionaban con "mediación". La importancia de la relación se definió a partir de la frecuencia de aparición de estas palabras en las unidades de registro.

Para esto, se amplió la línea como unidad de registro con la operación media spread de Nudist, teniendo como contexto analítico específico para cada unidad, tres líneas.

A partir de lo anterior, se buscaron nuevas palabras relacionadas con "mediación" y se descubrieron conceptos que permanente se encontraban asociados a ella, como es el caso de “conflicto”, “familia” y “mediador”, entre otros. Estos conceptos, a su vez, fueron cotejados nuevamente con conceptos

que pudieran relacionarse con ellos y que, por tanto, pudieran relacionarse de forma indirecta con el concepto central de este análisis, que es “mediación”.

En base a los hallazgos en el software Nudist, se confeccionó el árbol correspondiente, con todos sus nodos.

Cabe aclarar que la aplicación de la técnica y los resultados obtenidos , permitieron sustentar la interpretación que da contenido a este análisis, conclusiones y las sugerencias

CAPITULO IV

Análisis y Conclusiones

4. Análisis cualitativo de la información

Como ya se ha señalado, el análisis cualitativo de la información se realizó utilizando el software Nud.ist, de cuya aplicación se obtuvo una matriz de categorías (o “nodos”).

Al realizarla, se diferenció entre significado y relaciones en el siguiente sentido: el significado apela a una definición de la palabra “mediación” en el sentido de que se la hace “sinónimo de...” y, por ende, aparece dotado de una carga semántica particular inherente a la noción misma. En la otra cara, en cambio, se encuentran todas las agrupaciones escritas en las cuales la palabra “mediación” aparece dotada de un significado particular, pero además aparece "relacionado con" otro conjunto semántico, casi siempre, aunque no exclusivamente, de carácter cualificador.

Durante el despliegue del tema que da origen a esta tesis, entonces, la noción específica de “mediación” ha tenido una pluralidad de significados y ha estado asociado, también, a una multiplicidad de otras categorías. Así, la matriz se configura en un "árbol" que se muestra del siguiente modo:

(1) Mediación como sinónimo de:

(1.1) Proceso

- (1.1.1) Proceso rápido
- (1.1.2) Proceso informal
- (1.1.3) Proceso de resolución de conflictos
- (1.1.4) Proceso de negociación
- (1.1.5) Proceso de resignificación del conflicto
- (1.1.6) Proceso integral
- (1.1.7) No respuesta ideal

(1.2) Instancia

- (1.2.1) Instancia de intervención
- (1.2.2) Instancia alternativa al juicio
- (1.2.3) Instancia de respuesta a la insatisfacción con el sistema judicial
- (1.2.4) Instancia de participación
- (1.2.5) Instancia de justicia
- (1.2.6) Instancia no adversarial

(2) Mediación en relación con:

(2.1) Participantes

(2.1.1) En relación con la familia

- (2.1.1.1) Conyugal / Pareja
- (2.1.1.2) Empoderamiento
- (2.1.1.3) Necesidad
- (2.1.1.4) Acuerdos

- (2.1.1.5) Desconocimiento
- (2.1.1.6) Propia resolución de conflictos
- (2.1.1.7) Contexto
- (2.1.1.8) Padres / Hijos
- (2.1.1.9) Poder
- (2.1.1.10) Mejora en las relaciones
- (2.1.1.11) Responsabilización de los participantes
- (2.1.1.12) Divorcio / separación
- (2.1.1.13) Género

(2.1.2) En relación con la comunidad

- (2.1.2.1) Solidaridad
- (2.1.2.2) Empoderamiento
- (2.1.2.3) Acuerdos
- (2.1.2.4) Desconocimiento
- (2.1.2.5) Propia resolución de conflictos
- (2.1.2.6) Poder
- (2.1.2.7) Confianza
- (2.1.2.8) Obligatoriedad
- (2.1.2.9) Construcción
- (2.1.2.10) Satisfacción

(2.2) Teoría

(2.2.1) En relación con las teorías a la base

- (2.2.1.1) Modelo transformativo
- (2.2.1.2) Modelo renovador
- (2.2.1.3) Ganar/Ganar
- (2.2.1.4) Políticas sociales propiamente tales

(2.2.3) En relación con temas específicos de mediación

(2.2.3.1) Tipos

(2.2.3.2) Objetivos

(2.2.3.3) Principios

(2.2.3.4) Formato

(2.3) Mediador

(2.3.1) En relación con elementos endógenos

(2.3.1.1) Rol

(2.3.1.2) Habilidades

(2.3.1.3) Reflexión

(2.3.1.4) Ética

(2.3.2) En relación con elementos exógenos

(2.3.2.1) Equipo

(2.3.2.2) Estresores

(2.3.2.3) Contexto

4.1 Los significados de la noción de “mediación”

En los distintos trabajos, se ha utilizado el término “mediación” en dos sentidos diferentes: como sinónimo de *proceso* y como *instancia*.

4.1.1.1 Mediación como sinónimo de Proceso

La mediación ha sido homologada a un par de conceptos, dentro de los cuales destaca la idea de “proceso”, es decir, ha sido hecho sinónimo de una evolución de acontecimientos que suceden en el tiempo, recogiendo, en ese sentido, la carga semántica que se le ha atribuido al término en el marco de referencia.

Para hacer una exposición más diferenciadora, sin embargo, hemos procedido a categorizar a la "mediación-proceso" de acuerdo a si aparece vinculada a connotaciones positivas, negativas y neutras.

4.1.1.1 Connotaciones positivas

La mediación es calificada como proceso y ligada a epítetos positivos, de forma o semánticos, en las siguientes ocasiones:

- Proceso rápido (mono0, mono11)

El contenido de esta homologación es comparativo, y se establece respecto de los juicios tradicionales. Se hace alusión al poco tiempo que tarda la mediación en entregar sus resultados, versus el "largo" proceso que se debe enfrentar en el sistema de justicia basado en los juicios.

Por otra parte, en el mismo sentido comparativo, se señala su eficiencia dado que facilitan una solución más adecuada y eficaz a problemas que estando incorporados al sistema legal en general y judicial en particular, no logran ser resueltos total y satisfactoriamente para las partes. En esta connotación, la palabra "más", es la que marca el tinte de comparación.

- Proceso de resolución de conflictos (mono0, mono2, mono4, mono5, mono6, mono7, mono9, mono12, mono13, mono14, mono16, mono18, mono19, mono20, mono, 22, mono24, mono26, mono27, mono28, proy1, proy2, proy3, proy4, proy5, proy6, proy8, proy9, proy10, proy11, proy12, proy13, proy15, proy17, proy18).

En términos de presencia, esta acepción de mediación se transforma en una de las más importantes dado que se encuentra señalada en el 70% de los textos.

Se utiliza como un concepto altamente positivo, dándole un papel protagónico, ya que se señala que la mediación comenzó a utilizarse en el ámbito de la familia para evitar el agravamiento de los conflictos, los cuales al no ser tratados a tiempo derivan en problemas a veces sin solución, es decir, sin la mediación podría llegar a la destrucción familiar.

Por otra parte, se expone que la necesidad de una democratización de las relaciones sociales ha influido en la búsqueda de formas alternativas de resolución de conflictos, entre ellas la mediación. Con esto, la mediación como proceso de resolución de conflictos tiene un carácter de respuesta ante los requerimientos de la sociedad actual.

- Proceso integral (mono0, mono3, mono6, mono28, proy0, proy3, proy4, proy5, proy6, proy8, proy12, proy13)

El contenido de este sinónimo de mediación implica, tal como su concepto central lo señala, una semántica multivariada, en la cual confluyen una serie de conceptos que la dotan de complejidad. Se señala, en específico, que la mediación es capaz de encontrar los puntos nodales de una solución de conflicto real y efectiva a través de un

trabajo en un espacio exclusivo de contención, respeto, empoderamiento, comunicación, neutralidad, donde la toma de conciencia de las necesidades, intereses y derechos de cada uno de los participantes sea considerado por el otro, en donde los acuerdos mutuos y no impuestos, sean de mayor envergadura y por ende, enfrentados con responsabilidad y compromiso personal.

Por lo tanto, y a partir de los conceptos imbricados en esta "integralidad", se puede establecer la connotación positiva de esta homologación, dado que cada uno de ellos conlleva una carga en tal sentido.

4.1.1.2 Connotaciones negativas

Dentro de las connotaciones negativas asociadas a la noción de mediación, se hace notar que las de este tipo son las que menos aparecen en el texto de análisis, perfilando así una visión general que tiende a asociar a la mediación con sus potencialidades positivas. Las asociaciones generadas son las siguientes:

- Proceso informal (mono0, mono5, mono29, proy15)

La informalidad en este caso tiene una connotación negativa, dado que se asocia a conceptos como "invalidación", "no reconocimiento", "desconocimiento". Con este concepto específico, se asocia la informalidad a la poca capacidad que podría tener la mediación de poder generar acuerdos validados y reconocidos.

- Proceso que no es una respuesta ideal (mono14)

Sólo en una ocasión aparece homologada esta relación, en la que se plantea que los conflictos deben ser llevados es instancias formales, como los tribunales de justicia, y que éstos debieran ser quien entregue

las respuestas. De este modo, la mediación aparece como una alternativa que no es la ideal, pero que permite una salida a la situación conflictiva.

4.1.1.3 Connotaciones neutras

“Neutras” se refiere a todas las denominaciones de mediación que la igualan a proceso, pero apareciendo allí despojada de toda valoración positiva o negativa. Hemos encontrado las siguientes clasificaciones contenidas en esta categoría:

- Proceso de negociación (mono0, mono1, mono2, mono3, mono4, mono5, mono7, mono8, mono12, mono14, mono15, mono16, mono17, mono18, mono19, mono20, mono21, mono23, mono24, mono26, mono27, mono28, mono29, proy0, proy3, proy5, proy6, proy8, proy9, proy12, proy13, proy14, proy15, proy16, proy17, proy18)

Esta asimilación con la idea de proceso de negociación, pertenece a los conceptos más presentes en los textos estudiados, con más del 70% de presencia en los documentos.

En estos se expone que la Mediación, es un proceso en el cual un tercero neutral que no interfiere en la situación conflictiva, ayuda a las personas en forma cooperativa y éstas intervienen negociando según sus necesidades e intereses.

Para esto, la carga semántica pone el énfasis en fortalecer la negociación más en los intereses que persiguen las partes por sobre las posiciones individuales, que habitualmente mantiene cada uno de ellos. Asimismo, aparece como fundamental el "deber ser" y la vinculación con otros significativos.

- Proceso de resignificación del conflicto (mono19, mono20)

El tratamiento sintáctico de esta homologación tiene que ver con una idea de cambio y conveniencia, ya que se plantea que cada conflicto ofrece una oportunidad de aprender y tal vez mejorar una situación o una relación, definiendo incluso al alero de esta conceptualización el conflicto como “divergencia percibida de intereses o creencias que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”.

Dentro de la concepción neutral de este concepto, hay cabida para una forma positiva del mismo, dado que se presenta explícitamente una visión positiva, por el conflicto percibido de una manera más constructiva e inevitable, el cual está determinado tanto por factores estructurales como factores de proceso dentro de la organización. Bajo esta perspectiva, el conflicto forma parte integral de cualquier intención de cambio. Por lo tanto, plantea incluso la utilidad que puede presentar la existencia de cierto grado de conflicto para el surgimiento de nuevas maneras de ver la realidad y de hacer las cosas, logrando así superar estadios de desarrollo.

Respecto de la mediación como proceso:

A partir de lo señalado, la mediación como sinónimo de proceso es utilizada en distintos contextos lingüísticos y referenciales, constituyéndose, dentro de todas las categorizaciones efectuadas, en la que más ha sido utilizada por los trabajos analizados: de 51 en total, 49 documentos lo ocupan al menos una vez en ese sentido¹⁴.

¹⁴ Sólo en mono25 y proy7, no aparece asimilada, al menos una vez, el concepto de mediación al de proceso.

Al descubrir esta asimilación de conceptos, se obtiene que la mediación como proceso posee una riqueza semántica específica, entregada por la carga de la palabra "proceso" que de suyo incorpora conceptos como "tiempo" y "evolución", y también una más general, con lo que su semantización aparece ligada a los conceptos con los cuales se vincula en un contexto gramatical mayor y que ha sido desagregados de acuerdo a la connotación de los mismos.

4.1.2 Mediación como sinónimo de “instancia”

Siguiendo de cerca el contenido de los textos, encontramos también en los documentos la categoría "mediación-instancia". Siguiendo con la lógica emprendida, a continuación se señala su vinculación con connotaciones positivas, negativas y neutras.

4.1.2.1 Connotaciones positivas

La mediación es calificada como instancia, situación, evento, y ligada a calificativos positivos, de forma o semánticos, en las siguientes ocasiones:

- Instancia de respuesta a la insatisfacción con el sistema judicial (mono10).

Se indica que los tribunales son lentos, inapropiados y están sobrecargados para muchos litigios. Por esto la atención se ha centrado en métodos de resolución de litigios alternativos, como la mediación y el arbitraje.

Esta consideración le da a la mediación un carácter de "salvadora" ante la "incompetencia" del sistema judicial, y lo ejemplifica diciendo que ya que la falta de información y la emocionalidad de la pareja ante una

ruptura de la relación la inducen a pedir ayuda a la justicia, con la esperanza de que sus problemas serán resueltos de forma equitativa y justa, sin embargo, se encuentran involucradas en un sistema combativo que no les resuelve los problemas, aumentando sus niveles de insatisfacción para con el sistema.

- Instancia de participación (mono1, mono5, mono7, mono8, mono10, mono14, mono15, mono20, mono27, mono28, mono29, proy0, proy5, proy6, proy8, proy9, proy12, proy14, proy15, proy16, proy17, proy18)

La connotación positiva de esta acepción de mediación está marcada por los epítetos que la participación trae aparejada. Es decir, no es la participación por si misma lo único importante en esta instancia sino todo lo que ella tiene la potencialidad de generar.

En este sentido, se señala que la mediación es una instancia que permite privilegiar de modo especial la participación activa y directa de las partes, donde la toma de conciencia de las necesidades, intereses y derechos de cada uno de los participantes sea considerado por el otro, a través del ejercicio efectivo y permanente de nuestros derechos.

- Instancia de justicia (mono0, mono1, mono3, mono4, mono5, mono7, mono8, mono12, mono14, mono19, mono20, mono21, mono24, mono28, proy0, proy5, proy8, proy9, proy12, proy17, proy18)
- Instancia no adversarial (mono0, mono1, mono2, mono3, mono5, mono7, mono11, mono12, mono14, mono15, mono16, mono20, mono22, mono28, mono29, proy1, proy3, proy4, proy5, proy7, proy8, proy12, proy13, proy15)

La Mediación como una instancia no adversarial es relevante como constructo, lo que se manifiesta en que el 50% de los textos la consideran como parte de su discurso.

Esto aparece como comparación ante el sistema adversarial impuesto por los tribunales de justicia, donde los mediados resultan ser contrincantes en una disputa en la que uno de ellos resultará perdedor. La connotación positiva se refuerza con la idea de que ambas partes de esta instancia sea ganadoras, dado que su carga semántica está dotada de un cambio de lógica que establece un viraje en la percepción del conflicto.

4.1.2.2 Connotaciones negativas

El concepto de mediación-instancia no aparece asociado a términos negativos propios, es decir, al analizar la carga semántica de la relación no conlleva implícitos elementos negativos, sólo tiene relación conceptos negativos al ubicarse cerca de un concepto de "problema", "conflicto", "necesidad", pero siempre el concepto mediación como instancia lleva en su carga la resolución de las palabras antes nombradas, lo que le devuelve su componente positivo o neutro. El nexo entre la mediación y conceptos negativos se da más bien en el contexto de la mediación "relacionado con", que veremos más adelante.

4.1.2.3 Connotaciones neutras

Se han encontrado las siguientes categorías:

- Instancia alternativa al juicio (mono0, mono1, mono3, mono4, mono5, mono6, mono11, mono16, mono17, mono18, mono20, mono22, mono24, mono27, mono28, mono29, proy5, proy6, proy8, proy9, proy10, proy12, proy13, proy17, proy18)

A diferencia de casos anteriores, donde los conceptos homologados a la mediación la proveían de una carga comparativa, aquí se intenciona la mirada en la mediación como una nueva forma que se plantea como alternativa a la habitual intervención mediante juicios.

Este proceso se entiende como la colaboración conjunta de todos los mediados, en pos de encontrar soluciones alternativas a sus conflictos.

Se plantea que por el reciente crecimiento de la mediación hay áreas que no han sido abordadas y que sería importante plantearlas como una alternativa válida para la mediación.

Se refuerza esta idea a partir de la consideración de epítetos con una alta carga negativa hacia los tribunales, señalando que son lentos, inapropiados y están sobresaturados para muchos litigios. Por esto la atención se ha centrado en métodos de resolución de litigios alternativos, como la mediación y el arbitraje.

Respecto de la mediación como instancia:

Recogiendo lo expuesto en este apartado, se puede decir que la mediación entendida como instancia, y al igual que en su consideración como proceso, se usa dentro de distintos contextos lingüísticos y referenciales, abarcando un amplio espectro de textos estudiados, ya que está presente en 40 de los 51 textos analizados.

Si se desagrega lo aquí visto, no hay más que señalar que la palabra mediación es vista como un evento en el cual se generan instancias altamente positivas. En efecto, llama la atención la inexistencia de

connotaciones negativas asociadas a este concepto homologado. En este sentido, se releva la amplitud que adquiere la semántica de la palabra mediación al encontrarse en relación con conceptos propios de la categoría "instancia", lo que enriquece su posibilidad de utilización en el resto del análisis.

4.2 Las relaciones del concepto “mediación”

A partir de los textos, puede señalarse que “mediación” se encuentra entroncado con tres elementos que aparecen a lo largo de los documentos. El primero dice relación con quienes se encuentran involucrados en la instancia o proceso de mediación como mediados, es decir, los participantes. El segundo está referido al mediador, quien podría haberse incluido en la primera categoría pero se consideró en un análisis separado dada su relevancia individual, ya que la carga sintáctica entregada al concepto “mediación” cambia si se relacionan los mediados o el mediador. Por último, se rescata las alusiones que se hacen a la teoría que sustenta a la mediación, dada su importancia (frecuencia) en los documentos.

4..2.1 La mediación y sus participantes.

A partir de lo obtenido en las categorizaciones elaboradas, producto del rastreo con el software Nud.ist, se consideran dos grandes categorías de participantes, en los cuales existen conceptos que les son afines y otros específicos: la familia y la comunidad.

Intencionalmente no se considera al mediador como participante, a pesar de que es parte del proceso o instancia de la mediación. Sin embargo, durante el desarrollo de los textos, la expresión participantes se asocia de forma absoluta con quienes son los "mediados", y el mediador aparece como el tercero que permite que los otros

"participen". De ahí la consideración de este último en una categoría excluyente.

4.2.1.1 En relación con la familia

En los textos analizados, se recalca que la familia tiene una importancia especial para sus miembros. Para ello acude a conceptos como "necesidad" y "misión" de modo de acentuar esta importancia.

Así, se configura un mapa en el que la familia es utilizada como el lugar donde llevar a cabo este proceso o instancia que es la mediación, con el fin de "velar" por la satisfacción de las propiedades antes aludidas.

Específicamente, se señala que :

- permite satisfacer las 3 principales necesidades de sus miembros: a necesidad de control donde cada uno es responsable de lo que constituye su familia en el lugar que corresponde de acuerdo a las etapas del ciclo vital que atraviesa; la necesidad de inclusión que tiene que ver con sentirse aceptado, valorado e integrado; la necesidad de afecto donde cada miembro necesita ser percibido como irremplazable, querido por lo que él es.
- la familia tiene a lo menos 3 misiones fundamentales: la misión , que se refiere a la libertad de la persona y la intangibilidad de su dignidad, vincula al hombre y la mujer y así conserva el género humano; la misión económica, se refiere a la mantención de sus miembros mediante la obtención de alimentos y techo para los que conviven en él; la misión moral, que se refiere a la internalización y aprendizaje de valores, normas y conocimientos que se transmiten de generación en generación

4.2.1.2 Conyugal / Pareja

Al analizar la información existente se descubrió que, en general, la relación conyugal o de pareja estaba asociada con la idea de separación, que será abordada más adelante.

Además, y a raíz de lo anterior, emerge una connotación negativa asociada al concepto de pareja, lo que se ve atenuado respecto de la carga semántica, con la aparición de conceptos ligados con la emocionalidad. Respecto de esto último, asociado a la separación, se expone que cada uno de los miembros de la pareja experimentan emociones intensas y cambiantes, lo que acrecienta la confusión sintiendo que la situación está fuera de control. La falta de información y la emocionalidad de la pareja ante la ruptura de la relación la inducirían a pedir ayuda a la justicia, con la esperanza de que sus problemas serán resueltos de forma equitativa y justa, sin embargo, se encontrarían involucradas en un sistema combativo que no les resuelve los problemas.

Esto resulta coherente con la visión "salvadora" de la mediación expuesta más arriba, ya que entonces ésta vendría a solucionar los problemas emanados no sólo de la pareja, sino también del sistema existente para dar respuesta a ello.

Remarcando lo anterior, se expone que la pareja debe "someterse" a iniciar un interminable número de juicios, referidos principalmente al derecho de alimentos del cónyuge y los hijos, al derecho a mantener una relación directa y personal entre padres e hijos y al cuidado personal de los hijos.

4.2.1.3 Empoderamiento

A partir de las relaciones encontradas, la mediación se transformaría en un espacio en el que los integrantes de la familia encontrarían contención, respeto, comunicación y neutralidad, lo que relaciona se posteriormente con la capacidad de empoderamiento que logran quienes participan.

El lenguaje utilizado rescata así, un proceso que a través de diversos matices y énfasis comparten el objetivo común de ofrecer a las personas hacerse cargo de sus problemas y tomar decisiones por si mismos.

En efecto, la alusión al empoderamiento no está exento de una carga que dice relación con la capacidad de responsabilizarse de los propios actos, cuestión que será abordada más adelante.

4.2.1.4 Necesidad

Plantea la relación entre familia y necesidad desde una posición en la que la mediación se transforma en medio para lograr satisfacer tales necesidades. La postura es que más allá de que las necesidades humanas sean múltiples, la mediación, a partir de su capacidad de empoderamiento, de resolución de conflictos, de participación, de mejora en las relaciones y de crecimiento de sus miembros, puede cooperar para satisfacer:

- Necesidades de inclusión: entendidas como el sentirse aceptado, valorado e integrado, reconocido como ser único y diferente.
- Necesidades de Control: en cuanto cada uno es responsable de lo que ocurre al interior de su grupo familiar, en relación a la jerarquía que cada integrante ocupa al interior de la familia.
- Necesidades de afecto: se relaciona con el reconocimiento que debe sentir cada miembro por parte de su grupo familiar, en tanto

sentirse querido, aceptado tal como es. Esto se transmite a través de la expresión afectiva, como en la calidez y atmósfera familiar; favoreciendo el desarrollo de una auto imagen positiva en cada uno de los integrantes de la familia, el cual le permitirá enfrentar en forma más satisfactoria las dificultades o conflictos que se le presenten durante su trayectoria vital.

4.2.1.5 Acuerdos

Se establece el acuerdo que se relaciona con la mediación en tanto producto de ella, estableciendo una relación conceptual causal del tipo A -->B. La elaboración de un acuerdo surge de los participantes, el que en definitiva sería aceptado y cumplido por ellos , pues, tal como se señaló en el punto anterior, se trata de cumplir las consecuencias de sus propias decisiones.

Mediación y acuerdo se ve condicionado por un "deber ser", a partir de una cualificación asociada al último de ellos. En efecto, se establece explícitamente que la mediación debe conducir a un acuerdo consensuado, lo que monta sobre los hombros de quienes interactúan en el proceso la responsabilidad del consenso y sensatez, puesto que nadie más que las personas en sus relaciones pueden optar a tal título.

4.2.1.6 Desconocimiento

El desconocimiento tiene aparejado un elemento negativo que se manifiesta en un doble sentido:

- las familias que llegan a una situación de mediación desconocen el proceso al cual serán sometidos
- las parejas que rompen su relación suelen sentirse confusas y con dificultad de controlar las situaciones conflictivas, esto se debe a que

frente a una problemática no necesariamente tienen la información suficiente para resolverla.

4.2.1.7 Propia resolución de conflictos

Relacionado con la potencialidad de empoderamiento que entrega la mediación, la resolución de los conflictos por parte de los propios participantes se observa discursivamente como un efecto del primero.

Asumiendo las palabras de los textos interpretados, se obtiene que para que los participantes logren sus propios acuerdos, y se transformen en protagonistas de sus actos, pueden hacerlo a partir de un proceso de comprensión y de ponerse en el lugar del otro, lo que requiere de un proceso de aprendizaje. Frente a este panorama la mediación familiar se propone como la estrategia "más" efectiva en términos de la posibilidad de generar un clima de enseñanza-aprendizaje-empoderamiento.

Como se puede observar, la palabra "más" señalada en los textos se ubica en el lugar de promoción de esta instancia o proceso que es la mediación, de modo de que el mensaje llegue de mejor manera hacia el público al cual están dirigidos los escritos.

4.2.1.8 Contexto

Respecto del contexto en el cual se desenvuelven las familias que asisten a la mediación, se expresa que llegan a mediación con una sobrecarga de estrés, muchas veces mantenido en el tiempo, y otras veces, más reactivo a situaciones de conflicto del momento, en donde las personas se describen a sí mismas como tensas, nerviosas, abrumadas, inquietas e irritables, producto de situaciones de fuerte impacto emocional para los integrantes de la familia.

En este marco, surge la palabra "adaptación" como el concepto que permite encontrar un nexo entre las personas y su entorno.

4.2.1.9 Padres / Hijos

Se introduce la temática que relaciona la parentalidad en la mediación, señalando que uno de los principios básicos de la Mediación familiar se refiere a la "colaboración", por lo que se puede deducir que una de los principales elementos vinculantes dice relación con la posibilidad de que los hijos puedan ayudar en los procesos de definición al interior de la mediación, aún cuando no tengan capacidad resolutoria. Por otra parte, el concepto de "derecho" se hace relevante para justificar su incorporación al proceso en tanto se invoca a la consagración constitucional del principio y del derecho del niño(a)/adolescente a ser escuchado en todos los procesos administrativos y judiciales que les afecte.

De acuerdo al desarrollo de los textos en este ámbito, existe una realidad común que da cuenta de la necesidad imperante de comunicación efectiva entre los hijos y sus figuras familiares significativas, dentro de las cuales la que se encuentra consignada con mayor presencia son los padres.

4.2.1.10 Poder

Cuando se hace referencia al tema del poder en los procesos de mediación familiar, la utilización del concepto está asociado al de "desequilibrio", dado por la diferencia de poder entre quienes son mediados y cómo esto puede afectar el desarrollo y conclusión de la mediación. Por tanto, puede decirse que el concepto "mediación" cumple una doble función:

- por una parte, como la instancia que sirve de escenario para la aparición de las diferencias de poder
- por otra, como el proceso en el cual el desequilibrio se aminora para que ambas partes puedan llegar a un acuerdo "consensuado"

Como puede observarse, en primer lugar, se manifiesta aquí la doble concepción de la mediación (como proceso y como instancia), y en segundo, la potencialidad de la mediación de convertirse en un mecanismo de empoderamiento, ya que el equilibrio de poder implica dotar de éste a quien no lo posee.

4.2.1.11 Mejora en las relaciones

A este respecto, se indica que en la mediación las personas pueden resolver un conflicto en el corto plazo, no obstante, en un mediano o largo plazo por efecto del aprendizaje obtenido, sus habilidades para resolver sus disputas mejoran y sus diferencias se enfrentan de manera adecuada.

Esta categoría de análisis muestra implicancias textuales que van más allá de la casuística de la mediación, ya que se señala que cuando se produce la mediación y se logran acuerdos, los mediados no sólo mejoran sus relaciones sociales, sino que también logran mejorar su calidad de vida.

En este sentido, se le entrega a la mediación la carga normativa de que "debe" mejorar o por lo menos no deteriorar las relaciones entre los participantes.

4.2.1.12 Responsabilización de los participantes

La mediación ofrecería la posibilidad de generar un escenario en donde los acuerdos mutuos y no impuestos presenten una mayor envergadura simbólica y, por ende, sean enfrentados con una mayor responsabilidad y compromiso personal de los participantes del proceso.

Así, la mediación toma un carácter de proceso que a través de diversos matices y énfasis tiene el objetivo de ofrecer a las personas hacerse cargo de sus problemas y tomar decisiones por si mismos.

4.2.1.13 Divorcio / separación

En general, se habla de la separación para señalar un evento estresante para todo el grupo familiar, que provoca inestabilidad, igualándolo de manera textual con una carga emocional similar a la muerte de un cónyuge.

En relación a la separación conyugal, el interés se sitúa en su explosivo aumento, considerándolo como constituyente de un problema social de gran dimensión. De esta forma se releva la magnitud del problema, ante lo cual puede emerger la mediación como el "método" para solucionar o al menos aminorar su impacto. Se remarca lo anterior, señalando que las consecuencias de la ruptura no sólo afectan al grupo familiar en sí, sino que debilita toda la estructura social.

La categoría de divorcio o separación es la que mayor componente emocional presenta en el texto, al aparecer en su contexto los conceptos de "violencia", "ataque", "dolor", "pérdida", "angustia", "fracaso", "culpa", "se rompe una intimidad", "caos", "desorden", "rabia", "impotencia", "historias de agresiones", "venganza", "daño", y participantes

"vulnerables", "regresivos", "defensivos" y "muy dolidos". Como se observa, todos estos elementos están asociados a componentes de ánimo o emocionales negativos, lo que ayuda a reforzar el carácter no deseado del divorcio, además de la necesidad de buscar mecanismos que puedan aminorar este "impacto".

4.2.1.14 Género

Esta unidad hace referencia especialmente a la situación de desigualdades en el plano de las relaciones entre hombres y mujeres, tensiones en las relaciones de conyugalidad, la parentalidad (padres-hijos) y la relación persona-familia.

En la configuración de “ser mujer – femenino” busca su opuesto en términos de atributos deseables “ el hombre debe ser fuerte, exitoso, resolutor, trabajador, el jefe del hogar”. Instalada la dualidad enfrenta el matrimonio / pareja y el posterior nacimiento de los hijos. Implica una decisión desde donde designa el tiempo, sus proyectos personales se vuelcan hacia el interior de su hogar. Al enfrentar las crisis o rupturas de pareja, los resultados de una mujer a otra son repetidos: percibe que todo su proyecto se derrumba, cuestiona su capacidad, se siente devaluada y no reconocida en todo lo que postergó en aras de los demás. Cuestiona sus decisiones, los atributos que buscó en su elección de pareja, le parece que en ella no existen. Vive intensos sentimientos de desamparo, el mundo le parece hostil tiende a retrotraerse caer en la pasividad y depresión, mucho autoreproche, sentimientos de estar sobrepasada, sensación de fracaso, costo social, pérdidas materiales, mayores responsabilidades como madre y trabajadora, el mundo y el proyecto de vida destruido.

Analizando el discurso, los hombres expresarían, al igual que las mujeres, sentir gran dolor, frustración, incompreensión, culpa, soledad,

falta de apoyo. Principalmente las afirmaciones fueron dirigidas hacia su familia de origen, de la cual esperaron la acogida y contención, recibiendo de ella incomprensión, quejas, presiones y manipulaciones. Un punto particularmente sensible es la relación con los hijos, percibiéndolos como un instrumento de poder por parte de sus ex esposas. Por ellos se perciben vulnerables.

El hombre se concibe como responsable de la protección de su grupo familiar, el proveedor, su rol se encuentra definido por esta condicionante, la cual es desplazada en el momento de la separación hacia sus hijos. Sin embargo, se expresa una contradicción en su discurso pues al momento de su contribución financiera siempre afirman que “si pudieran, entregarían más”.

4.2.2 En relación con la mediación comunitaria

A partir de lo analizado, la mediación comunitaria facilitaría un espacio para resolver las diferencias y conflictos entre los individuos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla. Haciendo caso de lo expresado, en la medida que los involucrados logran resolver el conflicto se recompondrían no sólo las relaciones sociales entre ellos sino que sería un primer paso en la reconstrucción del tejido social.

4.2.2.1 Solidaridad

Respecto de esta categoría, el contenido del discurso hace alusión a dos elementos distintos:

- por una parte, una declaración de principios respecto del valor de la solidaridad en la comunidad, en la que se expresa que en medio de una sociedad con elevado nivel de violencia y con continuas opciones de resolución de conflictos a través de la fuerza, urge incorporar

nuevas pautas culturales desde la comunidad, a fin de encauzar un modo de vida basado en valores de justicia y solidaridad

- por otra, respecto de la solidaridad al interior del escenario de la mediación, señalando que comunitariamente es posible encauzarse dentro de los propios objetivos y metas, recibiendo el apoyo solidario de sus semejantes.

4.2.2.2 Empoderamiento

Según lo expuesto en los textos, la principal aportación de la mediación comunitaria está dada por la potencialidad de devolver a la comunidad el poder de gestionar sus propios conflictos, es decir, cuando se habla de promover la autogestión comunitaria se está haciendo alusión a la posibilidad de que la comunidad asuma el poder mediante el cual puede asumir sus propios proyectos y decidir por sí mismos sobre las conflictos que les afectan.

El discurso analizado muestra una alta valorización de la mediación comunitaria, en cuanto ésta se transformaría, así, en una alternativa y un método para generar consensos, confianzas, recomponiendo el tejido social, e incluso sustentando las bases de la participación en democracia. Por otra parte, se alimenta la posibilidad de una responsabilización por las propias acciones y, acuerdos y decisiones.

El objetivo del empoderamiento estaría dado por ayudar a la persona a resolver el conflicto inmediato, y capacitarlo a resolver independientemente conflictos en el futuro.

4.2.2.3 Acuerdos

Se recalca la importancia de lograr acuerdos mediante un contraste entre la alta "satisfacción" de llegar a un acuerdo y la alta "frustración"

de no poder concretarlo por factores externos, como la burocratización. Ante esto surge el mediador como quien "debe" ayudar a los negociadores a estructurar un proceso para controlar la ejecución de los acuerdos, y ayudarles a idear un sistema para hacer ajustes cuando sean necesarios.

4.2.2.4 Desconocimiento

El desconocimiento de los participantes de la mediación se daría principalmente en tres ámbitos: las leyes, las estrategias negociadoras y asuntos relativos al problema.

Por otra parte, se deduce que el (des)conocimiento también puede estar al servicio de la dominación y convertirse en un instrumento que permita la reproducción del predominio de un grupo sobre un colectivo de personas minoritarias, reduciendo las posibilidades de éxito de la mediación. Es evidente que, cuando los canales de comprensión se establecen desde una posición de superioridad, no se va a sentir la predisposición a corresponder al interés del conocimiento de lo originario.

4.2.2.5 Propia resolución de conflictos

A partir de la relación entre mediación comunitaria y conflicto, puede decirse que la conexión categorial señala de manera tajante que cualquier conflicto es susceptible de ser resuelto a través de un proceso de mediación, pero también es efectivo que para algunos conflictos, la mediación es más adecuada que para otros, principalmente en aquellos que están reglados por leyes que por su carácter de tal, son inflexibles y, por tanto, no permiten la negociación y el acuerdo en base a ella.

Se declara la existencia inevitable del conflicto, incluso desde una perspectiva epistemológica de interpretación de la realidad de una forma dialéctica. Por ello, la comunidad debe ser capaz de asumir el conflicto, el cual no puede ser entendido como una anomalía.

De ahí se plantea la necesidad de insertar la mediación como una herramienta de gran utilidad para resolver conflictos comunitarios, dado que mediante el empoderamiento que es capaz de entregar puede proveer de herramientas de gestión y negociación que se traduzcan en futuras resoluciones propias de estos "inevitables" conflictos. De esta forma, podría lograrse el buscado protagonismo de estos actores en sus propias definiciones. Y por lo tanto la participación directa en lo que a resolución de los conflictos

4.2.2.6 Poder

Comunitariamente, se desprende como significado que los desequilibrios del poder se presentan invariablemente en la mesa mediadora, por lo cual necesariamente deben ser abordados.

El poder se da en el contexto inter e intragrupal, existiendo así los recursos del poder adscritos a ciertas propiedades de las personas. Son variadas las formas de cómo se toma conciencia de la presencia de poder en una relación y de cómo ello va generando transacciones de éste.

La información, la condición económica, física y emocional, son las formas de poder que se encuentran con mayor frecuencia en los conflictos.

El sentido que toma entonces, es el de equilibrar el poder entre los participantes en disputa, es imprescindible en caso que se presente en el proceso de mediación, ya que de no hacerlo afectaría el anterior. Ya que la mediación exige un tercero neutral e imparcial y es quien asiste a las personas que se ven envueltas en un conflicto, propiciando en ambos una búsqueda de soluciones satisfactorias, es decir, que tanto el uno como el otro “ganen”.

Aquí surge la figura del mediador como quien "debe" abordar la problemática del desequilibrio de poder y tratarla, es decir, equilibrar el poder, de manera tal que elabore preguntas que dilucidan los diversos tipos de poder, el nivel de cada uno de estos, grado de efectividad y por último, de que forma se ejerce y como activa al otro. El mediador, entonces, al equilibrar el poder deberá necesariamente detectar a quien va dirigido y el impacto ejercido, ahora, una estrategia viable a la cual se recurre es contraponer un tipo de poder en relación con otro, lo cual permite mostrar o presentar un enfoque diferente de la realidad.

Más adelante se tratará más a fondo el papel del mediador.

4.2.2.7 Confianza

La Mediación en el seno de la comunidad, se ubica discursivamente en los textos, en el ámbito de la participación y en el permitir que las personas tomen conciencia de sus propias necesidades y también de las del otro, promoviendo la orientación y a la elaboración de posibles y nuevas alternativas de solución, además respetando los intereses de cada uno de sus miembros.

Estos valores/conceptos trabajados conllevan una carga positiva que se relaciona con el promover y estimular el encuentro , apoyando el trabajo

cooperativo y el entendimiento , donde personas de diferentes edades, sexo, y culturas, tratan de convivir.

Un texto invoca a que la primera condición para que una persona se sienta aceptada en una comunidad, es que no viva con la amenaza y la angustia encima. La base mínima de la convivencia pasa porque todas las personas que forman parte de una comunidad , se reconozcan a ellas mismas y confien en los otros como miembros de la colectividad.

4.2.2.8 Obligatoriedad

La obligatoriedad como concepto imperativo, complejiza el escenario en que la mediación se desarrolla, aunque no necesariamente impide la mediación o le resta validez al proceso.

Esta categoría se entronca, eso sí, con un componente ético y de habilidades referidos al mediador, quién valora la voluntariedad en este procedimiento, situándolo en un nuevo contexto. Esta situación se transforma, entonces, en un desafío profesional que lo obliga a obtener permanentemente nuevos conocimientos y a adquirir las destrezas y habilidades que las circunstancias le demandan.

4.2.2.9 Construcción

El análisis de los textos sitúa a la mediación como una construcción nueva de la interacción conflictiva, lograda a través del uso de la comunicación.

Esta construcción genera nuevas realidades y subjetividades, intentando alcanzar una mayor y positiva integración de la comunidad, focalizando los esfuerzos de los mismos participantes en la construcción de un nuevo espacio de comunicación.

En esta categoría queda de manifiesto una condición para esta construcción: el mantenimiento de un clima de concordia y cooperación entre los participantes para la consecución de las metas propuestas.

4.2.2.10 Satisfacción

Al indagar en el concepto de satisfacción relacionado con la mediación comunitaria, el nexo aparece en forma transitiva. Se dice: "...la Mediación comunitaria podría constituir uno de las formas más eficaces para la resolución de los conflictos debido a que los resultados de la Mediación Familiar han sido altamente exitosos".

Lo anterior, dado que facilitan una solución más acorde y eficaz a problemas que estando incorporados al sistema legal en general y judicial en particular, no logran ser resueltos total y satisfactoriamente para las partes. En este último sentido, se vuelve a una condición comparativa entre la mediación y el sistema legal.

Por último, a este respecto se señala que los mediadores comunitarios "deben" desarrollar conciliación entre las partes permitiendo que el proceso termine con solución efectiva del problema tratado y no con una decisión unilateral que impide la plena satisfacción de los participantes.

4.3 La mediación y su teoría

El análisis de la información muestra que la mediación es un proceso complejo en cuanto a su sustento epistemológico y a sus aspectos metodológicos, involucrados en su desarrollo práctico. Es decir, muestra una actividad de ida y vuelta, teórico-práctica, con una serie de

elementos que la alimentan teóricamente, los cuales a su vez se verían influenciados por el hacer.

4.3.1 En relación con las teorías a la base

4.3.1.1 Modelo transformativo

Se releva el objetivo de este modelo que es el empoderamiento de las dos partes del conflicto y el reconocimiento entre las dos para facilitar el crecimiento y transformación moral. Se habla en términos comparativos con otros enfoques, dentro de lo que se señala que el modelo transformativo no tiene como enfoque central el logro de un acuerdo.

Se habla de lo esencial del modelo, lo cual está dado por superar estas barreras para poder resolver el conflicto de una manera positiva y constructiva. Las personas necesitan sentir que tienen control de sus propias vidas. La mediación puede facilitar el empoderamiento a través del reconocimiento de las fuentes de poder que ellos tienen en sí mismos. Es el rol del mediador de identificar estas fuentes de poder y ayudar a las personas a encontrarlas y a usarlas independientemente.

4.3.1.2 Modelo renovador

De este modelo sólo se señala que apunta al mejoramiento de relaciones interpersonales y familiares que se encuentran en conflicto, logrando la renovación de las mismas.

4.3.1.3 Esquema Ganar/Ganar

Se expone acerca de este modelo en clima altamente positivo, dado que se contrapone con los conflictos resueltos en el sistema judicial que dan continuidad al esquema "Ganador - Perdedor", relevando esta contraposición señalando que este último aumenta "la herida social" y la resolución es impuesta.

Por otra parte, la mediación se presenta como un resguardo a la privacidad de la cotidianeidad del campo público y judicial que dan origen a un sistema adversarial. Para resaltar más esta diferencia, se indica que tal esquema (perder – perder o yo gano y tú pierdes) termina perjudicando a los hijos, los recursos y a la familia con "soluciones extremas que resultan irreconciliables entre sí".

4.3.1.4 Políticas Sociales

Esta categoría se establece desde dos perspectivas:

- políticas sociales como marco: se releva como significado la existencia de instancias adecuadas y especializadas, acordes a la realidad del país en términos de sus dinámicas familiares. En el discurso se muestra de manera potente la posibilidad de incorporar nuevas instancias de participación de los miembros del grupo familiar como agentes activos en sus procesos de toma de decisiones
- demandas a la política sociales: se recalca, en términos de sentido, que aun cuando se han obtenido avances en términos de mejorar la calidad de vida de la población, persiste el problema de la integración social y sus habitantes no tienen la posibilidad de ejercer sus derechos con plena satisfacción.

4.3.2 En relación con temas específicos de mediación

Respecto de este tema, los textos tuvieron un comportamiento descriptivo apegado a la bibliografía, por tanto, este apartado pretende entregar los principales elementos encontrados, pero dado que no existen elementos de juicio que interpretar, no se puede profundizar in extenso respecto de los significados de ellos.

4.3.2.1 Tipos

La categorización por tipos encontrada en el discurso de los textos, recoge la siguiente clasificación:

- Empresarial
- Vecinal
- Familiar
- Laboral
- Educacional
- Civil y Comercial

4.3.2.2 Objetivos

Los objetivos que pudieron recopilarse como parte de lo relevado por los textos son los siguientes:

- Mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, familias, entidades y asociaciones).
- Capacitar y mejorar las habilidades en negociación y resolución de conflictos de quienes se configuran como mediadores.
- Ofrecer un espacio donde los miembros de la comunidad implicados en un conflicto o desacuerdo tengan oportunidad de trabajar juntos en su resolución.
- Ofrecer información sobre recursos que permitirán a las familias en conflicto tomar sus propias decisiones y aplicar sus soluciones.

4.3.2.3 Principios

Elemento repetitivo durante el análisis de los textos, fue el que sitúa como fundamentos aquellos que dicen relación con en el respeto al otro y la capacidad de las personas para resolver sus dificultades.

Por otra parte, se señalan lo que se han considerados como principios básicos de la mediación. Aquellos más importantes debido a su frecuencia son:

- Ideología: forma pacífica y colaborativa de enfrentar un conflicto
- Voluntariedad: carácter optativo del proceso
- Confidencialidad: el proceso en todo momento debería ser reservado
- Neutralidad, imparcialidad, multiparcialidad, no tomar partido por ninguno de los participantes del proceso
- Gratuidad: no cobro por la prestación

4.3.2.4 Formato

Se habla acerca de la necesidad de ubicar el conflicto mediable, un encuadre de trabajo, ya que de este modo puede generarse mecanismo que se configura entre las partes y el mediador. El encuadre es un conjunto de normas que regulan el funcionamiento de la tarea:

- Las relaciones entre los participantes
- Las funciones de cada uno
- El espacio
- El tiempo
- Los honorarios

4.4 El mediador

4.4.1 En relación con elementos endógenos

4.4.1.1 Rol

Se señala que el mediador representa la columna vertebral del proceso mediático, de modo de reflejar el alto nivel de importancia que éste tiene.

Dentro de la diversidad de roles asignados al mediador, se desprende que su principal función dice relación con la conducción de un proceso, favoreciendo la consecución de un acuerdo generado por las partes de manera "sensata". Desde este significado final de la actuación del mediador dentro del proceso, se desprenden la multiplicidad de acciones relacionadas con él: facilitador, educador, negociador, empoderador, tercero imparcial, entre otros epítetos del mismo nivel sintáctico.

Un elemento a considerar a partir de lo analizado, es la percepción acerca del mediador por parte de los involucradas en el proceso de mediación, se concibe como personas idóneas en cuanto a la resolución de conflictos, ya que poseen una gama de conocimientos necesarios para dicha finalidad, en tal condición entonces, se considera la existencia de poder. El mediador respecto al proceso, establece áreas de poder, si bien lo menciona de manera explícita, puesto que requieren su pronunciamiento en lenguaje hablado, activa en éste de manera inconsciente las potencialidades que posee, por lo tanto, de esta forma y según definiciones señaladas acerca del poder, éste es inherente al mediador. Si bien, el mediador cumple con los requisitos establecidos, con respecto a la imparcialidad y la neutralidad, supuestamente no

ejerce poder alguno, sin embargo, todos los mediadores ejercen algún tipo de poder, dicho conocimiento, ayuda notablemente la una mejor conducción del proceso, lo cual significa, ser portador de potencialidades = poder, a su vez no significa que dirigirá la mediación mas allá de lo que las partes deseen, limitando la gama de alternativas de resolución de conflictos.

4.4.1.2 Habilidades

La categoría "habilidades del mediador" pueden englobarse dentro de dos subcategorías, que se obtienen a partir de la extracción del sentido entregado en el extenso de textos asociados a este ítem:

- habilidades propias para desempeñar su función: al destacar las principales habilidades relevadas relacionamente con el mediador, se tiene que se le entrega igual importancia a las habilidades genéricas como específicas, destacando dentro de las primeras su capacidad comunicativa y empatía, y dentro de las segundas, la capacidad de negociar y tener capacidades profesionales instaladas que pertenezcan al área de las ciencias sociales o humanidades. Dentro de estos, cabe destacar la relevancia que se da a la profesión del Asistente Social, muchas veces señalado como quien era el más idóneo para desempeñar tal tarea.
- habilidades como fundamento de la validez de la mediación: interpretando lo referido en el textos respecto de este punto, puede decirse que se le entrega una importancia crucial al mediador como instrumento para sostener el futuro y la validez de la mediación (especificando en Chile) como soporte jurídico. Evento que depende de la positiva solidez profesional (saber, saber hacer y saber ser) del mediador en la conducción-acción de los procesos a mediar, otorgando servicios eficientes, confiables y con calidad a las partes en conflicto.

4.4.1.3 Reflexión

Respecto de esta categoría, el sentido dado en el discurso de los textos analizados, señala la necesidad de que el mediador se encuentre en un continuo entrar y salir del sistema mediado, que le permita acceder a una doble visión, la de los mediados y su vivencia personal. Esto requiere un doble movimiento, el contacto con las emociones y las vivencias de los mediados para luego separarse y distinguir las propias. Significa la elaboración de una reflexión a partir de una observación de segundo orden.

Para que lo anterior sea posible se requiere que el Mediador se conozca en términos de las reacciones emocionales que le ocurren en el encuentro con los mediados. Lo que en términos de significado, alude a un procesos personales de desarrollo, es decir, a cómo el mediador logra desde su interior, relacionarse subjetivamente con el exterior.

Por parte del Mediador, se destaca la utilidad y ventajas de la autorreflexión, dado que su gran trabajo es lograr entender las distintas miradas de los mediados y a su vez, lograr no confrontarlas con las suyas. Por lo tanto, valores como el respeto, la tolerancia, son fundamentales en el trabajo que realiza este profesional, son un sustento y apoyo a su quehacer diario bajo los principios de la Mediación como la neutralidad, confidencialidad, voluntariedad puede conseguir con mayor seguridad la autodeterminación de las partes.

4.4.1.4 Ética

Otro aspecto importante y sumamente relevante en los textos, tienen que ver con las normas éticas a las que está sujeto el mediador y que rigen durante el desarrollo de la Mediación. Éstas pueden resumir en: confidencialidad; no intervenir como testigo en un proceso judicial; escuchar atentamente; receptividad; meditar conclusiones; no

identificarse con ninguna parte; abstenerse de proponer soluciones; dirigir el proceso sin implicación; no asistir profesionalmente a las partes (profesión de origen) ni antes ni después; no presionar para la obtención de un acuerdo.

De esto, se desprende que el significado alude a la bidireccionalidad propia de una ética que se relaciona no sólo con aspectos internos del sujeto, es decir, valores y subjetividades, sino también con la exteriorización de éste y, por tanto, con la consideración de la ética como forma de vida o expresión de ella.

4.4.2 En relación con elementos exógenos

4.4.2.1 Equipo

La noción de equipo se encuentra en estrecha relación de complemento a la de mediador. El sentido entregado a esta relación complementaria se muestra como una cadena, la cual se inicia con la práctica misma de la mediación familiar y que finaliza con el apoyo en la red profesional cercana representada por el equipo. Entregado contenido a esto, tenemos que la mediación, al ser una intervención que tiene una importante consecuencia en la salud mental del profesional, genera un desgaste natural que es necesario controlar y prever recurriendo constantemente a una red de apoyo cercana y capacitada, que está representada por el equipo de profesionales con el cual trabaja, de manera tal, que se haga cargo conscientemente de su propio autocuidado.

Se refuerza la necesidad del complemento mediador - equipo, mediante la exposición de referencias empíricas que la confirmen. Así, se señala que uno de los riesgos laborales más importantes en las profesiones que trabajan directamente con personas y en una relación cercana de ayuda es el estrés y en estudios de campo publicados recientemente

describirían una nueva patología derivada del Estrés llamado Síndrome de Burnout.

Por último, de acuerdo a la significación de esta exploración, el desempeño laboral es mayormente eficiente, cuando el Mediador cuenta con un equipo de trabajo sano, colaborativo y que le brinda un espacio de reflexión de las problemáticas mediadas y de las estrategias a seguir.

4.4.2.2 Estresores

Relacionado conceptualmente con el punto anterior, desde esta perspectiva puede decirse que el mediador se enfrenta a situaciones difíciles de resolver en el proceso de mediación, puesto que las situaciones que dan origen al problema o tema de mediación muchas veces tienen que ver con procesos dolorosos, de lata carga emocional.

Este aspecto, permite al igual que la diferenciación emocional, un entrar y salir de distintos papeles y funciones, lo que también implica un ejercicio desgastante. La idea de ahondamiento emocional y conceptual del problema se realiza discursivamente mostrando una situación concreta en la cual se genera esta situación, como lo es especialmente en los inicios profesionales de cada mediador, donde sólo con la experiencia práctica se va produciendo una adaptación a esta multifuncionalidad logrando un equilibrio en su desempeño.

Ante esto, las principales situaciones de estrés se relacionan con las siguientes ideas:

- la conducción del proceso en cuanto a su permanente conducta de diferenciación emocional
- la multiplicidad de roles que debe cumplir durante el proceso;

- el manejo de las situaciones de estrés de las partes y las de sí mismo.

Se hace hincapié en que los estresores a los que se enfrenta el mediador pueden provocar una respuesta de estrés que desestabilice su desempeño y entorpezca su trabajo.

4.4.2.3 Contexto

La primera deducción que puede obtenerse respecto de este punto, es que el contexto del mediador no es ajeno al desarrollo de la mediación, en cuanto forma parte de una organización laboral, donde existen procesos propios de funcionamiento que exigen control, donde hay exigencias en cuanto a su desempeño y rendimiento.

Puede desprenderse que su función de mediar significa, entonces, complementar los requerimientos y complejidad ya nombrados con los eventos propios del trabajo con las personas en mediación, con sus personalidades, sus historias, sus emociones y sentimientos, sus conflictos, y sus decisión

Conclusiones

El proceso de Investigación realizado en torno a la Psicología Comunitaria y la recurrencia de la mediación en el escenario de las políticas sociales en conflictos familiares, llevó a determinar las siguientes conclusiones de acuerdo con las categorías de análisis investigadas:

- Existe un planteamiento consensual y extendido en los textos analizados respecto a la necesidad de la mediación como una "buena práctica" de intervención, en los conflictos de familia desde el sector justicia.
- Partir de la base que introducir la Mediación, es una oportunidad que viene a transformar las lógicas con que han venido operando los sistemas sociales en el sector justicia. La Mediación introduce nuevas formas de abordar e intervenir en los conflictos que surgen a partir de las relaciones entre las familias, los sistemas y sus recursos. Implica analizar y adquirir nuevas alternativas frente al conflicto y no situarse solamente desde modelos y técnicas, sino, previo a ello, comprender y adquirir orientaciones que alienten una mirada reflexiva de análisis y de propuesta, de modo, que pueda asentarse y alentar con validez en el entorno sociocultural de nuestro país y más aún en el entorno familiar en el cual se manifiesta el conflicto, reconociendo la diversidad y complejidad de los conflictos familiares como así mismo las particularidades de las familias en cuestión.
- La noción de participación / empoderamiento y autonomía puede entenderse como a medio camino entre implícitos y emergentes.
 - Implícitos, como una suerte de líneas apenas esbozadas en el diseño de la legislación que se refiere a Mediación, pero que

adquiere creciente relieve a la luz de la práctica de los profesionales de la Mediación.

- Emergentes, como modos de interpretar y guiar la práctica de la Mediación a partir de las posibilidades y retos que se abren en el contexto de los vínculos entre el mediador y las familias en conflicto.

En los mediadores estos conceptos adquieren progresiva visibilidad en lo que se refiere conceptualmente, mientras que en las familias no es trabajada hasta que se encuentran en el proceso de mediación. Ya que no forman parte de sus cotidianidades. La noción de participación, empoderamiento y autonomía pasa a ser parte del núcleo de la metodología del Mediador.

- La lógica especial de la intervención, en lo que respecta a la naturaleza voluntaria de la participación, como ejercicio de entrada y salida en la Mediación. no es un ámbito conceptual que se considere en su magnitud, pareciera que se da por constituida como tal por el solo hecho de nombrarla, sin embargo es un elemento crucial para la permanencia y el asiento de la Mediación en el sector Judicial
- Insertar la Mediación dentro de las lógicas que operan en el sector justicia implica un desafío en cuanto a pensar y actuar en dimensiones de equidad, donde impera el empoderamiento y la participación de las familias en conflicto., como también la creación de instancias prelitigiosas . Esto nos lleva a cuestionar ¿Cuánto se lograrán asentar estas nuevas modalidades de acercamiento a la justicia ? No solo es un desafío desde el sector justicia, sino también para las familias que requieren de ella, donde se les ofrece otras modalidades de intervención que se aleja de la visión

confrontacional y adversarial en materia de familia que se ha venido desarrollando en Chile por tantas décadas.

- Así, la orientación entregada desde el sector Justicia hacia la Mediación, debe despedirse de la idea de una relación de índole jerárquico, y redefinirse hacia relaciones equitativas dentro de la red de sistemas públicos, hacia una red de sistemas parciales con la autonomía necesaria, requisito para su ejercicio.
- Existe una preocupación constante desde la Mediación por la capacidad vinculante de la participación, es decir que tenga consecuencias tangibles. Es decir que las familias tomen conciencia de sus propias necesidades y también de las del otro, promoviendo la orientación y a la elaboración de posibles y nuevas alternativas de solución, además respetando los intereses de cada uno de sus miembros.
- La Mediación tiene dos caras complementarias y mutuamente necesarias. Puede ser descrito:
 - Como un proceso de cumplimiento de condiciones preestablecidas y principalmente, aunque no exclusivamente, referidas a los derechos sociales de los participantes.
 - Como proceso intersubjetivo que relaciona al Mediador con la familia desarrollado en un vínculo capaz de propiciar y sostener el proceso de necesario.

Esto tiene una doble lógica o tensión estructurante, entre una cara cuantitativa y una cualitativa. La primera designa la lógica de cumplimientos mínimos y la segunda la lógica de la "calidad del vínculo"

En lo fundamental ambas lógicas son complementarias. De hecho el cumplimiento de los mínimos no sería posible, en muchos de los casos,

sin el vínculo que lo sostiene, pero también a la inversa, el vínculo intersubjetivo se desarrolla hacia una dimensión autonomizante, porque está orientada al logro de consensos. El vínculo es para la acción. Y la acción viene registrada en la producción-consecución de los consensos.

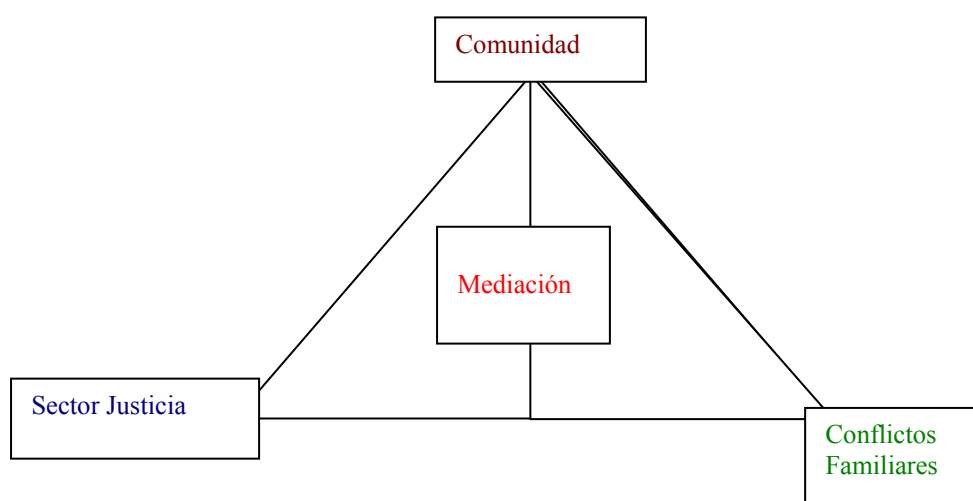
Sin embargo, están también en una competencia por los tiempos y recursos, así como se continua la tensión respecto a la flexibilidad(rigidez) y centralidad(descentralización) de la gestión(si por standares o sujeto a sujeto, si desde arriba o al centro o desde la acción directa y periféricas).

Hacia un Modelo operativo de Mediación desde la perspectiva de la psicología comunitaria.

(Este modelo trata tanto de visualizar condiciones de negatividad, como los puntos de equilibrio y el desarrollo de promociones virtuosas de la Mediación Familiar) .

Los modelos nos orientan, nos dan aproximaciones, nos guían, nos sugieren modos de intervenciones, nuestro desafío es llevarlos al contexto de la práctica social que la caracteriza.

Este modelo que se propone es un modelo primario ya que no ha sido reformulado aún , se intentó crear una aproximación de los conflictos de familia desde la perspectiva del sector justicia a través de los procesos de mediación instalados ,considerando aquellos textos y contextos que la fortalecían ,aquellos que generaban ámbitos de desarrollo intermedios como así mismo aquellos textos y contextos que no aportaban a su crecimiento



Los tres principios que sustentan este modelo son

- **El principio de justicia social y el reconocimiento**, ante el creciente aumento de la conflictividad en la familia, es vital tener como referencia un principio de justicia que considere los conflictos familiares y propenda en su accionar introducir la noción de "equidad y el fomento de oportunidades". En este sentido, se trata de llegar a las familias con una explicación comprensiva y reparadora de lógicas reduccionistas. Además, el modelo se coloca como principio de noción de reconocimiento del otro en toda su dignidad, excluyendo por tanto, reconocimientos asimétricos ,proponiendo en cambio una intervención centrada en derechos.

- **El principio de la Comunicación** No habrá autonomía familiar ni deuteroprendizaje efectivo sin un principio de reconocimiento a otro como un sujeto , cuya dignidad se sostiene en sus competencias comunicativas y de interlocutor válido, colocando la competencia discursiva como eje y sustrato de la dignidad de todos los componentes familiares involucrados directamente o indirectamente en el conflicto. De este modo, la comunicación es el proceso mediante el cual las diferencias se expresan sin la presencia de la subordinación. De allí que un proceso conversacional dialógico, con sus requerimientos específicos de funcionamiento es clave en este enfoque.

- **El principio activo de la responsabilidad.** La Mediación bajo la perspectiva de la psicología comunitaria en el sector justicia implica no solo la obtención de ciertos derechos para las familias y los sujetos en conflicto, sino que entraña la práctica de la responsabilidad propia y social en las decisiones y actos que se sigan , tanto desde los agentes ,operadores de esa política ,como desde los sujetos usuarios de ella. Así se constituyen en familias con capacidad de acción autónoma , tomar decisiones que les incumben en el modo de organizar su vida familiar y social.

- Esta afirmación es posible visibilizarla a través de los siguientes aspectos que contribuye el enfoque comunitario desde una perspectiva de la mediación

Dimensiones de autonomía	Indicadores
Dimensión pública	los Mediadores reconocen que su propia autonomía se construye generando un nosotros con las familias y el sistema institucional y estructural de Justicia Por lo tanto hay una conexión de su autonomía con la inserción a redes, que fortalecen sus recursos
Reconocimiento intersubjetivo	Los sujetos involucrados en el conflicto familiar son reconocidos como otro válido y legítimo, en virtud de su dignidad como persona
Dependencia minoridad	Las familias se representan a si mismas en una posición diferenciada en el espacio institucional Jurídico y Las relaciones con la justicia se cultivan a partir de una imagen clientelísticas en el cual el enfoque comunitario permite abrir otras dimensiones de participación y empoderamiento
Proyecto de empoderamiento	A través de la mediación las familias se reconocen con potencial de cambio y realizar acciones sustantivas de Las oportunidades sociales que se les ofrecen a través de la Mediación se articulan con sus propias competencias, dándoles las oportunidad de potenciarlas

Dimensión de Capacidad de acción y participación	Indicadores
Ambito político normativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los mediadores propenden a que las familias perciban que su opinión puede incidir en sus conflictos y su resolución ▪ Los miembros de la familia cuentan con la experiencia de acción colectiva en la mediación para incidir en la configuración de un espacio familiar nuevo

Derechos sociales	<ul style="list-style-type: none"> Las familias en la Mediación se reconocen como sujetos de derechos económicos y sociales <p>A través de la mediación tienen experiencias sociales por medio de las cuales pueden hacer exigibles sus derechos.</p>
Reconocimientos de la contingencia	Los mediadores focalizan la estrategia de resolución de conflictos en la familia o sus componentes estructurales
Exclusión /vinculación	<ul style="list-style-type: none"> En la mediación a los miembros de las familias les cuesta controlar sus emociones negativas en torno al conflicto familiar La mediación en conflictos de familia permite evolucionar y reconstituir otras modalidades de ser familia .

Dimensión de desarrollo de competencias comunicativas	Indicadores
Diálogo	<p>El diálogo se sustenta en la búsqueda de crear otras conversaciones</p> <p>La interacción con la mediación se realiza en una lógica de fomento de acciones comunicativas</p>
Entendimiento	<p>El entendimiento puede darse en el disenso como en el consentimiento</p> <p>Los mediadores asignan a la mediación el desarrollo de estrategias flexibles que posibilitan el entendimiento mutuo</p>
Reflexividad	<p>Las familias se reconocen como participes en experiencias de aprendizaje deliberativo</p> <p>Los mediadores le asignan a la mediación un potencial de desarrollo de mecanismos reflexivos</p>

Puede concluirse entonces que desde la psicología comunitaria, el análisis de los procesos que está a la luz del sistema de protección social para las familias en conflicto desde el sector justicia, implica considerar una perspectiva de redes, implica que el sistema como tal,

se centre en los patrones de relación entre los distintos servicios públicos, sus interdependencias y las formas en que esos patrones e interdependencias, influyen y participan de los objetivos políticos trazados. , por lo tanto es posible afirmar que realiza intermediaciones focalizando en el desarrollo de las familias. El reconocimiento de las potencialidades y límites que surgen del conflicto al cual se ven enfrentadas las familias producto de los cambios societales, implica establecer interrelaciones sobre el manejo social de incertidumbre y entregar orientaciones acerca de ¿cómo se conceptualiza y se actúa con la familia en conflicto a partir del sector justicia?.

Enfocarse en el patrón de relación entre sistemas públicos, también conduce a enfocar en el tema de la institucionalización. Si las familias como actor interactúan dentro del sector justicia con sus actores , cada uno con los demás durante un periodo largo, crean reglas que regulan su comportamiento y divisiones de recursos que influyen en sus opciones estratégicas. A partir de esto es posible indicar los riesgos que surgen a partir de que la misma mediación , de momento, carece de esta institucionalidad de base, que nubla a ratos sus orientaciones y sus opciones comunicacionales.

Esto implicaría que los patrones de relación, del sistema con los servicios públicos y entre ellos, estén caracterizados por regularidades en el comportamiento, causadas por la existencia de reglas y divisiones de recursos que requieren ser revisados y a la vez estar en constante evaluación, implica que el ejercicio de nuevas configuraciones en lo que se refiere a conflictos familiares en el sector justicia debería estar sometido a evaluaciones periódicas. Significa generar la capacidad de “remirarse en la acción” a la luz de los principios que la orientan

- La Mediación como bien se puede constatar en este estudio no sólo es un método, no sólo son técnicas de resolución y evolución de conflictos , es también un proceso y una instancia que tiene

principios orientadores y que se enraiza en conocimientos derivados principalmente de las ciencias sociales y jurídicas, lo cual implica que hay que desarrollar un cuerpo de conocimientos y lineamientos de acción que la distinga y la reconozca disciplinariamente, es aquí donde a partir de lo desarrollado en el estudio es posible afirmar que la Mediación tiene en sí misma una estrecha relación con el enfoque comunitario, desde sus orígenes y concepciones

Se requieren iniciativas innovadoras, que ayuden a profundizar en el conocimiento, destrezas, habilidades y metodologías de aplicación en intervención de la Mediación, con el objeto de contribuir, aportar y ser parte protagónica de los nuevos desafíos que la sociedad le está demandando.

A modo de síntesis se proponen detenerse en ciertos nudos críticos identificados y necesarios de considerar en la implementación de la mediación :

- El asistencialismo como clave interpretativa vigente y consistente en las familias y también en los propios sistemas de protección social del sector justicia.
- El fatalismo o resignación. La propuesta de autonomía choca con la resignación, en el abandono progresivo de la dirección personal. Esta desesperanza puede estar asociada a las formas conocidas de desconfianza con los resultados frustrados anteriormente.
- La conciencia minoritaria o la conciencia de la inferioridad social como familia frente al sector justicia.
- El paso de una justicia impositiva a una justicia colaborativa, en la cual convive y se retroalimenta lo legal con lo familiar en

planos integrados, donde la psicología comunitaria comienza a vislumbrarse como un articulador y gestor de redes para y en el sector justicia.

- Si las familias en conflictos se insertan en ciertos contextos institucionalizados (en un patrón de relación estable entre organismos públicos), se hace importante entender este contexto. Entender no solo el contexto profesional y sus asentamientos disciplinarios sino también el contexto institucional es importante porque, desde una perspectiva de red de políticas públicas, los acuerdos organizacionales son necesarios para coordinar interacciones complejas lo que deriva entonces en otros campos de estudios necesarios de explorar y a otras posibles investigaciones en la cual la Mediación puede ser estudiada

Bibliografía consultada

ALCALÄ CONSULTORES "**Modelo conceptual para el observatorio social**" doc. de trabajo Magíster Psicología Comunitaria, 2003.

ALFARO, J. **Psicología Comunitaria y Políticas Sociales: Análisis de su Desarrollo en Chile**. Universidad Diego Portales. Santiago, s/año.

AYLWIN, N. Y SOLAR, M. **Trabajo Social Familiar**. Ediciones Universidad Católica de Chile. Chile, 2000.

BODGAN, R. y TAYLOR, S.J., **Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación**. Editorial Paidós, España, 1992.

BRIONES, G. "**Métodos y Técnicas avanzadas de investigación aplicadas a la Educación y a las Ciencias Sociales**. Segunda parte: Técnicas para la Recolección de Información.,1998

BERNALES, S. **Familia y Legalidad: La Incongruencia de un Sistema**. En: Revista de Trabajo Social N° 65. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 1995.

BLANCO, A. :"**La Psicología Comunitaria, ¿Una Nueva Utopía para el Fin del Siglo XX?**" En: GONZALES, M. y OTROS. : "**Psicología Comunitaria**". Ediciones Visor. Madrid. s/año.

BRAVO,R., (1995)**La diversidad de formas de organización familiar en Chile**." 1990, Comisión Nacional de la Familia. Stgo. 1993

BRISSON, P. Citada por TOMIC – OBRDALJ, V. **Contribución de la Mediación en el Ambito de la Familia**. En: Revista de Trabajo Social N° 70. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 2000.

BRUNNER, J.J. **Cartografías de la Modernidad**. Ediciones Dolmen. Chile, 1994.

BRONFENBRENNER, U. **La Ecología del Desarrollo Humano** Paidós, Buenos Aires, 1995

CEPAL y UNICEF. **Cambios en el Perfil de la Familia: La Experiencia Regional**. Chile, 1993.

CONTRERAS, OSCAR: **Los niños en Mediación Familiar” ¿objetos de protección o sujetos de derecho?**, Artículo publicado en Revista

“De Familias y Terapias”, publicación del Instituto Chileno de Terapia Familiar, 2003.

CORTEZ – MONROY, F. **Familias Contemporáneas y Mediación.** En: Revista de Trabajo Social N° 70. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 2000.

CORREA, J. Y OTROS. **Diagnóstico del Sistema Judicial Chileno.** Centro de Desarrollo Jurídico Judicial y Corporación de promoción Universitaria. Santiago, 1995.

DELGADO, JUAN MANUEL; GUTIÉRREZ, JUAN (coord.): **Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales,** Editorial Síntesis; Madrid, 1990.

DE MUCK, J. **La Mediación en Perspectiva.** Serie de Documentos de Trabajo N° 28. Escuela de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 1995.

DE TEZANOS, A. **El enfoque Cualitativo - Interpretativo en la Investigación Social: aproximaciones para su enseñanza.** Escuela de Trabajo Social. Santiago de Chile, 1995.

DE TOMASO, A. **Mediación y Trabajo Social.** Espacio Editorial. Buenos Aires, 1997

ECHEVERRIA, R. **Cosmopolitas Domésticos.** Ediciones Anagrama. Barcelona, 1995.

FOLGER JOSEPH, JONES TRICIA , **Nuevas direcciones en Mediación :investigación y perspectivas comunicacionales,** editorial Paidós Argentina 1997

FUNDACIÓN DE LA FAMILIA. **Experiencias de Desarrollo con Familias Populares.** Chile, 1994.

FRIED, D. (Compiladora): **Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y Prácticas,** Ediciones Granica S.A., 2000.

GARCIA, A. **Las Orientaciones de la Políticas Social en Chile.** CIEPLAN. Chile, 1991.

GAZMURI, C. **Políticas Hacia la Familia desde el Sector Justicia.** En: La Familia: Un Compromiso de País. Chile, 1999.

GOTTHEIL, J. Y SCHIFFRIN, A. **Mediación: Una Transformación en la Cultura.** Editorial Paidós. Buenos Aires, 1996.

HAYNES, J. **Fundamentos de la Mediación Familiar**. Gaia Ediciones. Madrid, 1995. García Ferrando, M. Ibañez, J. Jesús. Alvira, Fco (Compiladores) "El Análisis de la Realidad Social : Métodos y técnicas de Investigación " ed Alianza , Madrid. 2002

HENRY, P Y MOSCOVICI, S.: **Problemes de l'analyse de contenu**. **En: Langage nº11**, sept. de 1968. Citado en: Bardin: Análisis de Contenido. Ediciones Akal; Madrid, 1986.

HERNÁNDEZ Y OTROS, **Metodología de la Investigación**, Editorial Mc Graw Hill, 2ª Edición, s/f.

HABERMAS, J. **Historia y Crítica de la Opinión Pública**.

HERITER, F. **Voz Familia**. En: Enciclopedia Einaudi Vol. VI. Turín. S/año.

HOPENHAYN MARTÍN, **La participación y sus motivos**, Revista Estudios Sociales, 1999.

JELIN, E. **Pan y Afectos (la transformación de las familias**. Ed Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, Argentina 1998

KALUF, C. Y MAURÁS M.) **Regreso a casa: La familia y las políticas públicas**" Cap. 3. UNICEF , Colombia. , 1998

KLIKSBERG, B **Inequidad y crecimiento. Nuevos hallazgos de Investigación**. En Carpio, J y Kliksberg, B (comp) "De igual a Igual. El desafío del Estado ante los nuevos problemas sociales" SIEMPRO-FLACSO. Fondo de Cultura Económica, Bs As, 1999.

KOLB, D. y ASOCIADOS. **Cuando Hablar da Resultado. Perfiles de Mediadores**. Editorial Paidós. Buenos Aires, 1996.

KRAUSE, M. **Hacia la definición del concepto de comunidad**. Revista de Psicología de la Universidad de Chile. Vol X, Nº 2 001

KRAUSE, M. Y JARAMILLO, A. **Intervenciones Psicológico Comunitarias en Santiago de Chile**. Ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile, 1998.

KRAUSE MARIANE **The Institutionalization of Community Intervention in Chile: Characteristics and Contradictions** art publicado en el American Journal of Community Psychology , 2001

KREMER, L. Y OTROS. **Mediación: Conversaciones que entusiasman a la gente**. En: Revista de Trabajo Social Nº 70. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile. 2000.

LAVADOS, I. Y OTROS. **La Gestión Judicial**. En: Estudios Sociales N° 78. Corporación de Promoción Universitaria. Santiago, 1993.

MATTHEUS, P. **Escuchando la Voz de las Personas: Números que Hablan**. Estudio Exploratorio Acerca de la Percepción que Existe entre las Personas que han participado en Mediación Familiar, y que han sido Atendidas en el Centro de Mediación Familiar de la Comuna de La Florida. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 2003.

Mensaje N° 81-336/ del S.E. El Presidente de la República., Stgo
Noviembre 3 de 1997

MENY, J. Y THOENING, I. **Las Políticas Públicas**. Ediciones Ariel. España, 1992.

MINISTERIO DE JUSTICIA. **Informe Acerca de las Políticas y Acciones del Ministerio de Justicia en Materia de Familia**., 2004
En: www.minju.cl

MINISTERIO DE JUSTICIA DE LA NACIÓN ARGENTINA. **Mediación. Proyecto Piloto: Implementación, Desarrollo y Evaluación**.
Secretaría de Justicia. Buenos Aires, 1996.

MINUCHIN, SALVADOR. **"Pobreza, Institución, Familia"**.
Amorrortu, editores 2000.

MONTERO, MARITZA **Introducción a la Psicología Comunitaria** :
Desarrollo, Conceptos y Procesos. Paidós Bs As 2004

NAVARRO, PABLO; DÍAZ, CAPITOLINA: **"Análisis de contenido"** En:
Delgado, Juan Manuel; Gutiérrez, Juan (coord.): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales Editorial Síntesis; Madrid, 1990

ORREGO, C. **Familia y Políticas Sociales**. En: La Familia: Un Compromiso de País. Chile, 1999.

ORTEMBERG, O. **Mediación Familiar: Aspectos Jurídicos y Prácticos**. Editorial Biblos. Buenos Aires, 1996.

PALACIOS, JESÚS; RODRIGO, M^a JOSÉ. **La Familia como Contexto de Desarrollo Humano**". Editorial Alianza, España 1999.

PEÑA, C.: **Sistemas alternativos de resolución de conflictos: Antecedentes teóricos, empíricos y dogmáticos**, Revista de Estudios Sociales, Corporación de Promoción Universitaria, N° 88, 1996.

PNUD, **Las Paradojas de la Modernización**, 1999

PNUD, **Desarrollo Humano en Chile**, 2000:

RACZYNSKI, DAGMAR, SERRANO CLAUDIA: **Descentralización Nudos Críticos**. Corporación de Investigaciones Económicas para Latinoamérica / CIEPLAN 2001

RACZYNSKI DAGMAR, **Equidad, Inversión Social y Pobreza, Innovar en como se concibe, Diseño y Gestión a las Políticas y los Programas Sociales**, CIEPLAN, 2001.

RACZYNSKI DAGMAR, **Políticas Sociales y de Superación de la Pobreza de Chile**, CIEPLAN, Asesorías para el Desarrollo, Santiago, Chile, 2002.

RACZYNSKI DAGMAR - SERRANO CLAUDIA, **Nuevos y Viejos Problemas en la lucha contra la Pobreza en Chile**, Asesorías para el Desarrollo, Santiago, Chile, 2002.

REPÚBLICA DE CHILE. **Código Civil**. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1998

ROMANYSHYN. J. **Social Welfare: Charity to Justice**. Random. New York, 1971. En: AYLWIN, et al. **Trabajo Social Familiar**. Ediciones Universidad Católica de Chile. Chile, 2000.

REYES, CARMEN & MUÑOZ, MÓNICA, **Una Mirada al interior de la Familia La Familia Hoy**, ed Univ. Católica de Chile. 1997

ROZAS, G. **Desarrollo, Participación y Psicología Comunitaria**. En: Revista de Psicología. Vol. 111 N°1. Universidad de Chile. 1992.

SÁNCHEZ ALIPIO: **Psicología Comunitaria, bases conceptuales y operativas**. PPU, Barcelona, España. 1996.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER. **Una Reflexión Necesaria: Familia y Políticas Públicas**. Impresión Printas S.A., Santiago de Chile, 2000

SERRANO CLAUDIA, **Participación Social y Ciudadanía: Un debate del Chile Contemporáneo**, MIDEPLAN, 1998.

SERRANO CLAUDIA, **¿Qué motiva a la gente a actuar en común?**, Estudio sobre la Participación Social en la Población Malaquías Concha Comuna de la Granja, CIEPLAN, Santiago, Chile, 2000.

SUARES, M.: **Mediando en sistemas familiares**, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2002.

TOMIC – OBRDALJ, V. **Contribución de la Mediación en el Ámbito de la Familia.** En: Revista de Trabajo Social N° 70. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 2000.

TORCHE, A. "**La Familia: Actor Olvidado de las Políticas Sociales**", en R.T.S. N° 65, 1995. SUARES, M. Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Editorial Paidós. Buenos Aires. 1996.

URY, W. **Teoría del Tercer Lado.** Citado por GIANELLA, C. En: Seminario de Mediación Familiar en el Contexto Judicial: Una Revisión de Experiencias. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, 2004.

URY, W. **Intervenciones estratégicas en conflictos políticos sociales en el mundo.** Conferencia dictada en las Jornadas de intercambio: Intervenciones estratégicas en conflictos políticos sociales, organizadas por la Fundación de Mediadores en Red, Buenos Aires, 28 de Junio de 2004:
<http://www.mediadoresenred.org.ar/conferecias.doc>

VALLAS. B M^a GABRIELA. Documento de cátedra Psicología Social latinoamericana: **La Psicología Comunitaria en El Contexto de la Psicología Social latinoamericana.** 1997

VALLES, M. **Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional.** Editorial Síntesis. España, 2000

VARGAS, M.: **Mediación Familiar Sistematización de una experiencia,** Ministerio de Justicia, Santiago, Chile, 2001.

Otras fuentes :

Internet:

<http://www.elmundo.es/diccionario>

http://www.ihs.org.pe/downloads/ponencia_arequipa.doc

<http://www.geocities.com/luisdallanegra/Negointe/negoint1.htm>

<http://relabor.fder.edu.uy/PsicoCONFLICTO.htm>

www.unicef.cl