

UNIVERSIDAD DE CHILE
Facultad de Ciencias Sociales



Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad

Mediación Familiar en Chile. Un análisis de las decisiones técnicas del mediador durante la resolución del conflicto.

Actividad Formativa Equivalente para obtener el grado de
Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad

Ma. Natalia Castro Lizama

**Profesor Guía
Dr. Hugo Cadenas Ramos**

Santiago, Marzo de 2015

Resumen

La siguiente Actividad Formativa Equivalente, se desarrolló en el programa de formación de mediadores del Centro de Estudios de Mediación (EMED), en conjunto con la Universidad Bernardo O'Higgins (UBO), y presentó como objetivo principal, conocer las decisiones técnicas de los mediadores durante la resolución del conflicto familiar.

Para cumplir nuestro objetivo, describimos las observaciones de los mediadores en torno a sus decisiones técnicas durante la resolución del conflicto familiar, y analizamos dichas decisiones en el marco organizacional del proceso. El alcance pragmático de esta propuesta, pretendió generar una entrega a la realidad del procedimiento para la evaluación de la calidad de la mediación (ECAME).

La metodología de este análisis, posicionada desde una epistemología constructivista, recorre las enriquecedoras comunicaciones emergentes de un trabajo de campo participativo y conversacional, para interpretar sus distinciones a través de la teoría de sistemas sociales.

Las conclusiones y proyecciones apuntan a reconocer la innovación de una política pública judicial que promueve la participación de la ciudadanía. Un procedimiento en vías de diferenciación, socialización y estabilización de nuevas expectativas para la función del derecho en materias de familias. Finalmente, discutimos la importancia de incorporar en la Pauta ECAME, los Derechos de la Infancia en la conducción del dispositivo de la mediación, tanto para visualizar la expresión como para fortalecer el ejercicio ciudadano de niños, niñas y adolescentes (NNA).

Palabras Claves

Mediación familiar, niñez, conflicto, mediador, decisiones técnicas.

RESUMEN	1
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. EL MEDIADOR EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA CALIDAD DE LA MEDIACIÓN.....	7
1.2. POSICIÓN EPISTEMOLÓGICA Y METODOLÓGICA: SOCIOPOIESIS	10
1.3. EXPOSICIÓN DE ANÁLISIS	12
CAPITULO I	13
LA MEDIACIÓN: UNA ALTERNATIVA DE HIBRIDACIÓN JURÍDICA	13
I. INTRODUCCIÓN.....	13
I.2. EL DERECHO EN EL TRATAMIENTO DE LA COMPLEJIDAD SOCIAL.....	14
I.3. NIÑEZ Y AUTONOMÍA EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
I.4. EL CONFLICTO EN EL SISTEMA FAMILIAR	20
CAPÍTULO II.	24
EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL DEL MEDIADOR	24
II. INTRODUCCIÓN.....	24
II.1. IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	27
II.2. EL PROGRAMA DECISIONAL DE LA MEDIACIÓN: SELECCIONES COMUNICATIVAS EN LA AUTORREFERENCIA Y LA HETERORREFERENCIA DE LOS SISTEMAS.....	28
II.3. LA MEMBRECÍA DEL MEDIADOR: LA PERSONA Y EL ROL EN LA COMPLEJIDAD DE LOS SISTEMAS EN INTERACCIÓN.	30
II.4. EL MEDIADOR COMO CONDUCTOR DE ENLACE PARA EL ACOPLAMIENTO ESTRUCTURAL DE LOS SISTEMAS.	32
II. 5. LA EVALUACIÓN DEL MEDIADOR: PAUTA ECAME.....	33
CAPÍTULO III	34
DESAFÍOS Y DECISIONES TÉCNICAS DEL MEDIADOR	34
III. INTRODUCCIÓN	34
III.1.PREMISAS DECISIONALES EMERGENTES A LA BASE DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR	35
III. 1. 1. METODOLOGÍA. UNA INCERTIDUMBRE DE LA MEDIACIÓN.	35
III. 1. 2. MIEMBRO. LA VIABILIDAD DE LA MEDIACIÓN EN TRIBUNALES.	37
III.2.PROGRAMAS DE DECISIÓN DEL MEDIADOR DURANTE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO FAMILIAR	41
<i>III.2.1. Catarsis</i>	45
<i>III.2.2. Resignificar</i>	50
<i>III.2.3. Responsabilización</i>	54
<i>III.2.4. Acuerdo</i>	56
III. 3. APORTES PAUTA ECAME	58
III. 4. CONCLUSIONES.	62
IV. BIBLIOGRAFÍA	66
V. ANEXOS	69

1. Introducción

Desde la década de los años noventa, Chile ha incorporado transformaciones de carácter formal y procedimental en el desarrollo del derecho. En materias de familia, existieron igualmente profundas reformas que dieron curso a medidas de protección del menor, seguridad jurídica ante el divorcio y casos de violencia intrafamiliar. La Ley N° 19.968 crea los Tribunales de Familia en el año 2004 e introduce la mediación de carácter voluntaria en el artículo 106 entendiéndose por tal: "(...) aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos". Tras el colapso de estos tribunales en el año 2006¹, se implementa la Ley 20.286 que modifica la Ley anterior, de manera orgánica y procedimental, estableciendo la mediación como instancia prejudicial en las materias de: alimentos (en sus distintas modalidades de fijarlos, rebaja y cese), relación directa y regular, y cuidado personal. Para el propósito de este análisis situaremos dichas materias en los derechos de la infancia.

En estos casos, la mediación familiar, como dispositivo de política pública judicial, entrega una nueva forma de administración de la justicia a través de un espacio de diálogo, para la resolución de los conflictos de la ciudadanía, apostando en sus fundamentos, que las partes son personas capaces de hacerse cargo de sus problemas y resolverlos con autonomía. Este cambio de escenario, promueve otras reglas de participación en la sociedad para el acuerdo en torno al interés superior de niños, niñas y adolescentes (NNA), modificando las antiguas positivaciones del derecho del tipo suma cero- en que uno gana y el otro pierde-, las que obstaculizaban la dinámica del ejercicio compartido de los roles parentales. La adjudicación que suponía la definición de vencedores y vencidos no hacía más que ahondar las diferencias y confrontaciones al interior de las familias. Por ello, se considera que este tipo de temáticas exigen dejar atrás un "criterio individualista y lineal propio de nuestro derecho" y dar paso a un criterio integrador y sistémico, que permita la mantención de las relaciones parento-filiales más allá de la ruptura de pareja (Vargas, 2008 cita: 186).

El escenario de la mediación, adquiere relevancia para las materias del derecho, y dentro de sus innovaciones en la última década, ha incorporado paulatinamente tanto los intereses como las opiniones de los niños en los procesos que pudieran afectarlos, directa e indirectamente (UDP-Unicef, 2011). Para sus efectos, en el primer momento de transformaciones del tribunal de menores al tribunal de familias, el mensaje Presidencial para la presentación del proyecto de ley N° 19.968, además de manifestar las deficiencias de la justicia en estas materias de protección a la infancia, hace un llamado a la judicatura a que "los niños en su relación con el sistema jurisdiccional sean tratados como sujeto de derechos que deben ser oídos y sus intereses especialmente considerados"².

En la práctica, tras el consentimiento de ambos padres, bien podrían participar NNA en el proceso de mediación. A su vez, en concordancia con la ratificación del Estado Chileno en la Convención de los Derechos de la Infancia, el propósito primero de la mediación familiar es el interés superior del niño, niña o adolescente. Tal referencia legal constituye

¹ Ver medidas adoptadas por la cámara de diputados en: <http://www.lanacion.cl/noticias/camara-de->
² Mensaje Presidencial Boletín N° 02118-18. Presentación a la Cámara de Diputados del proyecto de Ley que crea los Tribunales de Familia N° 19.968.

el foco que guía la resolución del conflicto de las partes involucradas (padres, familiares o tutores).

La unidad de mediación (UMED), creada en el año 2006 mediante la resolución exenta N°15, depende jerárquicamente de la división judicial del Ministerio de Justicia (MINJU), y tiene la misión de “potenciar la mediación como un mecanismo moderno, eficiente y menos confrontacional de resolución de conflictos en la sociedad en su conjunto”³. Administrativamente, la mediación, está organizada a través de centros (usualmente llamados centros de mediación licitados), dado que están contratados por medio de licitaciones públicas para entregar un servicio de mediación gratuito a los casos que cumplen características socioeconómicas determinadas.

El sistema nacional de mediación, es descrito por la UMED, como un sistema compuesto por diversos actores partes del MINJU, destacando: los centros de mediación contratados por licitación, las corporaciones de asistencia judicial que derivan causas a los centros de mediación, los tribunales de familia que principalmente derivan los usuarios a los centros de mediación, a la vez que luego aprueba o rechaza los acuerdos de los centros de mediación. Un actor principal para la UMED son los usuarios del servicio, quienes son la razón de la administración de este nuevo tipo de resolución de conflictos. Una entidad mayor es el Ministerio de Justicia que, a través de los Seremis de Justicia y la Unidad de Mediación, tiene la función de proveer el acceso de la ciudadanía a estos nuevos procedimientos de resolución de conflictos. Para tales propósitos, la UMED, cumple la labor de administrar el sistema de la mediación en las siguientes funciones⁴:

1. Implementar y administrar el registro nacional de mediadores familiares.
2. Evaluar el trabajo de los mediadores familiares inscritos en el registro.
3. Posicionar en la ciudadanía a la mediación, como una alternativa posible, efectiva y universal de solución de conflictos jurídicos y de otra índole.
4. Implementar el sistema de mediación establecido en la Ley de Tribunales de Familia.
5. Administrar los fondos presupuestarios asignados anualmente.
6. Abrir canales de participación de actores relevantes, tanto del Estado, como de la sociedad civil, para el diseño y aplicación de una política de mediación moderna, transversal y asumida por la sociedad en su conjunto, a través de coordinaciones intersectoriales.

La administración de la UMED, se divide en tres áreas que responden a: los procesos de licitaciones de contratación, estudios de auditorías para mejoras del sistema y el pago de los servicios contratados.

³ Disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/portal/unidad-de-mediacion/creacion-y-funciones>

⁴ Ver fuente: www.mediacionchile.cl

El circuito de los usuarios para acceder al sistema de mediación responde a las siguientes etapas:

- Solicitud de mediación: el o los usuarios solicitan una hora de mediación o son derivados a un centro de mediación por la corporación de asistencia judicial o tribunales de familia para resolver las materias de alimentos, cuidado personal o relación directa y regular.
- Citación a primera sesión: el centro de mediación que reciba la causa contactará a las partes y les indicará la fecha y hora en que se realizará la primera sesión de mediación. En caso necesario, el centro podrá requerir antecedentes para la evaluación económica.
- Realización del Proceso de Mediación: las partes se presentan en el centro de mediación en la fecha y hora indicadas, iniciando el proceso en que buscarán la resolución del conflicto con la ayuda del mediador a cargo para alcanzar un acuerdo entre una a cuatro sesiones de diálogo.
- Acta de Mediación: en caso de acuerdo en las materias mediadas, el centro de Mediación remite un acta de mediación al tribunal de familia para su aprobación y cumplimiento. Si no hay acuerdo, se dicta un acta de mediación frustrada, requisito legal para iniciar un juicio entre las partes.

A continuación presentamos un diagrama de flujo, en el cual observamos el acceso a la mediación en nuestro país, que se encuentra a lo largo de todo el territorio Nacional, entrega servicios a la ciudadanía por medio de tres vías de ingreso para sus usuarios: tribunales de familia, corporación de asistencia judicial o el ingreso directo a un centro de mediación.

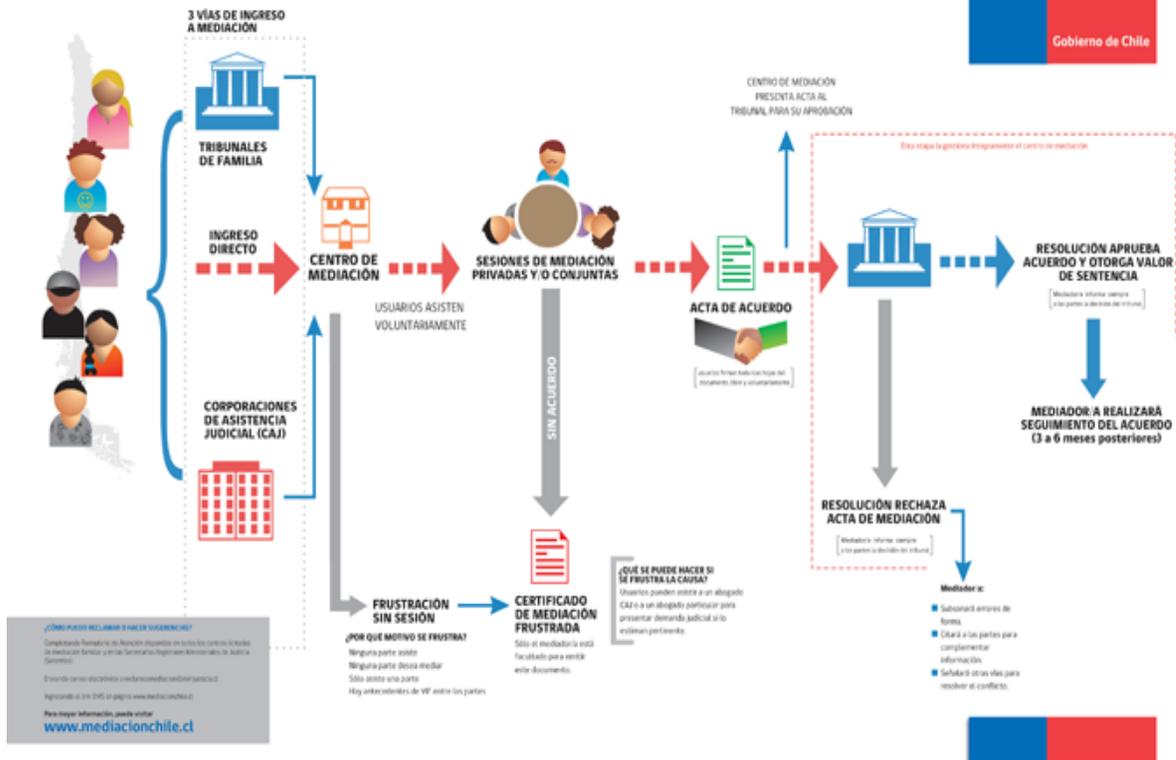
Tras una participación voluntaria, las sesiones de mediación pueden ser realizadas de manera privada o conjunta a las partes, quienes con la gestión del mediador, resolverán su conflicto de manera autónoma y responsable en mutua conveniencia. Lo anterior será formalizado en un acta, enviada a tribunales para su aprobación, pudiendo ser rechazada por razones que el juez señale para la corrección del oficio o características del acuerdo. Aprobada el acta por el tribunal toma el valor de sentencia. El mediador realizará un seguimiento del acuerdo de tres a seis meses posteriores a la resolución de las partes.

En caso de mediación frustrada, esta se debe a que una de las partes o ambas no asistieron a la sesión de mediación, o el proceso de mediación no logró su propósito de acuerdo, siendo el conducto a seguir la formalización de la demanda en tribunales de familia.

Diagrama de atención a usuarios⁵

FLUJO DE ATENCIÓN

Servicio Nacional de Mediación Familiar Licitada



Fuente: UMED 2014

⁵Fuente: <http://www.mediacionchile.cl/portal/flujograma-de-atencion-en-mediacion-familiar>

1.1. El mediador en la construcción de la calidad de la mediación

En la búsqueda por asegurar un servicio de calidad en la mediación, el MINJU a través de la administración de la UMED, ha presentado sistemáticos seguimientos en torno a su eficiencia resolutoria y permanencia del acuerdo, evaluando para ello, entre otros aspectos, el funcionamiento de la mediación a través de los mediadores de sus centros contratados. Entre ellos, un estudio realizado por la Universidad Diego Portales, el año 2007, sitúa la formación de los mediadores en primer lugar de la lista de “nudos críticos o problemas” para la entrega de un servicio de calidad y eficiencia en la mediación, señalando: “...el requisito de formación se encuentra asociado exclusivamente al número de horas, lo cual no garantiza la calidad de los programas ofrecidos y trae problemas de riesgo moral y selección adversa” (CEJA- JSCA, 2007:7). En la misma propuesta, M. Vargas (2008) destaca la atención necesaria en los estándares de la mediación: “... deben elevarse los requisitos para ser inscritos en el registro único de mediadores, por ejemplo, exigiendo a los postulantes la rendición de un examen habilitante. Además sería deseable requerir a los mediadores inscritos que quieran permanecer en el registro acreditar formación continua” (Vargas 2008: 199). La UMED, en base a Winston (1993) señala que su servicio público entregado por medio de privados, tiene la característica económica de bien de confianza, es decir que su calidad no es fácilmente observable (CSP-UCHile, 2013). El servicio se realiza en un espacio de confidencialidad lo cual dificulta el acceso de la UMED al control y regulación del dispositivo durante su funcionamiento en su propósito de calidad, y destaca que esta depende de la función del mediador. Calidad, quiere decir, que un proceso de mediación promueve la elaboración de acuerdos de manera protagónica, sustentables en el tiempo, y que sean mutuamente convenientes para las partes.

En su propósito evaluador del funcionamiento de la mediación, el año 2011, la Universidad Católica de Valparaíso elabora como auditoría externa para el MINJU, la pauta ECAME (Evaluación de la Calidad de la Mediación), señalando: “El ECAME es una metodología de supervisión compleja que permite evaluar la mediación familiar considerando componentes de proceso, en sus aspectos éticos y técnicos, como también componentes de producto” (CEAL 2011:5). El pasado año 2013, la unidad a cargo de la auditoría sobre la calidad de la mediación realizada a nivel nacional por la Universidad Central, incorpora algunas modificaciones a ECAME, en conjunto con el equipo de supervisores de la Unidad de Mediación de la División Judicial (UMED) del MINJU, para obtener una retroalimentación del funcionamiento de la mediación en cuanto a sus fortalezas y debilidades, y al mismo tiempo proponer metodologías de supervisión complementarias al instrumento. La tendencia de la evaluación presenta -de acuerdo a sus percepciones- “buenos resultados”. El instrumento arroja una mediana en la distribución del 69,31%, el promedio alcanzado se ubicó en el valor de 68,28%, y en cuanto a las dimensiones abordadas, la resolución del conflicto presenta un leve declive en relación con las demás, en un valor de 62.50% en la mediana y 59.01% en la moda. El diagnóstico proyecta: “Los resultados obtenidos fueron insumos importantes para adaptar a los distintos territorios las capacitaciones posteriores efectuadas a los mediadores a nivel nacional, que son parte de este proceso de mejoramiento continuo en la prestación de servicios de justicia” (UCentral 2013:5).

Estos datos, nuevamente dan cuenta que la evaluación de la calidad de la mediación para alcanzar un acuerdo, sustentable y conveniente, se centra exclusivamente en el proceso

realizado por el mediador, dejando fuera connotaciones de servicio y la participación de los otros actores del sistema para los mismos componentes que la pauta evalúa: legitimidad, comunicación, participación y resolución. Un punto de discusión a este instrumento es que la aplicación de la pauta fue realizada fuera de los centros de mediación, en situaciones de *rol playing* (casos ficticios) y evaluando únicamente el rol del mediador durante el proceso, dejando fuera la red de otros actores para la facilitación de los componentes mencionados. Otro elemento de controversia, es la percepción de “buenos resultados” en una distribución de indicadores heterogéneos en cantidad que estandarizan momentos distintos de la mediación, poco representativos de la gestión del proceso, en vista que lo medular, es la resolución del conflicto. De hecho, si nos centramos en dar a la dimensión *resolución del conflicto* la preponderancia estadística en relación a su posicionamiento en el proceso, la percepción en términos cuantitativos de calidad inmediatamente se evidenciaría disminuida; lo que llamaría a atender con mayor preocupación la gestión de esta etapa.

Ha sido fundamental, para la preparación de esta Actividad Formativa Equivalente, detenernos a observar las observaciones patentes en la pauta ECAME, representadas por aquellos indicadores que definen la calidad de la mediación. Para efectos del caso, ha sido apremiante indagar los modelos que fundamentan el entendimiento de un proceso de calidad durante la resolución del conflicto. Previo análisis, revisamos e identificamos los siguientes antecedentes: cuáles son los constructos teóricos a la base, las propuestas metodológicas que dan forma a la construcción del dispositivo, además de protocolos y manuales de decisiones técnicas que orientan la gestión del conflicto hacia el acuerdo durante el proceso. En respuesta, encontramos en documentos publicados por la UMED, que la mediación suele agruparse con otros mecanismos de resolución de conflictos, tales como: la conciliación, la negociación y algunas formas de arbitraje; considerando que en sus bases estos modelos pueden basarse en los enfoques de Harvard, circular-narrativo y transformativo. Por otro lado, el informe de la CEAL, citado anteriormente, manifiesta en la contextualización que realiza acerca de la elaboración del instrumento de la pauta ECAME, lo escasamente explorado de la metodología de la mediación a nivel nacional e internacional, lo que conllevó a realizar esfuerzos sistemáticos en el proceso para la validación de su producto. Además, destaca que la UMED, “... ha orientado su función de inserción social de la mediación en Chile sin realizar opción por un modelo de mediación determinado, siendo posible concluir, de algunas fuentes primarias revisadas, que acepta y promueve la diversidad de prácticas en este sentido”(CEAL 2011:5).

Observar y discutir en la práctica el ejercicio de la mediación, se sitúa de manera imperante, sobre todo cuando nos encontramos con amplias diversidades de orientación metodológica que pueden traducirse en tensiones de disenso durante el ejercicio, y más preocupante aún, en inconsistencias para la evaluación de la mediación en su propósito de calidad. Con ello identificamos la emergencia de una problemática, que opera en una alta complejidad de posibilidades -que interpretamos como incertidumbre- para la conducción del dispositivo. Ciertamente, además, esta metodología debe tener en cuenta el contexto de intervención familiar nacional de nuestros tiempos modernos, siendo capaz de abrirse a comparaciones con experiencias internacionales que ya dan cuenta que: el rendimiento de este dispositivo sólo es funcional en algunos casos, en determinados tiempos de “maduración” del conflicto, y en interacción con otros procedimientos de acompañamiento socio jurídico (Martín, Álamo y González, 2009).

De lo anterior, sostenemos que aún cuando las constantes auditorias de la UMED⁶ promueven las autorregulaciones del dispositivo de la mediación, es relevante conocer si las distinciones de este instrumento de observación relativamente nuevo, ECAME, abarcan o dejan fuera otras distinciones de complejidad en torno al eje principal emergente en una mediación, es decir, la gestión del conflicto y su resolución. Hasta ahora, hemos dado cuenta como el mediador es observado como un rol imprescindible, si no clave, en la administración del derecho en los ámbitos prácticos de la vida. Situar la pauta ECAME, en nuestro contexto de análisis sistémico, responde principalmente a posicionarla como un punto de referencia de las distinciones a trazar en nuestro trabajo de campo. Desde ya se destaca legítimo el esfuerzo de esta pauta para implementarse como instrumento de observación de la calidad de la mediación, con indicadores contruidos en la forma de un supramodelo de distinciones. Sin embargo, a diferencia de lo circunscrito por la pauta ECAME, nuestra propuesta de análisis sistémico se abre a dilucidar las decisiones técnicas del mediador en un espacio de construcciones organizacionalmente constituidas. Hacemos esta propuesta de observación, principalmente, porque entendemos que los rendimientos de la mediación en su propósito de calidad para la resolución del conflicto, son el resultado de una coordinación de comunicaciones sistémicas que tanto crea como absorbe sus propios desafíos.

En un nivel más amplio de análisis, damos cuenta que la aplicabilidad del derecho en materias de familia va movilizando al sistema del derecho hacia mayores estrategias para su coordinación, visibilizando características sociales y actualizando sus comunicaciones ante una alta pluralidad de su entorno. De este modo, comienza a ser fundamental la articulación de un horizonte, que delimite nociones elementales del derecho para la reflexividad de los agentes en sus espacios de interacción. En la línea de Glendon (1999), entendemos este hecho en consideración de que esta política pública judicial, comenzó a alejarse de la función reguladora de la cohesión familiar, modificando en sus últimas leyes antiguas concepciones tradicionales, entendiendo su interacción legal con una sociedad altamente polifacética de diversidades individualizadas. A saber, en la medida que aumentan las libertades también aumentan los conflictos, y el derecho asume entre sus funciones, la entrega de un servicio reflexivo para la resolución de los acuerdos en nuestra sociedad. Una apuesta por el protagonismo de las personas en sus actos, en responsabilidad y ciudadanía: “En esta perspectiva, en consecuencia, el derecho actúa reflexivamente para valorizar derechos y para ordenar las comunicaciones de los subsistemas de la sociedad alrededor de ellos, y con ello constantemente construye una constitución semi formal basadas en derechos a través de la sociedad” (Thornhill 2012;131). Resulta relevante estudiar este escenario al reconocer las constantes modernizaciones, propias de la evolución del derecho para su interacción con la sociedad, y por sobre todo, cómo estas transformaciones toman forma en la práctica de sus procesos. De este modo, creemos que la pregunta que guía este análisis puede presentarse como sigue: ¿Cuáles son las decisiones técnicas (conductas) de los mediadores en la resolución del conflicto familiar en un proceso de mediación licitado?

En respuesta a lo anterior, se propone como objetivo principal, conocer las decisiones técnicas de los mediadores durante la resolución del conflicto familiar en un proceso de mediación licitado. En la participación conversacional, facilitamos en primera instancia describir las observaciones de los mediadores en torno a sus decisiones técnicas para la

⁶Para más detalles y documentos ver: <http://www.mediacionchile.cl/portal/2012-03-22-18-01-11/estudios-y-auditorias>

resolución del conflicto familiar, luego analizamos estas decisiones en un contexto organizacional y familiar, en triangulación con la teoría de sistemas sociales. Concluimos con un esperado aporte innovador a la pauta ECAME.

Realizar este proceso en un ámbito formativo de mediadores se visualiza como enriquecedor ingreso a una realidad que está en permanente interacción con los desafíos de la mediación. Nuestros agradecimientos al compromiso académico del programa de diplomado de mediación familiar del Centro de Estudios de Mediación (EMED), en conjunto con la Universidad Bernardo O'Higgins (UBO), por ser parte fundamental en la coordinación de este trabajo⁷.

1.2. Posición epistemológica y metodológica: Sociopoiesis

El conocimiento de un sistema social requiere la utilización de una herramienta que esté a la altura de la complejidad social. Para este ámbito, la epistemología constructivista, nos entrega una plataforma desde la cual construir nuestras observaciones. El cómo se conoce es una idea central para entender el rendimiento de esta epistemología, que en un acto de sinceridad, nos recuerda en palabras de Maturana "detrás de todo lo observado hay un observador". De este modo, entre la ciencia y la realidad emergen un conjunto de racionalidades que se entrecruzan constelando de un universo de posibilidades, una limitada y autorreferente concepción del mundo, condicionado por el umbral perceptivo determinado estructuralmente por el sistema que observa. Tal como lo señala Luhmann (1998) todo sistema tiene sus posibilidades de percepción en el mismo sistema. La praxis social de esta epistemología constructivista la seleccionamos en el programa sociopoietico de la sociedad, herramienta pragmática, para la observación de observaciones. En palabras de Arnold (2004):

La orientación sociopoietica, como programa constructivista de observación integrado al sistema social de la ciencia, tiene por función proporcionar procedimientos para observar autoobservaciones, autodescripciones y autorreflexiones de la sociedad. Sus teorías son autológicas y plenas de sentido para las ciencias sociales, pues solo en la sociedad existen y solo en ella es "realmente" posible la comunicación de su conocimiento (Arnold, 2004; 8)

Este programa, encuentra sus raíces en la teoría de sistemas sociales de Niklas Luhmann, quien incorpora a su construcción teórica de sistemas el concepto de autopoiesis descrito inicialmente por Humberto Maturana y Francisco Varela (1974) para referirse a la autoproducción de las moléculas. Este concepto en la teoría de sistemas sociales, opera en función de entender la autocatálisis comunicativa de los sistemas como estructuras, que en su clausura operativa, están constantemente reduciendo la complejidad del entorno para asegurar su mantenimiento. Es así, como las influencias externas sólo serán tal, en la medida que pueda perturbar esta estructura irritando al sistema con nueva información que comparta códigos en común horizonte de sentido. La apuesta de esta epistemología, guarda el interés por construir una mirada que permita observar la resolución de la mediación, desde la clausura operativa de sus propias comunicaciones organizacionales. Una clausura autoconstruida o sociopoieticamente emergente, sostenedora de sus premisas selectivas con determinados matices y

⁷ Las opiniones vertidas y los análisis son responsabilidad de la autora.

probables puntos ciegos para procesar el entendimiento de la mediación. Por lo mismo, nos sigue pareciendo relevante, dadas las características constructivistas de esta mirada para observar operaciones, contar con los rendimientos de esta herramienta para aproximarnos a las comunicaciones emergentes de este análisis. Recordando nuestra posición epistemológica, sostenemos que el conocimiento reconstruye la realidad social por medio de los significados en cuanto sus datos no son tomados asépticamente del entorno, más bien desde su aprehensión son teñidos en las redes de comunicaciones tejidas entre el observador y los participantes. De este modo, abordar un dato con técnicas cualitativas nos permite profundizar en las múltiples realidades en las que ese [dato] se entrelaza para “decir lo que dice”. La mirada comprensiva es la base de esta metodología: entramos en el mundo del sujeto por medio de su discurso, codificado en el lenguaje, atendemos a sus interacciones y nos permitimos develar con él, las integraciones sujetas a su mundo de significados (Arnold y Robles, 2004). Nos adentramos en el contexto delineando por medio del lenguaje, el mundo de significados que construyen su realidad. La elección de una metodología sociopoiética va de la mano con los planteamientos en torno a las posibilidades de reflexividad que propone Luhmann (2006), una sociedad que se constituye autopoieticamente por medio de sus selecciones comunicativas. Esto nos permite desprender que el conocimiento social es una construcción social, es decir, que la sociedad se encuentra permanentemente construyéndose a sí misma.

Del mismo modo, cuando sostenemos que los rendimientos de la mediación en su propósito de calidad para la resolución del conflicto, son el resultado de una coordinación de comunicaciones sistémicas que tanto crea como absorbe sus propios desafíos, debemos transparentar que nuestra posición de análisis se encuentra en distinciones de segundo orden, desde donde observamos las observaciones de los observadores. En este principio, algunas reglas devenidas de la cibernética, guían nuestro análisis, cuando nos centramos en observar cómo un sistema realiza sus operaciones, manifestadas en comunicaciones, por medio de autoobservaciones, autodescripciones y autorreflexiones. No nos detenemos a categorizar o replantear los procesos de información y control del dispositivo, más allá de eso, encontramos que el fenómeno explicativo del asunto, que nos permita entender sus desafíos y decisiones organizacionales, se encuentra expresamente en las comunicaciones que evidencian la programación del sistema. A lo anterior, investigaciones en neurociencias e informática, han permitido observar que nuestra realidad es un operar dinámico de variables condicionada por la estructura del sistema que distingue, donde las posibilidades de observación están procesadas por su clausura cognitiva, al mismo tiempo que transforma por medio del aprendizaje, nuevas formas de operación en condiciones determinadas estructuralmente de manera intrínseca y contingente con su entorno (Pérez-Solari, 2014)⁸. Es decir, nuevamente, todo sistema tiene sus posibilidades de observación y operación en el mismo sistema. En este caso, el constructivismo o hablar constructivamente se entiende como una posición radical: “es radical porque desarrolla una teoría del conocimiento en la que el conocimiento no refleja una realidad ontológica objetiva, sino exclusivamente un orden y una organización de un mundo constituido por nuestra experiencia” (Glaserfeld, 1993:5, citado en Pérez-Solari, 2014). Destacamos como central “orden y organización” que crea en términos operativos las posibilidades del sistema, posibilidades, que abren y cierran determinadas formas de operación.

⁸ Ver: <http://sistemassociales.com/la-comunicacion-de-la-sociedad-comunicando-la-teoria-de-la-comunicacion-de-niklas-luhmann/>

1.3. Exposición de Análisis

En los siguientes capítulos, seleccionamos los entornos externos e internos del dispositivo de la mediación, en comunicación con las transformaciones sociales, la evolución del derecho, y la nueva concepción de identidad autónoma de los sujetos, en una modernidad cada día más diferenciada y organizacionalmente distribuida.

En el primer capítulo, exponemos algunos elementos a considerar propios de la comunicación de la modernidad, el tratamiento del derecho en los emergentes sociales, la niñez en la semántica actual y la comprensión teórica de nuestro enfoque en torno a los conflictos familiares. Lo anterior, con el propósito de observar el alcance de la mediación como una hibridación jurídica en el tratamiento de la complejidad moderna, en los temas de protección y cuidado de NNA por las familias, abriendo posibilidades de participación y empoderamiento de la ciudadanía por medio de comunicaciones reflexivas para el entendimiento.

En el segundo capítulo, entendemos desde la teoría de sistemas sociales, el entorno interno organizacional del mediador. Para ello, describimos las premisas a la base de su quehacer, orientadoras de sus decisiones técnicas para la resolución del conflicto durante el proceso de mediación familiar.

En el tercer capítulo, contaremos con la composición de lo compositivo. Analizaremos sistémicamente la operación del proceso de la mediación durante la resolución del conflicto, emergente de las comunicaciones construidas organizacionalmente, fuente de decisiones técnicas, que condicionan con determinados cierres y aperturas la acción del dispositivo.

CAPITULO I

La mediación: una alternativa de hibridación jurídica

I. Introducción

Nuestra sociedad moderna, destacada por su alto nivel de diferenciación funcional, presenta la especialización de sus sistemas (individuos, familias, organizaciones) en las más variadas condiciones polifacéticas, diversificando las comunicaciones sociales en múltiples horizontes de sentido. Teubner (2005) en su interpretación de Luhmann, destaca que esta diferenciación se presenta como fragmentación comunicativa de los discursos sociales, siendo contingente la construcción autorreferente de la realidad por cada sistema, muchas veces incompatible con la realidad de los otros sistemas. La característica de nuestra sociedad, señala Teubner, es la pérdida de la *unidad cognitiva*, percibiendo la *fragmentación* como múltiples *redes comunicativas cerradas* en sus propias clausuras comunicativas. Esta pluralidad de discursos autónomos, se sostiene en la teoría de sistemas sociales para entender, hasta cierto punto, la autopoiesis de los sistemas en sus propias autorreferencias de sentido. Lo crítico, es que aquello no da cuenta de su mantenimiento, y por sobre todo, de la evolución estructural a través de su heterorreferencia. De este modo, es altamente probable la improbabilidad comunicativa entre los sistemas, en que las posibilidades de *irritación*, y en el mejor de los casos *enlace*, pudieran coordinar redes de mutua factibilización sistémica.

Es por tanto, el conflicto, un emergente comunicativo actuando como alarma del *sistema inmune* de la sociedad. Este promueve la distinción de alerta de que las comunicaciones sociales no solo se están fragmentando, sino también fracturando. Dicha situación deja a los sistemas a merced de un destino desierto o indiferente; en ambos casos entrópico. Aquello no deviene solo por recordar la necesidad de intercambio de nuestra sociedad en la participación colectiva de ideas, recursos o soluciones, sino mas bien, destacar lo vital de este flujo o retroalimentación con lo externo, como un estímulo necesario para su evolución. En palabras de Maturana: “un sistema autopoietico es un sistema con una estructura cambiante que sigue un curso seleccionado continuamente a través de su interacción con el medio en el que se realiza su autopoiesis... un sistema autopoietico o se encuentra en un acoplamiento estructural continuo con su medio o se desintegra” (citado en Luhmann, 1998: 206-207).

Paradójicamente, ante estos polos –interno/externo-, la sociedad bien sabe pendular reorientando los sistemas hacia su entorno para la constitución de plexos de acoplamiento estructural. El acoplamiento estructural fortalece una alta inclusión y exclusión recíproca de los sistemas. Las contribuciones participativas de los sistemas aumentan sus distinciones exclusivas promoviendo la identidad o singular individualización en el caso de los sistemas psíquicos. En esta aparente construcción de interdependencia se genera paradójicamente la forma dependencia/autonomía, fortaleciendo tanto las relaciones de la sociedad como la constitución reflexiva del sistema. En la medida que está/es. Dicha forma posibilita observar en la interdependencia tanto la participación y la autonomía; desparadojizada como el empoderamiento de la ciudadanía.

I.2. El derecho en el tratamiento de la complejidad social

Abordar el derecho de la sociedad, desde una propuesta sociopoietica, contribuye a ordenar y orientar la complejidad de comunicaciones sistema/entorno para la comprensión de los fenómenos sociales. Los entendimientos explicativos de la teoría de sistemas sociales, nos permite hacer inteligible la complejidad revirtiendo el azar a algún tipo de rendimiento racional y práctico, entendiendo que los sistemas sociales no producen servicios para satisfacer necesidades preestablecidas *perse*, sino que trata los problemas o necesidades que la misma sociedad reproduce mediante sus propias operaciones recursivas (Arnold,2006). Tal es como hemos planteado, la sociedad moderna carece de un principio unitario, lo que conlleva a la reproducción continua de diferencias, incluso en las formas de ser familia. No hay más determinaciones del “ser” por sobre el “deber ser” (Leite, 2006:288). Hay múltiples expectativas y los tratamientos de la incertidumbre ante el riesgo exigen un llamado a la contingencia.

La integración de la sociedad se pone en duda, más aún cuando la diferenciación de la sociedad lleva hacia la autonomía, si es que no, en su grado mayor y alarmante, a la indiferencia. Debemos bajar las expectativas al reconocer que: “no existe aquel sistema que tematice como *problema* la integración de la sociedad como un todo y haga operativa esta función como base para una diferenciación y reproducción autopoietica”. Siendo tampoco función del derecho la resolución de los conflictos y el encausamiento de todo el comportamiento social. El derecho solo puede prestarse en función de otorgar a la sociedad expectativas normativas que permitan tematizar la complejidad en la producción de determinados comportamientos (Cadenas, 2006, cita p. 266)

En nuestro caso, el derecho presta su función para las coordinaciones familiares a modo de hibridación jurídica. Esto es: regular intercambios sociales de manera positiva y auto-genéticamente reflexiva (Thornhill, 2012). Ante dicho escenario, Teubner (2005) nos propone el concepto de hibridación jurídica, es decir, la integración del diálogo en la justicia, como una forma de coordinar las diferencias del mundo social en un marco de expectativas. Lo dicho abre la posibilidad de que el derecho siga funcionando organizacionalmente con un alto grado de autonomía reflexiva y positividad autogenerada, al mismo tiempo que, responde de manera variable a las estructuras socio-funcionales de una sociedad civil internacional. De este modo, reproduce su dogmática y se presta para coordinar diversas formas políticas del mundo social. Este fenómeno, es la expresión relacional del derecho con la sociedad y sus sistemas, en la medida que en ambos emerge la capacidad de diferenciación moderna de selección, como sistemas autónomos de sus operaciones, pero interactuando organizacionalmente en la comunicación de decisiones (Cadenas, 2006).

En este marco de acción, el derecho, como sistema autopoietico, opera en los códigos lícito/ilícito; entenderemos por ello, que sus comunicaciones son tematizadas en las normativas explícitas de legalidad, con probabilidad de sanción ante conductas o actos distinguidos como ilícitos. En primera instancia, pareciera ser que la función principal del derecho, corresponde a la regulación de la conducta de las personas, en los códigos por los cuales el sistema realiza su prestación comunicativa para tematizar aquellas acciones que ameritan un tratamiento por parte de la justicia. Sin embargo, la función principal del derecho corresponde a la regulación de expectativas de la sociedad, o de los sistemas sociales (en términos sociopoieticos), donde se estabiliza la unidad cognitiva en expectativas para distinguir protección frente a circunstancias de interacción social. Las

expectativas se expresan como cognitivas y normativas. A modo general, las expectativas cognitivas corresponden a aquellas semánticas (concepciones y significados) que se encuentran implícitas para el ordenamiento de las interacciones de los sistemas, que no refieren una sanción legal, pero tienen un alto sentido en el horizonte social que probabiliza su comunicación. Sea esta errada o no, es orientadora de una u otra forma para la organización de los sistemas. Las expectativas normativas son aquellas que encontramos en la prohibición explícita de los sistemas, tematizadas en acoplamiento con el derecho, en sus marcos legales, legislativos o contractuales, posibilitando la reglamentación de las conductas, pero por sobre todo la estabilización de las expectativas para la interacción.

La capacidad comunicativa del sistema derecho con los sistemas de la sociedad, está determinada por la identidad que lo clausura en sus códigos de "legalidad" constitutivos de autopoiesis. Además, como hemos visto en su formación, al igual que todo sistema, el derecho debe tener una complejidad que disponga entre sus propiedades de: "autonomía, emergencia, clausura operativa, autoestructuración y autorreproducción" (Arnold, Urquiza y Thumala, 2011), solo en ese caso estamos hablando de un sistema con capacidad de adaptarse a su entorno. Para ello, autorreproduce sus propias comunicaciones, al mismo tiempo que su apertura cognitiva -en la irritación constitución/sociedad- moviliza transformaciones que promueven el aprendizaje del sistema derecho en una interacción evolutiva. Es así, como va transformando concepciones que se traducen en nuevas reformas legales. Por lo mismo, volvemos a resaltar que, el derecho no es un sistema que está integrado a los demás sistemas, sino que otorga prestaciones para el ordenamiento de las comunicaciones de los demás sistemas en los códigos lícito/ilícito. Y nuevamente, para que su función pueda ser comunicada socialmente, el sistema derecho, tal como ocurre en nuestros tiempos modernos, abre su clausura operativa a nuevas transformaciones de expectativas para el tratamiento de los asuntos de nuestra sociedad. De este modo, sus textos legales son contenidos de información para probables enlaces de acoplamiento entre los sistemas, en caso contrario, encontraremos una crisis social de sentido jurídico frente a determinadas distinciones, altamente improbables de irritación en la sociedad. El éxito comunicativo del derecho, es precisamente internalizarse en el sentido de las interacciones sociales, estabilizando de este modo expectativas, que en palabras de Luhmann (2005), surgen de situaciones tan cotidianas y particulares, como:

"En este caso no solo el sostenimiento de las expectativas normativas, sino también de numerosas funciones sociales, así como coordinaciones del comportamiento, dependen de que los seres humanos se comporten como lo indica el derecho: que al salir del hotel paguen la cuenta; que respeten las reglas de tránsito y, sobre todo que se abstengan de amenazar con violencia física a los otros. Incluso cuando se está seguro que tales expectativas son adecuadas, eso solo no basta para alcanzar la normalidad social un poco más pretenciosa del comportamiento complementario. Otros sistemas- de interacción, de organización o funcionales-, dependen en este sentido, de la subvención por parte del derecho" (Luhmann, 2005; 215).

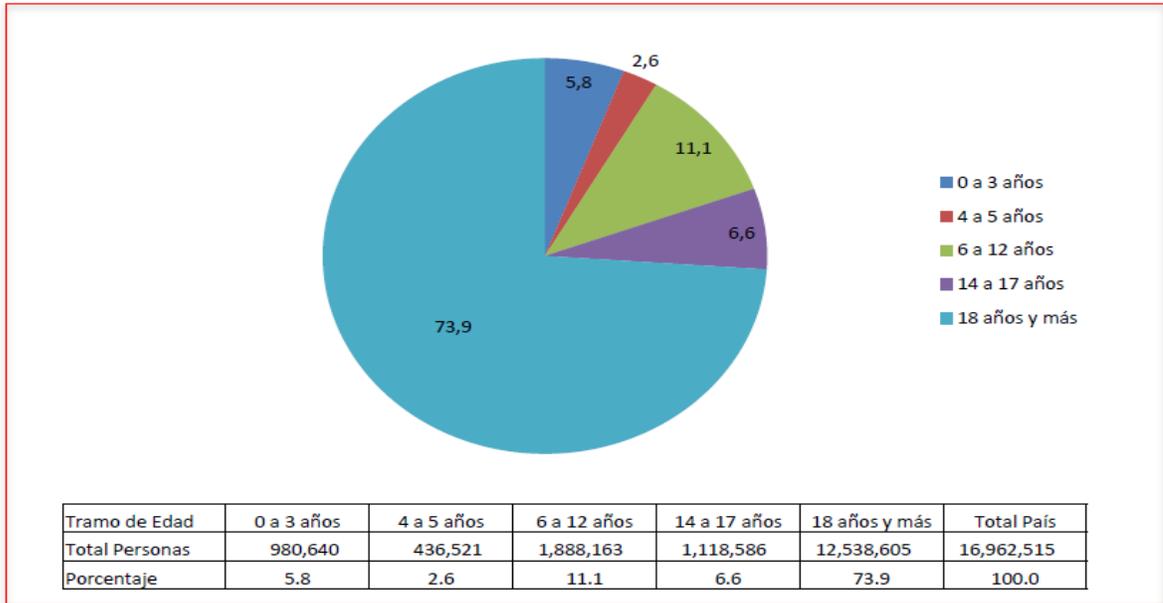
I.3. Niñez y autonomía en la participación ciudadana

Las políticas públicas, apuntan cada día más a visibilizar la diversidad, haciéndose cargo en sus diseños de los emergentes devenidos de la transformación social. En nuestro caso, la mediación familiar, apostamos al entendimiento de que sus procedimientos realicen una coordinación normada de expectativas en torno al cuidado y protección del sistema parento –filial, en lineamiento con los códigos legales del interés superior de niños, niñas y adolescentes para la construcción de su bienestar y ejercicio ciudadano.

Levantar estos contextos, es hacer visibles los desafíos de la mediación, como una política pública, que apuesta por el avance de la autonomía, empoderamiento y ciudadanía. Un análisis sistémico, está lejos de describir la aplicación del dispositivo entre las cuatro paredes que lo convocan, porque si hablamos de sociopoiesis, entonces nos comprometemos a integrar en el razonamiento explicativo del fenómeno, las otras comunicaciones con las cuales dialoga la mediación. Entre ellas, hemos revisado la evolución del derecho desde el punto de vista teórico de los sistemas sociales, y como hoy estamos avanzando al entendimiento de un nuevo paradigma que se presta híbridamente para la construcción de los acuerdos. Igualmente es que presentamos los cambios semánticos, o significados contruidos en torno a la mirada actual de la infancia y el reconocimiento de su participación.

La ratificación de la Convención de los Derechos del Niño (CDN) por parte del Estado Chileno, en 1990, es un paso importante para el reconocimiento oficial de su protagonismo ciudadano, como sujetos de derechos y también deberes, de participación, oportunidades y voz. Regresándole ese espacio que el mismo vocablo “infancia” le quita ([in]-fancia, en latín: [sin] habla o privado de palabra)... la posibilidad de hablar y expresarse. Esta acción nos compromete como País a verter esfuerzos en políticas públicas que además de visibilizar nuestra realidad en [in-fancia], aborden las problemáticas con sus particulares complejidades. En respuesta, el sistema derecho, ha avanzado en reformas legales de carácter orgánico y procedimental que permitan la incorporación de NNA. Una transformación de las antiguas concepciones de “objeto” de protección a “sujeto” de derechos.

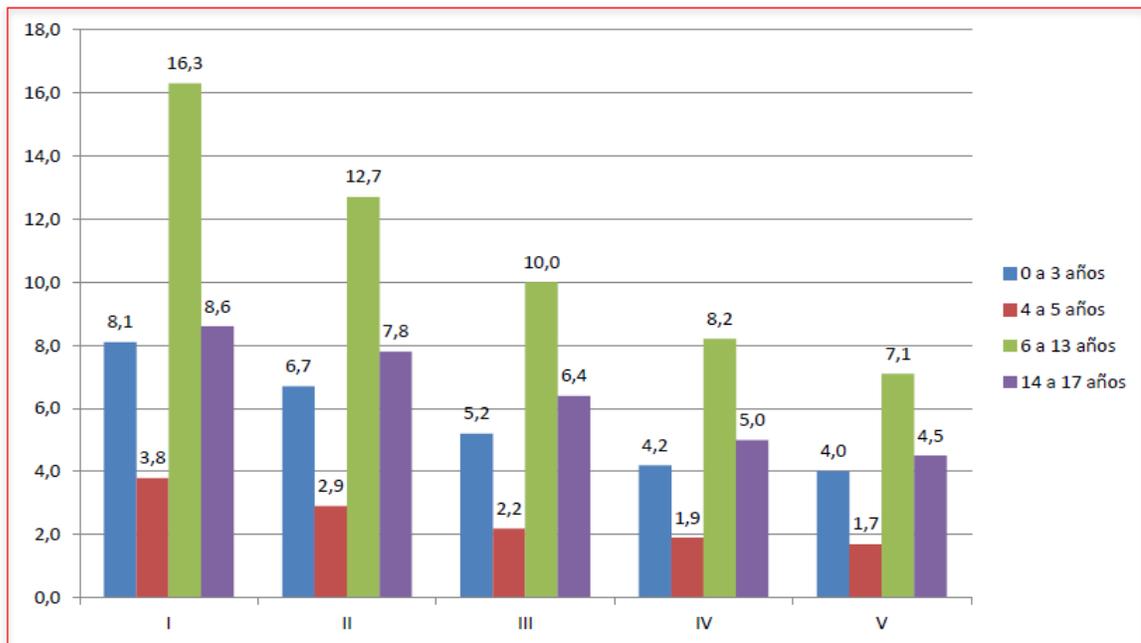
En una revisión estadística, daremos cuenta de una distribución comprendida en grupos etarios y quintil de ingreso para la experiencia de la infancia de nuestro país, visibilizando los esfuerzos del dispositivo en su rendimiento práctico ante los siguientes márgenes sociales. En base a los datos, en un nivel económica, el país cuenta con 4,4 millones menores de 18 años de los cuales más de un millón vive en hogares pobres.



Fuente: CASEN 2011. Ministerio de Desarrollo Social.

Un grupo de la población que, como vemos, no solo es minoritario, sino que sigue expuesto a la violencia en sus distintos modos.

En base a la siguiente distribución, tres cuartos de esta población pertenece a los primeros tres quintiles. Denotando en el siguiente gráfico un significativo porcentaje de niños entre 6 a 13 años parte de los dos primeros quintiles.



Fuente: CASEN 2011. Ministerio de Desarrollo Social.

Visibilizar el contexto en estas estadísticas presentadas, dice relación con entender la brecha entre participación y desarrollo social. Concideramos que en estas circunstanacias socioeconómicas, se complejizan las posibilidades de acción, dadas las desigualdades y caracteriscas asociadas a la población que abarca el dispositivo.

Siguiendo con una lectura legal acerca de la evolución de la justicia en nuestro país, el Poder Judicial ha realizado profundas reformas en red con otros sistemas para comenzar a garantizar respetos humanos en dignidad y oportunidades civiles. Al respecto, Nicolás Monckeberg, ex presidente de la cámara de diputados de Chile durante el seminario Agenda Legislativa de la Infancia (2012), señaló:

“... Sólo por enumerar algunas de esas decisiones, podemos mencionar la reforma constitucional de 2003, que garantizó a todos los niños la escolaridad completa y gratuita; la ley 19.585, que modificó el Código Civil en materia de filiación, terminando con la distinción entre hijos legítimos e hijos ilegítimos, reconociendo la igualdad de derechos de todos los hijos; la ley 19.968, que creó los tribunales de Familia, instaurándose una nueva justicia en materia de familia, que aborda los conflictos de naturaleza familiar de manera mucho más integral e interdisciplinaria; la Ley de Violencia Intrafamiliar, creada para prevenir, sancionar y erradicar los delitos ahí involucrados; la ley que establece el sistema de responsabilidad adolescente para infracciones a la ley penal, y la ley que modifica el Código del Trabajo en lo relativo a la admisión al empleo de los menores de edad” (Agenda,2012;11).

Observamos, que incorporar a nuestra sociedad la CDN, ha exigido al Poder Legislativo y al Ejecutivo, la labor de modificar la legislación interna en materia de familia e infancia, y también hacer efectivos los derechos y deberes de los niños a través de los procedimientos de tribunales. Este esfuerzo implica movilizar cambios en las expectativas del funcionamiento administrativo del derecho, para evitar que a pesar de los cambios, nada cambie y perduren prácticas inconsecuentes que siguen tratando a NNA como objetos de propiedad privada, y en el mejor de los casos de protección. Es decir, claramente y con todas sus letras: “Una modificación en las prácticas significa reposicionar actores y funciones, redefinir roles y repensar la forma de hacer las cosas, lo que implica asumir la realización de un profundo cambio organizacional del sistema judicial” (UDP-UNICEF, 2012:5). El artículo 12 de la CDN establece la obligación de los estados de garantizar la libertad de pensamiento y expresión de NNA, el derecho a ser escuchados tomando en cuenta su opinión en la medida que su autonomía progresiva lo posibilite. Expresamente: “Con tal fin, se dará al niño la oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que lo afecte, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento nacional”.

Esta exigencia cobra real sentido cuando las cifras de denuncias a Carabineros de Chile revelan que el derecho de la protección de NNA se encuentra vulnerado por su entorno más cercano, cifras que corresponden a “denuncias” haciendo la aseveración del conducto que toma una dinámica de violencia para ser recién visibilizada y representada como dato estadístico. Sabiendo de antemano en investigaciones de la materia, la “naturalizada” presencia de la violencia intrafamiliar (VIF) dificulta la asimilación de la

problemática por parte de la familia para su detección y tratamiento. Aun así, estadísticamente hablando, de acuerdo al segundo informe del Observatorio Niñez y Adolescencia (2014), encontramos que las denuncias por VIF presentan una tasa país de 232,1 por cada 100.000 habitantes. Las más afectadas en este tipo de delitos son niñas y adolescentes, concentrando un 62,7% de denuncias por VIF y un 79,2% por violencia sexual. A la vez reconocer, en estas nuevas semánticas de visibilización y dignidad individual, debemos atender con plena competencia la denuncia de aquella violencia que guarda un carácter simbólico, cuando la voz de NNA aparece acallada en los intereses de los adultos, siendo testigos, sino cómplices de un modo de violencia que atenta contra su identidad, porque: no permitimos el desarrollo de su autonomía progresiva, ni la posibilidad de construirse como sujetos en el habla, ni el ejercicio de su ciudadanía.

En este escenario, creemos que cobran especial relevancia las recomendaciones del Observatorio (2014), cuando destaca la importancia de disponer de instancias y mecanismos que posibiliten la participación de NNA en políticas públicas, fortalecidas en un funcionamiento oportuno y pertinente, respetando los derechos de niños, niñas y adolescentes. A nuestro entender, situamos estas recomendaciones en la comprensión de integrar socialmente una nueva concepción de ser humano, reconocido en su dignidad como fin en sí mismo. Un sujeto al cual se respeta en su autonomía y capacidad constructiva de su experiencia con el mundo.

En la reflexión del sujeto moderno, vemos que lo esencial de su dignidad humana es ser respetado como individuo autónomo, siendo el reconocimiento de sus derechos humanos fundamental para su desarrollo social. Esta invitación abre hacia la posibilidad de concebir en la construcción social un sujeto que se despliega en su capacidad creativa, autoestableciendo sus propias fronteras en un escenario de co-determinación con los otros. Un individuo que se diferencia del colectivo, reflexionando su existencia, siendo capaz de autodescribirse de una manera completamente diferente que en épocas anteriores de la historia. Un encuentro con la otredad, ya que el *Yo* solo surge, o puede definirse, en la medida que se distingue un *Tu*. Este proceso llamado individuación, puede definirse en palabras de Dockendorf (2006), como: Esa forma de mirarse concibe un sujeto capaz de reflexionar su existencia, haciéndose cargo de sí mismo de forma autónoma, diferenciándose del colectivo distinguiendo su individualidad.

La conquista de su existencia está en la capacidad de *aprehenderse* a sí mismo, haciéndose cargo de su destino y asumiendo responsablemente su individualidad en la interacción con los otros. El sujeto se *aprehende* a sí mismo y se constituye como individuo por medio del habla con los otros, es entonces cuando emerge su desarrollo humano en la medida que logra empoderarse como actor social; moviéndonos a repensar la manera de ejercer la democracia.

En términos sistémicos, distinguir la noción de autonomía, guarda significados en torno a visualizar que lo que sucede en el sistema está determinado por sus propias estructuras y sus límites de influencia son autodeterminados, la generalización de sus expectativas están decididas desde su propia clausura operativa en una legítima expresión con su entorno (Cadenas, 2012). Se trata, por tanto, de tomar un lugar en la sociedad desde sus propias bases de expectativas y decisión, en la que emerge el propio discurso de sí mismo. Esta expresión autónoma, no concibe un yo absoluto y ni autocrático, sino más bien es comprender la existencia activa y develada de autoorganización constante entre los otros y el sí mismo; la expresión constante de estar y ser. Sobre todo cuando comprendemos con sensatez, que: “la verdad propia del sujeto es siempre participación

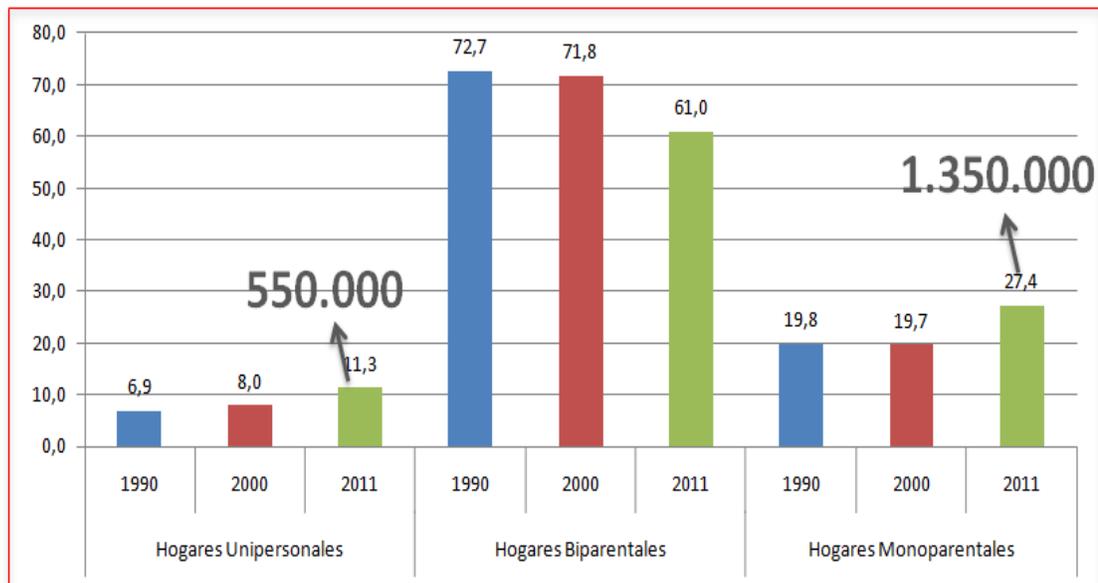
en una verdad que le supera, que crea raíces y que lo arraiga finalmente en la sociedad y en la historia, incluso en el momento en el que el sujeto realiza su autonomía” (Castoriadis, 2010; 169).

I.4. El conflicto en el sistema familiar

Hablar de autonomía en nuestra sociedad moderna, no sólo se remite a la niñez, también las políticas públicas movilizan acciones para que los adultos comiencen a ejercer sus derechos con responsabilidad y protagonismo ciudadano. Este cambio de escenarios se encuentra asociado a una serie de transformaciones en nuestra sociedad, con especial implicancia el acceso de las mujeres al trabajo.

Aun así, Chile se encuentra por debajo de los países del Cono Sur, representando un 43% de fuerza laboral femenina. La principal razón de estas cifras, es la percepción de las mujeres por quedarse en el hogar atendiendo labores de cuidado y crianza a los miembros de su familia, en especial cuando hay niños pequeños, respondiendo a un tradicional rol de género que en gran número de casos sigue excluyendo la participación legítima de los hombres en la responsabilidad parental.

Siguiendo estos datos, la última encuesta CASEN 2011, en su indicador “Mujer y Familia”, evidencia importantes transformaciones de la familia chilena, destacando los cambios de aquella familia tradicional padre y madre, por un tipo de hogar que aumenta en lo unipersonal y monoparental. Encontrando que los hogares biparentales caen de 71,8% en el año 2000 a 61% en el año 2011.

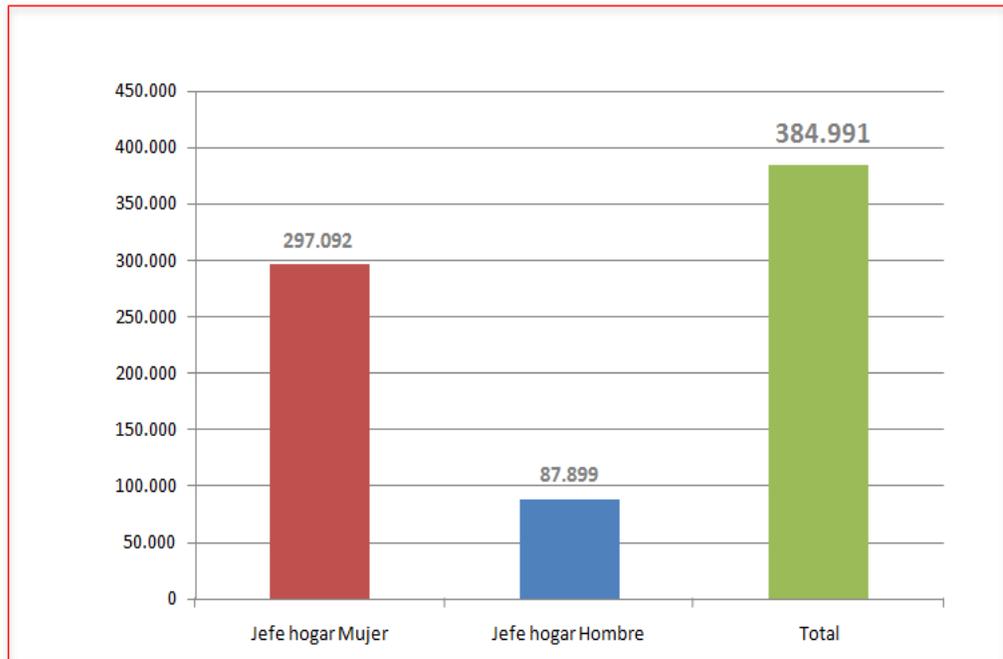


Fuente: CASEN 2011. Ministerio de Desarrollo Social.

Otros datos contextuales con los cuales dialoga la mediación, son los cambios experimentados por la familia estos últimos 10 años. Esto corresponde a resaltar la

disminución de mujeres casadas de un 36% a 27,1%, mientras que se triplican las convivientes de 3,5% a 10,6% y las separadas o anuladas se duplicaron de 3,8% a 6,9%.

Estas cifras son relevantes cuando además se suma que se ha *triplicado* el rol de la mujer como pilar principal para el ingreso económico familiar, y es además “jefa” de hogar en condiciones laborales que siguen marcando desigualdad.



Fuente: CASEN2011. Ministerio de Desarrollo Social.

También los hogares que reciben pensión de alimentos aumentaron en 150.000 casos los últimos años, denotando un incremento del 64%. Es posible desprender de los datos, que estos hogares monoparentales, constituidos principalmente por mujeres, han aumentado las solicitudes de pensión de alimentos cercanas a los 300.000 casos. Tres veces más en relación a las solicitudes hechas por hombres que bordean los 90.000 casos. Esta situación, ciertamente, replantea la articulación actual en las formas de ser familia dentro/fuera del núcleo hogar.

Estos cambios de la sociedad, pueden tener distintas perspectivas de argumentación según el marco ideológico que utilicemos como prisma de comprensión. Para efectos de nuestro análisis, solo nos atenemos a visualizarlos como descripciones de transformación de una sociedad de la cual comienzan a emerger en múltiples formas de ser familia parte de la diferenciación de la contingencia moderna, presionada en nuestra realidad regional por las demandas de un sistema de libre mercado. En este contexto de cambios familiares, fundamental es distinguir a qué nos referimos frente a lo que pretendemos abordar, ya que si nos estamos preguntando por las decisiones del mediador, de la misma manera debemos indagar en la complejidad de sus desafíos, siendo punto central lo que convoca la mediación: *una apuesta dialógica por gestionar el conflicto familiar-en una polifacética y desigual experiencia moderna- frente al interés superior de NNA.*

Retomando nuestro análisis, debemos visualizar que el conflicto como desarrollo teórico es relativamente nuevo, poco cuestionado y de respuestas escasamente satisfactorias para delimitarlo conceptualmente y comprender su función. Desde la teoría de sistemas sociales, Luhmann (1998), realiza estos alcances para recordarnos lo poco cuestionado y usual en nuestras comunicaciones la presencia del conflicto. Semánticas (concepciones) en torno a la paz, el diálogo y la armonía, han construido el otro lado de la forma para pensar la humanidad “libre de conflictos”. Improbable dadas las contingencias comunicativas, destacando que, en cierto alcance, el conflicto es clave, movilizador y transformador de las dinámicas sociales. Admitimos que los conflictos presentan diversos matices según el nivel comunicativo en el que se encuentren, por lo que no nos abocaremos a conflictos sociales, sino a aquellos conflictos que emergen como sistema en la interacción de las dinámicas familiares. Antes de continuar, es importante transparentar, que las distinciones desde donde definimos conflicto, presentan un carácter teórico evolutivo, que tales como Darwin, Parsons, Maturana y quizás- después de la teoría de la diferenciación-incluso Luhmann, podrían señalar como “adaptarse y seguir existiendo”... Y si bien es absolutamente discutible, continuaremos avanzando desde el enfoque seleccionado para diferenciar el sistema familiar.

Discutir el conflicto en términos evolutivos, conlleva ciertas inclusiones y límites de las tematizaciones del conflicto en las comunicaciones del sistema. Observamos con bases de la teoría de sistemas sociales, en conjunto con elementos sistémicos de intervención familiar, y la teoría psicosocial de Erickson, que el conflicto atañe a: 1) Comunicaciones de expectativas. Es decir, los intereses de las partes pudieran estar en oposición, o en lecturas distintas de significados y relevancia. 2) Dificultades de adaptación a los cambios del entorno (Crisis normativas, por golpe inesperado, estructurales), entendiéndose por dificultades para concebir la organización familiar en nuevos órdenes, límites y roles de relación. 3) Adaptación a los cambios internos (ciclo vital biopsicosocial) como la dificultad para asimilar la evolución del rol, función y tareas asociadas a la etapa. Y finalmente, 4) Comunicaciones improbables de absorción de dichas complejidades dado los horizontes de sentido de ego y alter, en que cada parte construye la noción del conflicto desde su propia mirada o autorreferencia.

Siguiendo en una interpretación de cambio estructural para situar la emergencia del conflicto, Johansen (2007), destaca que la función del conflicto, es orientar al sistema hacia su reestructuración, agregando que la fuente generadora de los conflictos está dada por la interdependencia de sus integrantes, cuya autorreferencia -en cuanto a grados de libertad- está en tensión con las expectativas demandadas a los roles. Aun así, el conflicto es fuente de entropía, ya que altera el flujo funcional del sistema, y en mayor intensidad, conducirlo a su término. De este modo, entendemos que la emergencia del conflicto en la organización de las relaciones y acontecimientos del sistema, cumple la función de advertir y alarmar la restitución de un nuevo orden estructural, movilizando el sentido hacia nuevas aportaciones de complejidad autopoietica (Luhmann, 1998).

Luhmann (1987), describe la familia como aquel sistema social especializado en las relaciones íntimas. Este sistema tiene como criterio de constitución, es decir, como medio institucionalizado en sus selecciones, el amor, siendo característica sistémica tematizar sus comunicaciones en este código. En base a Luhmann, el amor, en términos modernos, invita a un comportamiento de disposición para que el otro encuentre sentido en él (citados en Rodríguez y Haz, 1989). Es parte de la modernidad, que la conformación de los lazos familiares se encuentren codificados en la forma amor/no amor, reflejando el carácter de intimidad como base para la institucionalización de la familia actual. El tiempo

es experimentado como envejecimiento de sus miembros, los cuales trascurren por los distintos ciclos del sistema familiar e individual, desarrollando diversas tareas según las expectativas de los roles de los distintos sub sistemas. Ciertamente, hoy podemos encontrar diversidades en su composición, al perder explicación o fundación externa, para constituir su propia lógica factual interna.

Lo anterior diversifica polifacéticamente sus posibilidades de estructuración aumentando sus alternativas al mismo tiempo que vuelve más improbable su integración ya que fragmenta la actualización del sistema familiar a múltiples comunicaciones, requiriendo un esfuerzo mayor de la autopoiesis del sistema por dar sentido a la complejidad. Por lo tanto, el permanente devenir actual/potencial del sistema familiar en su entorno estaría condicionado por su capacidad de adaptación, es decir, coordinaciones estructurales que permitan la absorción de la complejidad del sistema en dinámicas de organización legitimantes de la cognición y emoción de sus miembros. Rescatando el último punto, nos atrevemos a sostener que la legitimidad concierne, hoy en día, un valor estructural del sistema familiar en la expectativa de la intimidad. El espacio familiar es un ámbito en que la persona, sea valorada como un todo integral permitiéndole la reconstrucción de su imagen día a día (Rodríguez, 1982).

Si las tematizaciones de la intimidad familiar, están adscritas al código amor/ no amor, en la apertura hacia la disposición del otro, estaría dentro de las expectativas que las construcciones comunicativas de los miembros familiares estén estructuradas en el respeto, valoración y legitimación de las partes. En su opuesto, al rechazo, en la búsqueda del poder y control de la productividad del encuentro para fines de interés propio. Es aquí donde el proceso hacia la “resolución del conflicto” pudiera tomar la forma colaborar/competir, en que los condicionantes estructurales de la interacción serán determinantes en la reproducción comunicativa como posibilidades de enlace hacia la participación o la anulación violenta. Desde ya se advierte, la paradoja, como potencial actualizable en la conversión del proceso resolutivo del conflicto familiar.

Capítulo II.

El contexto organizacional del mediador

II. Introducción

En un comienzo, hemos sostenido que la evolución de los tribunales como organizaciones que operan en los códigos lícito/ilícito del derecho, han presentado transformaciones administrativas en la manera de procesar sus comunicaciones.

En la teoría de sistemas sociales, entendemos esta evolución de las organizaciones como catálisis masivas de sistemas que han instrumentalizado su razonamiento en función de servicios o productos cada día más especializados para la sociedad moderna. Para nuestro caso, el sistema del derecho, opera en la prestación de servicios orientados a encauzar el comportamiento social y resolver sus conflictos (Luhmann, 2005). Observar el derecho como un sistema organizacional es entender que sus operaciones constitutivas, son comunicación de decisiones orientadoras de sus funciones. Mediante decisiones un sistema organizacional, define sus objetivos y metas, las condiciones de pertenencia de sus miembros, la distinción de sus entornos relevantes, los medios con los que se procesan sus riesgos e incertidumbres, sus formas de estructuración y sus posibilidades de cambio (Arnold, 2012).

“El programa sociopoiético aborda las organizaciones como sistemas que construyen sus identidades específicas mediante selecciones ininterrumpidas de decisiones. Las organizaciones observan estas operaciones decisionales como comunicaciones y las refieren como medios relacionados con fines” (Arnold, 2012; 13).

Entonces, toda comunicación organizacional es una decisión. Estas decisiones las observamos representadas en las comunicaciones del sistema. En términos sistémicos es comprender que la comunicación organizacional son flujos de operaciones, es decir: toda decisión se remite a otras decisiones de la organización. La operación de estas decisiones dilucida la forma en la cual el sistema reacciona a las irritaciones del entorno y reflexiona en sí mismo. Estas decisiones solo pueden ser tomadas autopoieticamente al interior del sistema, es decir, devienen de sus programaciones y lógicas operativas, que responden, contingentemente, a las circunstancias del contexto, o mejor dicho su entorno. Por lo tanto, referirnos a la autopoiesis de una organización guarda relación con entender la reproducción de sus comunicaciones desde sus comunicaciones; o en términos organizacionales: las decisiones preconstituidas desde sus decisiones ya enraizadas en sus programas decisionales que responden a la autodefinition estructural del sistema. Tal noción la veremos más adelante conceptualmente como identidad.

Cada operación del sistema conduce a un acoplamiento en la forma sistema/entorno de las comunicaciones como flujo de información o “energía” necesaria para el mantenimiento del sistema. Es decir, pretende que cada comunicación del sistema sea en función de mantenerse “adapatado” a su entorno. En este re-entry (vuelta a sí mismo de la información) el sistema se ve enfrentado a la experiencia en la cual la secuencia de eventos o procesos del entorno transcurren de diverso modo y ritmo que en el sistema (Luhmann, 2010). Esta idea, es significativa para entender la brecha entre las

expectativas de un sistema y los desafíos que enfrenta para llevar a cabo su función. De este modo, se requiere un proceso de autorreferencia superior del sistema. Esto es, un ejercicio reflexivo que permita evaluar sus circunstancias y reconsiderar sus estrategias para adaptarse con rendimiento funcional al entorno que distingue selectivamente.

Continuando, la propuesta Luhmanniana está lejos de ser una teoría que enfoca su observación en el objeto de los hechos, lo constituido o lo establecido socialmente, si no que se acerca a la sociedad en la medida que capta sus comunicaciones, específicamente las comunicaciones de sentido entre los distintos sistemas. La comunicación dentro de una organización es posible por medio de los sistemas de interacción. En palabras de Luhmann (1998), podemos distinguir que:

“Los sistemas de interacción se forman cuando se utiliza la presencia de personas para resolver el problema de la doble contingencia a través de la comunicación. La presencia trae consigo la perceptibilidad y, en esta medida, el acoplamiento estructural con procesos de conciencia no controlables por medio de la comunicación” (Luhmann, 1998).

Lo anterior conduce a detenernos en la improbabilidad de la comunicación, identificando las selecciones de ego y alter en un horizonte de sentido que se acopla de modo contingente:

- a) La selección de la información. El emisor tiene una variedad de informaciones que puede compartir con el receptor. De esta gama, debe seleccionar una.
- b) La selección de una expresión. El emisor está en condiciones de expresar de múltiples formas la información para lo cual selecciona una de estas formas.
- c) La selección de una comprensión. El receptor selecciona de entre todas sus posibilidades una manera de entender lo que se le está comunicando. De este modo, así como la comprensión es una posibilidad ante la información recibida, la incompreensión es igualmente probable.

En vista de lo expuesto, debemos recordar que los sistemas operan con clausuras operativas, estableciendo expectativas y horizontes de sentido autorregulados por su propia operación. Durante el encuentro comunicacional, alter y ego, se enfrentan a una doble contingencia donde la posibilidad de uno por comprender el mensaje del otro es altamente improbable dado que cada sistema es selectivo en los tratamientos de la información. Un acto de selectividad que está en función de reducir la complejidad a sus esquemas cognitivos, manteniendo la estabilidad del sistema ante perturbaciones. Aun así, los sistemas son perturbables de acuerdo a su estructura. La comunicación posibilita procesos de retroalimentación en la medida que se compartan códigos y horizontes de sentidos que permitan emerger nuevas estructuras para la organización de alter y ego. También debemos tener en cuenta la capacidad de observación de cada sistema, y la observación de sus observaciones, donde en el mismo sentido de clausura interna, sus distinciones, son distinguidas bajo sus propias distinciones. Lo que nos permite entender que los sistemas tienen la capacidad de observar sus observaciones generando procesos reflexivos a lo que llamamos autorreferencia, pero tal como hemos señalado, estos procesos reflexivos son estructuralmente determinados por sus expectativas y más precisamente por sus horizontes de sentido.

El sentido es entendido como el modo por el cual ego y alter, como sistema de interacción, reducen estratégicamente la complejidad de su entorno para captarla autorreferencialmente en su sistema psíquico; procesando de este modo la complejidad a un nivel alcanzable de selecciones referidas a su autopoiesis. Citando a Luhmann:

Si se parte del concepto de sentido, queda claro [...] que la comunicación es siempre una acción selectiva [...] la comunicación es el procesamiento de la selección [...] la comunicación no se trata jamás de un acontecimiento que consta de dos puntos de selección – ni en el sentido de metáfora de transmisión [...] ni en el sentido de la diferencia entre información y acto de comunicar. La comunicación solo se genera cuando esa diferencia es observada, exigida y comprendida y puesta como base para la selección de la conducta de enlace (Luhmann 1998: 142-143).

La posibilidad de acoplarse a otros sistemas representa una posibilidad de heterorreferencia del sistema al entrar en los códigos de los otros sistemas. Es decir, logra captar la atención del otro sistema en la medida que es capaz de *irritar* por medio de su mismo lenguaje (códigos, semánticas) el horizonte de sentido que lo constituye como sistema en sí mismo. De este modo, la comunicación corresponde a un proceso de construcción devenido por selecciones y enlazamientos de sentido.

Este proceso de autorreferencia y heterorreferencia (relación interna y externa del sistema consigo mismo y los otros), igualmente lo encontramos expresado en la forma *persona*, con sus fragmentados componentes organizacionales-roles, competencias, orientaciones técnicas- evidencia el conjunto de comunicaciones que le atañen de acuerdo al nivel de decisión en sus funciones. Manifestando el desenvolvimiento de un sistema psíquico con sus propias clausuras o posibilidades autopoieticas en un entorno interno organizacional. Entendiendo que la organización pasa a ser el entorno del sistema psíquico, pero destacando “un entorno interno”, dada su membrecía e identidad compartida con el sistema. En este caso, situar el entendimiento en la persona de la organización, es observarlo como un sistema que comparte códigos y horizontes de sentido con su organización. En términos de individualidad, es comprender esta “forma persona” como el anclaje del sistema psíquico con el sistema social.

En contexto del propósito de este análisis, la Ley N° 19968 y posteriormente la Ley N° 20286, define e integra la *persona* del mediador. Un nuevo *miembro* en los circuitos decisionales de la justicia familiar, quien- en una instancia prejudicial- conducirá el diálogo entre las partes para el acuerdo de materias básicas de niños, niñas y adolescentes. La distinción de este rol, guarda una serie de características estructurales que trazan sus funciones, competencias e injerencias, delimitando y orientando sus selecciones comunicativas en la organización judicial, señaladas como decisiones técnicas.

Distinguir “decisiones” técnicas, desde la teoría de sistemas sociales, se remite más allá de señalar lo que el mediador técnicamente hace durante la resolución del conflicto. De este modo, no nos estamos refiriendo a funciones, protocolos, ni manuales de acciones planificadas, ni concretas ni estáticas. Tampoco nos detenemos a observar la elección de un modelo, y herramientas de conducción del diálogo, ya que pudieran atraparnos en un principio dormitativo que se responde a sí mismo con sus propias acciones, y terminaríamos comparando modelos, lo cual no es nuestro propósito. Para ir en línea con nuestra elección teórica, agregamos el prefijo “decisiones”, el cual nos sitúa en un marco de entendimiento operativo comunicacional, en que las conductas o conducciones del

mediador, responden a una lógica programada organizacionalmente. Definimos decisiones técnicas, como: *estrategias autocorrectivas del sistema, que emergen contingentemente en relación con su entorno, y responden a las expectativas del sistema en función de sus medios y fines*. En este marco conceptual, las decisiones operan captando el sentido organizacional y conduciendo sus comunicaciones hacia el resultado esperado. En la praxis, estas decisiones técnicas pueden considerarse como aquellos criterios o razonamientos a la base de la gestión del procedimiento de la mediación, una posibilidad metacognitiva de autocorrección permanente que permita la observación de sus observaciones para dilucidar si la orientación de sus operaciones (abstraídas del modelo y las técnicas empleadas) va en razón del sentido funcional del dispositivo.

Para resaltar lo anterior, retomamos la propuesta inicial de este análisis, cuando destacamos *dilucidar las decisiones técnicas del mediador en un espacio de construcciones organizacionalmente constituidas*. Recordando que entendemos los rendimientos de la mediación, en su propósito de calidad para la resolución del conflicto, como el resultado de una coordinación de comunicaciones sistémicas que tanto crea como absorbe sus propios desafíos.

Continuemos nuestro análisis revisando algunos elementos organizacionales desde donde se arraigan estas decisiones técnicas.

II.1. Identidad Organizacional

En cuanto a narrativa interna, el derecho de familia en Chile, manifiesta importantes modificaciones en sus distinciones en torno a derechos fundamentales, evidenciando con ello, las irritaciones producidas por los otros sistemas en su clausura operativa autopoiética; transformando las estructuras que dan forma a su cuerpo legal para las descripciones de infancia, familia, género y roles. Esto permite entrever acoplamientos con sistemas, tales como: ciencia, educación, política y salud, que en su entorno nacional e internacional sensibilizan la Justicia Chilena hacia nuevos entendimientos acerca de la prestación de sus servicios. En términos teóricos en la evolución del derecho: estamos actualizando las expectativas de la sociedad y atendiendo la resolución de sus conflictos (Luhmann, 2005).

Hablamos anteriormente de transformación estructural, señalando que éstas permiten el reordenamiento de las comunicaciones. En este caso, las decisiones del sistema hacia nuevos órdenes que posibiliten la dirección interna y la producción de nueva información amplía antiguas limitaciones de heterorreferencia; dando lugar a nuevas interacciones o formas de enlace del sistema con su entorno, otorgando parámetros de interdependencia, al mismo tiempo, que refuerza la cualidad autorreferencial del sistema.

Desde una mirada sociopoiética, organizacionalmente hablando, esta evolución en su identidad da cuenta de la transformación estructural de su clausura operativa. Estas evidencian tanto sus expectativas ciudadanas para el procesamiento del derecho, como sus programas decisionales para dicha función. Una evolución formalizada en nuevas modificaciones legales, entre ellas: la convención de los derechos del niño ratificada por el Estado en 1990, la ley de menores N° 16618, la ley del matrimonio civil N° 19947, la creación de los tribunales de familia ley N° 19968, ley N° 20066 de violencia intrafamiliar,

la modificación orgánica y procedimental de los tribunales de familia en la ley N° 20286, y recientemente la corresponsabilidad parental ley N° 20680.

Como ya hemos planteado, toda comunicación dentro de una organización toma la forma de decisión. De este modo, la identidad alcanzada por la autopoiesis de las decisiones organizacionales en la administración de la justicia, se constituyen en la estructuración de programas decisionales. Estos seleccionan y orientan la comunicación, manteniendo el proceso recursivo y permitiendo el funcionamiento del sistema hacia su objetivo en la absorción de nuevas complejidades.

Estos programas establecidos en la ley N° 20286, evidencian las competencias del tribunal para asumir de manera orgánica y procedimental sus servicios legales. Aquellos orientan normativamente las comunicaciones, tanto de los tribunales de familia y los centros de mediación, en el acoplamiento con su entorno. Estas operaciones se relacionan específicamente, para nuestro caso, con los sistemas de interacción familiar respecto al interés superior de los niños.

II.2. El programa decisional de la mediación: selecciones comunicativas en la autorreferencia y la heterorreferencia de los sistemas.

El modelo de adjudicación de derechos en la dinámica suma/cero- gana/pierde, resultaba altamente inadecuado para la resolución de conflictos familiares. Esto dadas las características de este sistema de interacción, en que sus integrantes suelen conservar vínculos en el tiempo. Por lo que se puede inferir que un proceso que confronta a las partes, es altamente disruptivo para la interdependencia de sus integrantes (Vargas, 2008).

En la actualidad, el derecho de familia en Chile, apuesta a que las partes, en algunas materias, son capaces de hacerse cargo de sus propios problemas, responsabilizándose de sus conflictos y asumiendo decisiones propias para la resolución de los mismos. La mediación pretende mitigar la confrontación y sensibilizar a asumir el protagonismo del conflicto, en un espacio de diálogo que facilite la construcción de nuevas alternativas. Este procedimiento permitiría legitimar la autonomía de las personas, entendida como el respeto por su voluntad civil y protagonismo ciudadano.

El entendimiento desde donde se define un proceso de mediación es amplio. Este puede tener distintas propuestas con sus propias apuestas, en torno a la búsqueda del acuerdo, según el contexto sistémico familiar en el cual se sitúe. Por ello, se declara que la mediación puede agruparse con otros mecanismos que permitan el encuentro entre las partes de manera directa y participativa, o en otros casos, como mediación “puente”, ante la orden de protección de tribunales. De esta manera, la mediación ha presentado diversas definiciones, consensuada como una instancia de diálogo, conducida por un tercero imparcial que promueve la participación de las partes hacia el encuentro comunicativo.

El estudio de la CEAL (2011) para la construcción de la pauta ECAME, lo definió operativamente como: “Un Proceso de resolución de conflictos regulado por principios dogmáticos y legales en el cual, un(a) mediador(a) imparcial, genera comunicación efectiva y constructiva entre las partes y promueve la participación igualitaria, autónoma y responsable en la búsqueda de soluciones a conflictos familiares, facilitando la generación de acuerdos contruidos desde las partes interesadas con reciproca satisfacción

subjetiva". Otros autores de la mediación, entre ellos: Folberg Taylor (1992), Haynes (2000) y Vinyamata (2003), definen el proceso considerando tres elementos a la base: un tercero imparcial, en la presencia de un conflicto, que conduce la participación comunicativa de las partes hacia un acuerdo. La ley N° 19.968 de tribunales de familia en el artículo 106 -en aparente sintonía- la define como: "aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos". El circuito decisional del proceso señalará que son las partes que de forma voluntaria puedan llegar a un acuerdo en las materias convenidas para NNA, legitimando el acuerdo que decidan dentro del marco de códigos y viabilidad legales.

Por lo tanto, a modo de delimitar la definición de la mediación, en resonancia con M. Vargas (2008), estos y otros autores apuntan al carácter "autocompositivo" de las relaciones y la importancia del mediador en un rol facilitador para la búsqueda conjunta del acuerdo.

En sus efectos, el mediador no tendrá poder de decisión en la resolución del conflicto, por lo que no atañe a su rol opinar, emitir juicios, proponer soluciones ni tomar partido por los participantes. En base al manual de la calidad de la UMED (2012), sí son funciones del mediador velar por los principios legales y dogmáticos, así como las siguientes que destacamos:

-Fomentar el protagonismo de las personas a través de la participación y responsabilidad de éstas en el proceso y sus resultados.

-Aportar en los procesos de toma de decisiones desde la autonomía individual, hacer de la participación en el proceso de mediación una instancia de aprendizaje en el manejo y resolución de los conflictos.

-Promover que las interacciones que se den entre las partes en conflicto propendan a mejorar la relación o al menos mantenerla pero nunca a empeorarla.

-Conducir el proceso mismo de comunicación e interacción entre las partes que estén participando en la sala de mediación, de acuerdo a metodología de trabajo.

-Facilitar el diálogo a fin de alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios.

Las nuevas bases de la UMED 2014, para el periodo de licitación 2015-2018, establece que los mediadores tendrán como principal objetivo en su cargo: "Facilitar los procesos de mediación familiar actuando como un tercero imparcial, fomentando la voluntariedad y contribuyendo a que las partes busquen una solución por sí mismas mediante acuerdos mutuamente satisfactorios, con la finalidad de lograr en ellos un aprendizaje en el manejo y resolución de conflictos" (Bases licitación UMED, 2014; 83).

Siguiendo con las bases de licitación, UMED 2014, resaltamos:

"El Ministerio de Justicia ha definido que la visión de los Centros de Mediación contratados, debe ser convertirse en una institución reconocida por entregar a las personas un servicio de calidad que permita gestionar los conflictos de familia a través de un proceso de mediación, y consecuentemente ha determinado que la misión que debe orientar la prestación del servicio por parte del Contratado, es brindarle a las personas una alternativa para poder gestionar sus conflictos de

familia a través de un proceso de mediación eficaz, eficiente y oportuno, que en lo posible logre acuerdos sustentables en el tiempo” (Bases licitación UMED, 2014; 85).

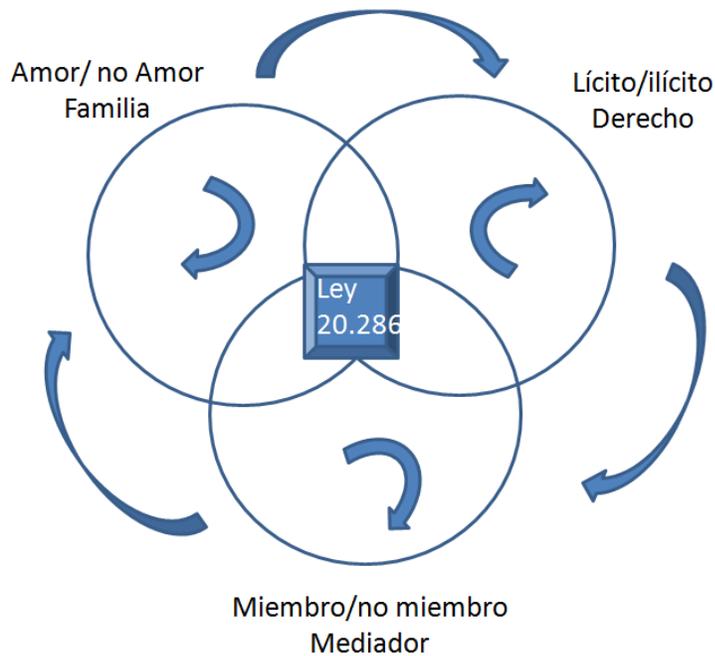
II.3. La membrecía del mediador: la persona y el rol en la complejidad de los sistemas en interacción.

La forma persona en una organización con sus fragmentados componentes organizacionales- roles, competencias, orientaciones técnicas- evidencia el conjunto de comunicaciones que le atañen de acuerdo a su nivel de decisión en sus funciones, identificando el espacio social de desenvolvimiento entre el sistema psíquico (con sus propias clausuras o posibilidades autopoieticas) en un entorno interno organizacional (Arnold, 2012). Entendiendo que la organización pasa a ser el entorno del sistema psíquico, pero destacando “un entorno interno” dada su membrecía e identidad compartida con el sistema, es que la forma persona, nos permite indicar la identificación social de un complejo de expectativas organizacionales a un ser humano individual; distinción basada en: “...la etimología de “persona” (máscara, rol, estado legal), a la diferenciación entre persona y rol” (Luhmann, 1998: 288). El rol, estará presionado por una serie de expectativas formadas en sus premisas organizacionales, condicionado por los programas decisionales en cuanto a medios y fines de su función, evaluado en el absoluto anonimato en cuanto a sus rendimientos, en una dinámica que pone en tensión permanente su inclusión/ exclusión organizacional como miembro/ no miembro.

El lugar de su operación se encuentra en el contorno de las selecciones comunicacionales que se acoplan entre el sistema del derecho y los sistemas de interacción de las partes, lo que conlleva a que su función deba enfrentarse a una alta complejidad de información devenida del espacio intersticial de ambos sistemas. En este espacio, emerge el conflicto como un nuevo sistema, que debe ser coordinado metacomunicativamente por el mediador con los códigos de los otros dos sistemas en contingencia. Esta coordinación es altamente improbable, si comprendemos que es orientada por el sentido de los distintos agentes en juego y además conducida por las selecciones autopoieticas del propio mediador.

El espacio intersticial entre los sistemas, corresponde a la mediación, que en un marco legal orienta sus medios y funciones para la toma de decisiones de los sistemas en interacción. Lo señalado es una necesidad del dispositivo para su adecuado funcionamiento, como una manera de estabilizar las expectativas de los sistemas al otorgar sentido legal durante la gestión del conflicto para el logro del acuerdo. Sin embargo, no deja de ser un espacio de improbabilidad comunicativa, en que cada sistema se encuentra autorreferido a los códigos de su autopoiesis. Es decir, que cada sistema esta referido a sus propias concepciones, asi como la familia estará en la tensión de si se aceptan o rechazan, el derecho si se aplica o no se aplica y el mediador si hace o no hace su trabajo.

MEDIACION FAMILIAR



Fuente: Elaboración Propia.

En esta forma sistema/entorno podemos observar que una dinámica de mediación, se sitúa en el contorno entre el sistema jurídico y familiar, configurándose como el espacio intersticial en que emergen las construcciones comunicativas de ambos. Este proceso, corresponde a una posibilidad de acoplamiento condicionada por su determinismo estructural, que desafía al sistema a interactuar con los sistemas del entorno en un proceso heterorreferencial por captar los códigos y sentidos de sus comunicaciones. Coordinar dichas clausuras requiere sobretodo la metacomunicación del mediador, entendiendo que el proceso comunicativo de una instancia de mediación, desde la teoría de sistemas sociales, está lejos de ser un determinado material, mensaje o información contenida en una cápsula. La comunicación corresponde a un proceso de construcción devenido por selecciones y enlazamientos comunicativos, que fueron formateados en la clausura operativa de cada uno de los sistemas y el mediador esta en la construcción permanente de cada una de esas interpretaciones, además de la suya propia. Ante tal contingencia (entendida como complejidad de significados que se entrecuzan), una salida congruente con su membresía es depurar su rol recordando su función "licitada" dentro del sistema del conflicto, tematizando las comunicaciones de acuerdo a las orientaciones de los programas decisionales que lo pudieran orientar. Es decir, partir por hablar de lo que nos convoca hablar, cómo debemos hablarlo y para qué lo estamos hablando.

II.4. El mediador como conductor de enlace para el acoplamiento estructural de los sistemas.

En el propósito de los objetivos de este análisis, amerita ampliar las tematizaciones explícitas de la mediación como procedimiento, y dar cuenta que el encuentro comunicativo desde la teoría de sistemas sociales, es un procesamiento de selecciones de información en permanente doble contingencia entre alter y ego. Cada sistema se encuentra dotado de sentido de acuerdo a su autorreferencia constituida en los procesos autopoiéticos del sistema en cuestión, condicionando *a priori* sus irritaciones en la medida que pueden ser absorbidas como ruido para sus reproducciones. Si comunicar es selectividad coordinada, el acto de comunicar es una oferta informativa de futuras selecciones y rechazos, en que cada sistema es autónomo en las selecciones que incorpora a su complejidad. El sentido, corresponde a una complejidad ordenada de comunicaciones del sistema disponibles tanto para su mantenimiento interno como función sistémica.

En el espacio intersticial señalado anteriormente, debemos considerar las posibles comunicaciones a ser tematizadas por los sistemas en interacción, es decir, la comunicación es ordenada por temas que contienen contenidos concretos respecto al sentido de la función del sistema, y estos temas pueden ir o no ir en concordancia entre los sistemas. En una revisión anterior de los elementos teóricos del sistema familiar hemos dado cuenta que la morfogénesis estructural está mucho más inserta en la elaboración del conflicto entre las partes, de lo que a simple vista en una observación de primer orden pareciera. En una observación de segundo orden, volvemos a sostener y lo revisaremos a continuación, que un conflicto familiar emerge como alarma estructural ante las expectativas en los roles parentales del sistema.

En este punto, resaltamos central el rol del mediador para una selectividad coordinada, que supere la improbabilidad de la comunicación, al transformar la mera información en posibilidades comunicativas. Entendemos que el éxito comunicativo, se refiere más allá de si ego acepta el contenido selectivo propuesto por alter para su propia conducta. El éxito comunicativo corresponde a una unión lograda de selecciones que irritan al sistema, haciendo ruido en su entorno y generando resonancia en su autopoiesis. Es decir, el mediador, en un nivel metacomunicativo, comprende la elaboración autorreferente de la realidad de cada sistema, por lo que facilita la interpretación de los mensajes, formateándolos (por medio de síntesis, parafraseos o reflexiones conjuntas) los significados que puedan enlazar un común horizonte. Potenciando esta idea, recordemos el concepto de acoplamiento estructural, entendido como la relación intersistémica (interacción) recíproca de uno y otro en sus respectivos entornos, posibilitando la construcción de un *enlace*, de significados conjuntos, frente a la situación que conlleva a que ambas partes, puedan aportarse mutuamente (aprender) a su propia complejidad preconstituida. Este acoplamiento ejerce una influencia retroactiva sobre la formación de estructuras, interviniendo hacia el exterior en la formación de enlaces con otros sistemas y al mismo tiempo ejerce una fuerza autopoiética en su interior. Ahora bien, es pertinente preguntarnos de dónde provienen las tematizaciones, y por supuesto, los alcances y barreras de sus aportaciones. Puede resultar infinito hablar de un tema, sin embargo, el contexto en el cual nos encontramos delimita las posibilidades de interacción familia/derecho. Por lo mismo, las tematizaciones y gestión del conflicto familiar, señalan distinciones que dan cuenta de la estructura y programas del contexto organizacional de la mediación.

II. 5. La evaluación del mediador: Pauta ECAME

En un momento de modernizaciones del sistema derecho y la incorporación de un dispositivo que abre procesos de reflexión de la ciudadanía para la estabilización de sus expectativas, observamos que la pauta ECAME se sitúa como un importante instrumento de retroalimentación del sistema para su funcionamiento, al posicionarse como un supramodelo que permite ordenar y organizar la complejidad de sus procesos.

Las selecciones que realiza la pauta, se encuentran fundamentalmente en distinguir, con un propósito evaluativo el funcionamiento de la mediación, describiendo cuatro componentes principales (CEAL-PUCV, 2011):

- Legitimidad: Características que determinan la acción de la mediación familiar según principios legales y dogmáticos.
- Proceso Comunicacional: Características que permiten el entendimiento y la interacción positiva entre las partes.
- Proceso Participativo: Características que permiten la participación protagónica e igualitaria de las partes.
- Proceso Resolutivo: Características que definen un procedimiento colaborativo durante la resolución del conflicto.

Esta pauta, responde a las estrategias de la UMED por mantener su funcionamiento, donde la reducción de la complejidad para el sistema no responde a una contingencia- si es contingente la manera en la que pueda realizarse- no obstante, es el riesgo y la noción de incertidumbre la que moviliza al dispositivo a verse en la necesidad de estandarizar sus procedimientos para ordenar y organizar la complejidad a tratar. De este modo, ECAME, responde a un instrumento de reflexión del sistema, que traza distinciones, selecciona temáticas, describe su funcionamiento y sobre todo estabiliza expectativas organizacionales. Esta pauta adquiere un carácter normativo al ser parte de una evaluación formal que retorna un valor de calidad al dispositivo. Ciertamente, en estas condiciones, ECAME es reconocida como una metodología de evaluación innovadora, promoviendo la evolución de la mediación hacia la diferenciación y consolidación de su proceder en la gestión de los conflictos familiares. Por lo mismo, se rescata el aporte de la pauta, como punto de referencia para este análisis, esperando en lo posible, aportar con otras alternativas de descripción que posibiliten al instrumento la absorción de la complejidad del procedimiento en nuevos órdenes de innovación. Es por tanto, fundamental profundizar con otros esquemas de distinción la complejidad sistémica que aborda el mediador. Consideramos que un proceso de mediación guarda otros plexos que hasta ahora no están explicitados en el marco de funcionamiento del dispositivo, afectando la orientación técnica de las decisiones del mediador. El siguiente capítulo abre otros plexos para explicar sus desafíos y decisiones aplicando el enfoque teórico seleccionado.

Capítulo III

Desafíos y decisiones técnicas del mediador

III. Introducción

Exponemos a continuación un cuerpo de análisis que reflexiona en primera instancia en la autorreferencia de las premisas organizacionales, bases estructurales de la mediación, condicionantes de los rendimientos del dispositivo en su autodescripción de calidad. Expresamos como puntos centrales la metodología de la mediación, en deuda con su quehacer científico en espacios académicos para explicar, desde sus propias semánticas, fenómenos concernientes a la resolución de los conflictos de familia, y específicamente en materias de bienestar para la niñez. Posteriormente, discutiremos algunos puntos desprendidos del contexto organizacional del mediador, para analizar las posibilidades de acción de su rol en un sistema que legitima, aún con algunas resistencias, su membrecía.

En segundo lugar, daremos forma al conocimiento de las decisiones técnicas actuales del mediador durante la resolución del conflicto, señalando las operaciones comunicativas emergentes de este análisis, las cuales presentamos en etapas con sus respectivas funciones o tareas, ejemplificando situaciones concretas en las que es posible una gestión oportuna y de calidad del dispositivo, en la medida que se atiendan algunos desafíos en los marcos de legalidad de los derechos de NNA.

A modo de cierre de este capítulo, entregaremos algunas distinciones de observación para la pauta ECAME, esperando ser un aporte constructivo a su desempeño de evaluación de la calidad en la mediación para sus principales usuarios, la niñez y adolescencia.

En conclusión, observaremos cómo los desafíos y decisiones técnicas del mediador, son parte de las comunicaciones de un sistema derecho que se encuentra en un momento innovador de sus servicios, pendulando entre las semánticas jerárquicas devenidas por décadas y las nuevas formas de procedimientos, que buscan incentivar el protagonismo ciudadano.

III.1.Premisas decisionales emergentes a la base de la mediación familiar

En una primera instancia del planteamiento de nuestro análisis, hemos señalado cómo las distinciones en torno a la calidad de la mediación se han delimitado en las últimas auditorías externas de la UMED, a conocer el funcionamiento del proceso de la mediación desde el quehacer del mediador, identificando que el servicio entregado corresponde a un “bien de confianza” difícil de medir y controlar por encontrarse realizado en confidencialidad con las partes.

No obstante, desde nuestra propuesta de análisis sistémico, es que nos hemos trazado el propósito de acceder a la realidad del dispositivo a través de las comunicaciones emergentes del sistema, que en términos de segundo orden, describen sus distinciones y operaciones. Pretendemos, en primera instancia, observar si estas distinciones, que se construyen en torno a la calidad de la mediación, pudieran estar obviando puntos ciegos, que condicionan las decisiones técnicas de los mediadores en un entorno interno de significados construidos organizacionalmente. Además pudiera guardar otros plexos de funcionamiento que hasta ahora no están descritos en el marco del servicio legal para materias de familia; afectando la adecuada orientación técnica de las decisiones del mediador durante la resolución del conflicto familiar en consideración del interés superior de niños, niñas y adolescentes.

III. 1. 1. Metodología. Una incertidumbre de la mediación.

En las semánticas de la ciencia la [mediación] poco ha logrado clarificar su metodología hacia su propósito de “acuerdo” desprendiendo que tal distinción pueda prestarse para apostar a la aplicación del dispositivo desde los diversos modelos de resolución de [conflictos]. Concepto, que se conforma, en variadas descripciones académicas de su definición, con señalar una “oposición de intereses” entre las partes o una situación “compleja”.

Estas incertidumbres rápidamente son más distractores que orientadores del dispositivo, y su ingreso al sistema de tribunales de familia debe además lidiar con corrientes decisionales estructuradas jerárquicamente por décadas. No es de extrañar que las semánticas comunicativas estén en permanente tensión por las selecciones de sentido que el mismo sistema debe tratar en la distinción de amplias declaraciones de lo entendido por mediación. Tampoco se evidencia a nivel internacional una distinción consensuada, referida a la mediación de los conflictos familiares, especialmente en las materias básicas de protección a los niños. Lo siguiente revela en la práctica las consecuencias de la incertidumbre:

“Diferentes criterios, esto ya como a nivel técnico, los diferentes tribunales tienen cada uno un mundo de como ellos entienden la mediación y eso nos complica mucho la labor a nosotros”

“La internalización de la mediación como resolución alternativa de conflictos no está bien incorporada y se le confunde con la negociación o con las resoluciones judiciales. No está bien internalizada en el colectivo nacional del protagonismo que tienen las partes para resolver su propio conflicto”.

La fragmentación cognitiva en torno al entendimiento de la mediación es compensada en la sociopoiesis de los sistemas en interacción acentuando su autorreferencia, cerrándose en sí mismos como clausura interna en vista de evitar la incertidumbre.

A lo anterior emergen procesos de mediación susceptibles de interferencia a una multiplicidad de semánticas, resistentes a la perturbación y muchas veces estériles en la esperada apuesta de “acuerdo”.

“Se veía muy difícil llegar a un acuerdo, porque las narrativas de los padres seguían muy cerradas y posiblemente ellos seguían más en su conflicto de pareja a la base que hacia la mirada parental. Claro, cuando yo veía que podía avanzar y generar una reflexión con ellos desde estar en un conflicto que involucraba parejas y padres y que aquellos llegaran al menos en ese punto en común que lo principal son nuestros hijos realmente no sabemos bien que es lo que quieren, yo pienso una cosa, tú piensas otra cosa, a mí me dicen una cosa a él le dicen otra cosa...”

Un dispositivo poco claro tiene su operar poco claro e igualmente serán sus resultados- lo que es más preocupante aún- mantendrá la permanencia del sistema en su estado actual con bajas posibilidades de irritación hacia la apertura cognitiva de una intervención.

La posibilidad heterorreferencial del sistema organizacional se encuentra fragmentada en una alta incertidumbre frente a modelos que en sus mejores actos de buena fe han pretendido aportar al dispositivo. No obstante, cada modelo trae las formaciones y deformaciones propias de su disciplina de base, lo que conlleva a matizar la mediación familiar en semánticas propias de los negocios, la transformación a una nueva era o el trabajo en equipo de los roles parentales. Así mismo, se observa que los modelos utilizados en mediación, Harvard, circular narrativo o transformativo formatean discursos que van desde “sumar 2+2” en una mediación hasta alcanzar la pacificación con “the power flower”. Lo anterior aparece como grave para el proceso porque genera un nivel de expectativas de la mediación que van desde centradas en el acuerdo como mera negociación de intereses hasta considerar restablecer el sistema familiar con técnicas propias de la psicología.

Lo primero se distingue vulnerador porque son los intereses del niño los que están en “negociación” por lo que estaríamos de este modo instrumentalizando su existencia como una mercancía en el acuerdo- o un objeto de propiedad privada- lejos de comprender sus reales necesidades, deseos e intereses para *construir* un entorno que responda a su bienestar. Las partes estarían lejos de representar legalmente al niño haciendo eco de su voz. Lo segundo, es de controversia ética, la aplicación de la técnica “una buena pregunta” (como suelen llamarle) está sujeta a las observaciones epistemológicas propias del enfoque teórico, sostenido por distinciones que orientan a interpretar y retornar la observación del sistema a su propia autopoiesis, evidenciando los costos sistémicos cuando ese movimiento queda suspendido, porque atenta contra la estructura de la familia. Lo último, se traduce en permanentes demandas de bibliografía, casos prácticos y contenidos en “técnicas aplicadas” de dichas preguntas, expresando una percepción compartida que los contenidos de las capacitaciones o formaciones de post grado no dan cuenta de un conocimiento avanzado en el tema que permita: hacer las distinciones necesarias, en el momento preciso, para aplicar la pregunta adecuada... y luego ¡qué hacer con lo que abre la pregunta!

Esto, corresponde a la necesidad de comprender epistemológicamente el fenómeno de la narrativa del modelo narrativo, que amerita niveles de abstracción constituidos en la reflexión de la propia experiencia del observador en lo observado. Las acreditaciones en clínica reconocen en sus bases que se requieren años de entrenamiento, especialización y supervisión en psicología. Una “pregunta” es una herramienta de intervención sistémica por lo cual debemos tener similar cuidado que cuando recordamos: no martillar un tornillo.

Esta situación abre a preguntarnos con seriedad ¿Qué está ocurriendo en los programas de formación de mediadores? Quedan muchas interrogantes de lo que sucede en los espacios académicos escasamente depurados en su propia disciplina de mediación, y por sobre todo desarrollo investigativo para responder con máximo rigor como un escenario profesional a nivel universitario en la formación de sus mediadores.

Dicha situación alcanza un nivel alarmante cuando queda en evidencia el quehacer de un procedimiento con escasa investigación interna al margen de las otras disciplinas, sumado a que el dispositivo como tal, tampoco define su acción en sus propios términos y semánticas. Es imperante visibilizar que la mediación carece de su propia terminología para describir, entender y operar en un conflicto “mediando”. Hasta ahora se ciñe a otras áreas académicas para argumentar su gestión.

Aquello se evidencia altamente riesgoso para el dispositivo y para los usuarios, quienes tendrán que lidiar, en primera instancia, con una deforme o indefinida metodología, hasta encontrar un punto de convergencia, que permita el ajuste de su interacción tal como cualquier otro espacio relacional, lejos de la formalización y la estructura de un procedimiento disciplinado por su propia ciencia. En estas circunstancias, el manejo, resolución o gestión del conflicto, queda a merito de las competencias, habilidades, y perspicacia del mediador para desenvolverse comunicativamente.

III. 1. 2. Miembro. La viabilidad de la mediación en tribunales.

El *slogan* de la UMED “tu problema tiene mediación” dice mucho, si es que no demasiado, en cuanto a lo que compete a la mediación. Seguimos en una incertidumbre que no llama al tema, y desde ya lo sitúa problemático ¿Por qué atender las necesidades de un niño es un problema?, recordemos el foco de la mediación declarada en la Ley de tribunales de familia. Esto conlleva una serie de dificultades de entrada al proceso de la mediación, y no es de extrañar que el mediador ante el discurso inicial deba una y otra vez reiniciarlo, recordándoles el sentido del encuentro y propósito primero *de quién* es el interés superior.

“Las personas ven la mediación, como no sé, que les fueran a solucionar todos los problemas, como por ejemplo: oiga sabe que mi marido se sigue acercando a la casa, qué puedo hacer”

“La mediación no es una terapia, yo creo que estamos todos de acuerdo, yo creo que nadie podría no estar de acuerdo en que la mediación no es una terapia, y cuando las partes empiezan a confidenciar uno tiene que decirles ojo, que esto no es una terapia, porque muchos dicen, es que yo pensaba que aquí nos iban a ayudar, más que resolver, ayudar”.

Abordar la distinción de “padres” es entrar en una temática que guarda polifacéticas formas de vida familiar abriendo nuevamente amplias semánticas en la forma deber/ser que no buscamos ahondar en este análisis. Por lo tanto, encuadrar nuevamente la mediación a su contexto judicial se presenta fundamental para despejar los aportes de las [partes] al tema que los convoca: el interés superior de los niños en un rol de *representantes legales*. Este hecho acusa que las partes internalizan el propósito de la mediación una vez que han pasado por dos, tres, cuatro sesiones o mediaciones, mientras en el intertanto eso significó tanto un despliegue de recursos del sistema como un desgaste del mediador por resituar el discurso de las partes en su rol parental. Al nivel de estas distinciones observamos que hasta el momento la difusión de la mediación le hace un débil favor al proceso mismo de la mediación. De este modo, la autodescripción consensuada como “un camino de dialogo hacia la conducción del acuerdo” evidencia una multiplicidad de temas, presentando obstáculos y dificultades para despejar la información atingente al caso.

Lo anterior demandará altas competencias para regular el dispositivo como tal-mediación-ya que un paso en falso (o una “pregunta” al aire) significará abrir en el proceso la incertidumbre de todo lo indefinido aún - en cuanto a mediación familiar en un contexto judicial- y con ello a todo lo que pueda tematizarse como “problema de familia”. En la mejor de las intenciones esto busca responderse como equipo multidisciplinario sino como un alto servicio de vocación para contener la emergencia de las demandas del “conflicto”:

“El conflicto requiere de una red de acción más amplia donde este el terapeuta, el psicólogo infantil, el abogado para la asesoría, y los servicios de la comunidad que permitan saber derivar lo que nosotros pesquiseamos. Centros integrales, y no quedar solo a derivar las vulneraciones de derecho a tribunales. Yo sueño que sea parte de ese mismo centro de mediación, trabajemos una escuela para padres, contemos con un abogado para la orientación legal en un minuto, contemos con un especialista para entrevista con niños, eso habla de un servicio integral que aborda todo el conflicto” (focusgroup).

Es usual encontrar “terapia” o “psicología” al otro lado de la mediación, paradójicamente en una concepción clásica, en que parecen destacarse durante el proceso más las necesidades que los recursos del sistema para construir el acuerdo, aumentando las autoobservaciones acerca de la necesidad de que los centros trabajen con un equipo multidisciplinario. El que sea [pre] judicial no implica que esté “fuera” del sistema, solo refiere que está “antes” de la demanda. Sin embargo, se dilucida que los centros operan autopercibiéndose-en algún sentido- como parte de las redes externas del sistema al alarmante punto de autodescribir que el mejor funcionamiento de un centro de mediación está en la medida que cuente con más servicios sociales. Lo anterior adquiere resonancia en las semánticas comunicativas de horizontes compartidos en la distinción de “diálogo” de la mediación con entornos de trabajo social. Igualmente abrir un espacio de diálogo “resuena” a las partes más a una propuesta psicosocial que legal. Destacamos que resuena, dado que en la apertura de la mediación el discurso inicial suele ser explicitado reiteradamente. No obstante, “diálogo” tiene escasa o nula resonancia en los contextos judiciales, percibiendo la sociopoiesis de los sistemas una incoherencia que quiebra su realidad al pretender dialogar la justicia cuando es declarada explícitamente como poder judicial. Autorreflexiones como la siguiente, se observan fundamentales en la diferenciación de la función de la mediación ante la complejidad durante el proceso:

“La mediación en Chile es prejudicial, claramente, y si nos centramos ahí no esperamos nada más que eso, y no tenemos por qué esperar hacernos cargo de otras situaciones que el sistema en su conjunto no los puede resolver. O sea, un tribunal de familia tampoco tiene como hacer diagnósticos familiares, terapias, rehabilitación a niños, etc.”

Es destacable como la UMED en sus sistemáticas auditorias ha volcado esfuerzos para que la mediación pueda operar en Chile. Que esos esfuerzos sean los apropiados para facilitar una evolución del tratamiento del derecho en materias de familia, es otro tema de análisis. Y que además la mediación pueda ganarse un lugar en ese sistema como procedimiento legítimo, se observa como un desafío organizacional que conduce a cambiar corrientes de decisiones establecidas por décadas.

En la práctica, esto se traduce en desafíos organizacionales para la eficiencia del dispositivo:

“Darle un lugar a la mediación en un sistema que la mira con recelo y desconfianza que estaba acostumbrada a resolver las cosas de otra manera, que hizo que el poder con relación a esto se tuviera que distribuir de otra manera, entonces yo creo que ese es como desafío, instalar la mediación y mostrar a las otras partes del sistema que estamos haciendo un trabajo tan serio como el de ellos, pero con otras características ... y es un desafío porque involucra un trabajo, involucra la capacidad de coordinarse”.

Las posibilidades de inclusión organizacional de la mediación como miembro del sistema se configura en el entendimiento de las semánticas recíprocas, que en la mejor de las coordinaciones es comprendida como: un encuentro entre mediadores / jueces, que permita reunir criterios en torno a los casos, para construir en conjunto un acuerdo de los acuerdos de las actas, y que por sobretodo respondan legalmente al interés superior de NNA. Este avance configura un nuevo escenario que clarifica, agiliza y colabora en la gestión del dispositivo de manera oportuna, eficiente y de calidad en los procesos de la mediación como parte [y no apéndice] del tratamiento del derecho de familia en ámbitos civiles, entregando un espacio de mutuo aporte en el reconocimiento de los roles de la organización para las acciones legales conjuntas.

“Yo creo que partir desde que los jueces te miren con desconfianza a lograr sentarse con los jueces, poder llevar las actas, revisar y que ellos se tomen una hora, dos horas contigo como mediador para escucharte, acogerte y oír tus inquietudes, finalmente lograr algunos protocolos y compromisos... creo que es un avance”.

De este modo, se habla de viabilidad de la mediación en la posibilidad que sus comunicaciones sean parte de las comunicaciones del sistema: entendidas, tematizadas y tratadas organizacionalmente en un objetivo coordinador.

Nuevamente se enfatiza que esto es una retroalimentación a las comunicaciones que activa al mismo dispositivo de la mediación, irritando su autopoiesis a diferenciarse como dispositivo de una política pública judicial, abocándose a las materias jurídicas que convocan la mediación en el propósito organizacional conjunto de facilitar la comunicación

de las partes para la resolución del conflicto operando su sentido hacia un acuerdo que responda al bienestar de los niños.

“De qué manera generamos cambios en la comunicación aunque sean mínimos, o sea sentir que las personas fueron escuchadas, que fue un espacio de empatía, ya eso es un tremendo resultado”.

La posibilidad de “acordar” amerita un tratamiento horizontal de la comunicación de lo contrario nos encontramos en una asimetría que en la verticalidad ejerce una relación de sumisión/poder perdiéndose el sentido de “acuerdo”. Pareciera que aún seguimos experimentando, en un contexto de temas familiares, una simbólica lucha de géneros: ¿En qué *forma* (sistémica) acercamos [la] mediación a [el] poder judicial respetando la autopoiesis de ambos?

Recordemos lo expuesto anteriormente, cuando señalamos que la distinción de diálogo está altamente tematizada e interferida por construcciones devenidas de espacios de trabajo psicosocial abriendo múltiples ruidos de incertidumbre que desorientan el funcionamiento del dispositivo, a la vez que tensionan la resolución del conflicto con una alta complejidad de sentidos diversos. Volvemos a insistir, que en las semánticas de la realidad, la posibilidad de diálogo, tiene escaso asidero en las construcciones sociales referentes a justicia, la cual se encuentra altamente sintonizada con interpretaciones que devienen del poder, la obediencia, y el paternalismo, constituyendo un quiebre cognitivo en las expectativas de la ciudadanía, quienes esperan del poder judicial, la resolución de sus conflictos -sin extrañarnos- tal como ha sido tratado por décadas. Es por tanto, la mediación un procedimiento que actualmente no solo fuerza por su definición, viabilidad organizacional y socialización ciudadana; es principalmente un procedimiento que reconfigura la forma de hacer justicia en un sistema derecho en evolución.

En este punto de autorregulación del dispositivo para su transformación, en plexos de acoplamiento con la sociedad, es fundamental plantearnos el carácter interventor de las auditorías externas en todas sus modalidades de seguimiento, supervisión y control de la calidad, debiendo guardar cuidado que la mediación está lejos de ser el “estudio de mercado” de una empresa *retail*. Imperante se sitúa el tratamiento de las comunicaciones que se realizan por medio de la UMED, velar que el dispositivo de la mediación sea tratado en su propia autopoiesis. Es decir, las técnicas de ingreso a la construcción de la realidad de la mediación para su evaluación debieran estar principalmente en sintonía con sus semánticas (sin desmerecer la igual aplicación de otros instrumentos). Lo señalado es dilucidante para captar lo que actualmente se construye como mediación como para que la absorción de la evaluación pueda constituirse como una retroalimentación del dispositivo hacia su mejoramiento en vez de una mera fiscalización de recursos. Esto también conlleva a que la captación del dispositivo se amplíe a connotaciones de [servicio] entendiendo que el proceso resolutorio o gestión del conflicto se construye en un quehacer [organizacional] conjunto.

Lo anterior está lejos de ser un mero llamado al trabajo en equipo. Desde la teoría de sistemas sociales corresponde a repensar la organización como una articulación de acoplamiento(s) estructural(es) que en la mutua factibilidad mediaciones/tribunales irritan sus conformaciones estructurales movilizándolo hacia horizontes compartidos de sentido. Un razonamiento conjunto de protocolos y orientaciones técnicas, que fortalezcan el entendimiento, de los procesos en su objetivo de calidad en torno a la resolución de aquellos conflictos familiares que responden a la protección y cuidado de

los niños. Por lo tanto, aquellas instancias organizacionales que estructuran y orientan sus dinámicas en las semánticas que hacen sentido a la mediación, reintroducen aquella información al dispositivo, no solo por reconocerle un lugar en la organización y de esta manera pueda definirse en su contexto judicial, sino también porque trasladará esa misma dinámica a sus procesos, fortaleciendo sus horizontes de sentido en el alcance de la diferenciación de sus decisiones técnicas.

III.2. Programas de decisión del mediador durante la resolución del conflicto familiar

A pesar de las interferencias señaladas en las premisas de la mediación, se observan autorreflexiones en torno a la operación del dispositivo durante el proceso que rescatan de una multiplicidad de temas, expectativas e interferencias, la posibilidad de realizar las selecciones comunicativas conducentes del dialogo, hacia un acuerdo que responda al interés superior de NNA.

Un primer elemento que amerita una distinción definida refiere al entendimiento del conflicto, en alguna medida se pudiera suponer que en la mediación licitada los conflictos solo atañen a aquellas materias jurídicas. No obstante la práctica y las amplitudes de los modelos del dispositivo de la mediación dan cuenta de la posibilidad de tratar otros elementos atinentes al conflicto que estarían principalmente representados en la relación entre las partes. A lo anterior, es fundamental hacer una aclaración desde el enfoque teórico de este análisis para el tratamiento del tema que sigue, recordando que el conflicto corresponde a una alarma del sistema familiar que llama a su reestructuración en un momento de cambios para su organización, donde las pautas de los agentes en interacción han sido removidas por una situación de crisis -por lo general- a nivel del subsistema conyugal. Recordamos que el conflicto, es un emergente comunicativo actuando como alarma del *sistema inmune* de la sociedad. Este promueve la distinción de alerta de que las comunicaciones sociales no solo se están fragmentando, sino también fracturando. A nivel familiar, el conflicto puede observarse en comunicaciones de expectativas, es decir, los intereses de las partes pudieran estar en oposición, o en lecturas distintas de significados y relevancia. Dificultades de adaptación a los cambios del entorno (Crisis normativas, por golpe inesperado, estructurales), entendiéndose por dificultades para concebir la organización familiar en nuevos ordenes, límites y roles de relación. Adaptación a los cambios internos (ciclo vital biopsicosocial) como la dificultad para asimilar la evolución del rol, función y tareas asociadas a la etapa. En esta conceptualización, no parece sorprendente entender que por lo general las partes suelen estar encapsuladas en sus propias narrativas (autorreferencias), en algunos casos aún en el dolor de la ruptura (desadaptación al cambio), y proponen alternativas de resolución desde sus propias expectativas de vida (fijación en roles pasados).

Estas respuestas, en un rendimiento sistémico, son sumamente razonables y legítimas dada su autopoiesis de aprendizajes, ritmos de desarrollo y significaciones de la realidad en su clausura operativa. Estudios y experiencia de mediadores reafirman este conocimiento, en la misma práctica, de cómo los padres replican las dinámicas de sus familias, o bien, intentan construir en inversa a ello.

Hablaremos de un manejo, resolución o gestión del conflicto en la medida que el mediador tenga en todo momento presente en sus decisiones técnicas que el foco que guía el proceso hacia el acuerdo es el interés superior de NNA. Consideramos que su interés va más allá de la suministración de sus necesidades básicas, sino por sobretodo

ser reconocido actor, sujeto, ciudadano en su experiencia de acoplamiento familia/derecho. Esto es resguardar formas de violencia que puedan instrumentalizar la experiencia del niño, siendo responsables- en el contexto que nos compete- de su desarrollo. En tiempos en el cual emerge la atención por la autonomía y capacidad constructiva de la experiencia individual con el mundo. En este escenario, consideramos que el elemento basal es más profundo que determinarnos según su madurez y edad, el término que debería guiar la construcción colectiva de su bienestar y ejercicio ciudadano, corresponde a posicionar su dignidad como eje central.

Es por tanto, absolutamente primordial para este análisis la presencia de la voz de NNA como la más alta decisión técnica del mediador, en la cual, volcaremos los esfuerzos de comprensión de las decisiones técnicas de los mediadores con destacables ejemplos que evidencian la posibilidad de cambio durante el proceso de reestructuración del sistema familiar hacia la permanencia o mejora de su función de cuidado y protección de niños, niñas y adolescentes.

“El mediador es un vehículo de comunicación”... es una interesante invitación para comenzar a abordar este punto. En su trabajo profesional reconoce su posición como un tercero imparcial que articula la comunicación entre las partes.

“Creo que el mediador tiene que lograr entender que puede ser un eslabón súper importante en el bienestar de una familia, no para que se junten, sino para la calidad de vida de los hijos”.

Ahora bien, el reconocimiento de las *partes* usualmente se constriñe a padre y madre, se destaca que son ellos quienes deberán decidir lo mejor para sus hijos, lo cual aparenta ser apropiado, sin embargo la invitación se amplía si también escuchamos la voz de NNA. La presencia de NNA en mediación, es un asunto a trabajar con cuidado, y es así reconocido, al punto que para ello, la mayoría de los mediadores, dan cuenta de lo imperante de adquirir herramientas para esta función, dado que requiere un manejo de la comunicación digital y analógica con otros matices a diferencia del proceso con los adultos. Es destacable este nivel de autoreflexión para tratar el conflicto con la voz de quien es el centro del encuentro. Es necesario el conocimiento de técnicas apropiadas que permitan conducir el diálogo- cuidando en supremacía- evitar que el niño quede expuesto a la confrontación, agresión o manipulación de los padres, reconociendo la alta probabilidad, que en la construcción del conflicto por las partes, los niños se encuentren triangulados, alienados o instrumentalizados frente al proceso. Es una realidad lamentable, sí altamente observada a lo largo de este análisis, y es urgente recordar que un porcentaje no menor de las probabilidades de vulneración de derechos de NNA provienen de su entorno intrafamiliar.

“Que los padres los visibilicen (a los niños) en los conflictos y los ayuden (escuchen y consideren) a tomar una decisión sin parentalizar esa decisión tampoco. Eso también es difícil, yo rara vez lo he visto, que las partes se sientan iluminadas y digan: ¡oh! Miguelito necesitaba estoy... oh! Pepito esto otro]... Es difícil”.

“Siempre estoy dentro de ese ámbito, el niño, porque ellos son los que sacan: no es que el niño quiere esto, es que el niño quiere esto otro, es que yo hago esto lo mejor por mi hijo... Y les digo: Ya vamos viendo si realmente es lo mejor, y que opina el niño”

“Los niños están triangulados, están con exceso de información, los hacen que tomen partido, están parentalizados, o son objeto de mercancía. Entonces, más desafíos técnicos tienes, porque los procesos reflexivos que tienes que lograr son mayores”.

Es por tanto, el mayor enfoque que recuerda su foco: entregar un espacio de comunicación entre las partes que de manera responsable y protagónica puedan contar con el mediador quien hace de *punto de enlace* para la *resolución del conflicto* -que no es más ni tampoco es menos- que una *etapa de transición de la estructura familiar hacia una nueva reestructuración para continuar con el cuidado y protección de los niños en otras condiciones de organización*.

Por lo mismo, se configura como una instancia de *cambio* desde un punto de vista sistémico (lejos de interpretaciones pacifistas o nueva era), solo en el sentido morfogénico de su autopoiesis, observando que *sí* hay disputas, confrontaciones y disensos como aspectos esperables del proceso. Entendemos con esto, que el rendimiento del dispositivo está lejos de cerrarse a la evaluación del mismo en términos de “armonía” en el dialogo, sino en la [apertura reflexiva] -autodescritas como alternativas- del sistema por trazar nuevas distinciones en torno al rol, función y expectativas del sub sistema parento-filial. De este modo, *el proceso de la mediación pasa por la comunicación de aportes delimitados en torno a la temática cuidado y protección de los niños*.

Ahora bien, es delicado cuando se habla que para llegar a un acuerdo es necesario trabajar en la “relación” de las partes: hombre/mujer, porque puede percibirse como el abordaje de la mediación a un proceso de duelo, adaptación de la realidad actual del quiebre de la pareja o reencuentro como padres, interpretando que las partes están en rigidez de sus posiciones, emocionalmente sobrepasadas o negándose a hablar entre ellos en actitudes de apatía o indiferencia. Acotar dicha complejidad toma un tiempo excesivo, con herramientas aún inciertas metodológicamente y en el lugar menos apropiado forzando la dirección del dialogo para terminar triangulando el conflicto en el foco del niño. Aun así, es parte de los riesgos que aborda el mediador en un dispositivo cuyo procedimiento se encuentra en camino de diferenciación, socialización y esperable participación ciudadana proveniente de un paradigma opuesto, un derecho positivista, internalizado por años. Recordemos que actualmente la apertura del diálogo en mediación a las temáticas de familia abre una serie de semánticas en torno a “problema” “asistencia” y “redes sociales”. Esto lleva a observar que tanto las familias como el sistema están recientemente asimilando la administración del derecho de familia en los rendimientos del dispositivo. Aquello fuerza a que el procedimiento sea realizado con claridad, eficiencia y calidad, para que las partes y mediador seleccionen de forma oportuna las temáticas de función parental que convoca dicho encuentro. Dicho escenario, revela una lista de elementos en la interacción de las familias, situando: roles, funciones y límites, en sus respectivas etapas cumpliendo sus determinadas tareas. Además, en el código que pareciera orientar su sentido comunicativo: el amor. Un avance en la mediación parece más probable cuando en cierta medida las partes están sencibilizadas o vinculadas con su rol. En caso contrario, es admitir la indiferencia, negligencia o resistencia al apego parento-filial como una realidad frecuente que amerita otro tratamiento jurídico, psicológico y/o social.

Lo expuesto, no quita que sean parte de los antecedentes del caso el estado actual de la relación conyugal, no obstante, recalamos, está lejos de ser el foco. Tampoco es

proponer una circuncisión del sentir de las personas en ese encuentro que los recuerda como pareja (si es que es el caso, en otros ocasional), es parte de la memoria desde donde conforman su historia con sus dificultades actuales para el diálogo. Una salida para despejar la información y quedarnos con los sedimentos de la relación, es visibilizar sus “recursos”, entendiendo que algo posibilitó, que por un momento, construyeran una parte de su vida en conjunto y eso está lejos de ser casualidad, sino que responde a un acoplamiento estructural en el cual compartieron códigos y horizontes de sentido en común. Entonces, hablar de relación convoca principalmente a rescatar los aprendizajes de su historia para *resignificar* el encuentro hacia nuevas reflexiones de su funcionamiento parental. Esta transparencia la deja entrever el sistema en sus comunicaciones, que incluso la perspicacia de algunos mediadores, entrenados en la escucha y la observación, lo reconocen como un *elemento en común* que comparten los padres y desde ahí tal como dicen: *los enganchan*. O sea, en términos sistémicos, el mediador reconoce entre la complejidad comunicativa del conflicto, elementos estructurales que están a la base del sistema y dicen estrecha relación con su función parental. Su movimiento está en rescatar dicha información y retornarla a la autopoiesis del sistema procesada en los códigos del contexto jurisdiccional de la ley en curso.

A modo de profundizar en lo anterior, vamos a destacar cuatro etapas que el mismo proceso de observación sociopoietico, evidenció del trabajo con los focus group. Metodológicamente, se analiza la dinámica comunicativa que los grupos de discusión generaron, dando cuenta que estas presentan el ordenamiento de los patrones recursivos del mismo proceso de la mediación, y por tanto, evidencian la lógica operativa de sus pautas de interacción. El trabajo mayor es comprender a lo largo del siguiente análisis la emergencia de esas recursividades, abordando metacomunicativamente el fenómeno. Para ello, se incorpora tanto el contexto social que dialoga con la mediación, como las premisas que estructuran su funcionamiento. El ordenamiento sociopoietico de las aportaciones de los mediadores, manifiesta un proceso comunicativo durante la resolución del conflicto, que sistémicamente es entendido desde la incertidumbre hacia la selectividad; denotando que el estado actual de la mediación *genera* decisiones técnicas que apuntan a ordenar la complejidad y dotar sentido legal al encuentro. De esto, resulta que, el proceso de la mediación para la resolución del conflicto hacia el logro de acuerdo, guarda una interesante evolución comunicacional que dilucida las decisiones técnicas de los mediadores.

Se evidencia la emergencia de un procedimiento contenido en las siguientes etapas de operaciones comunicativas:

- Contener la *catarsis* de quejas cruzada, compleja e indefinida en sus sentidos por los distintos subsistemas en interacción.
- *Resignificar* el encuentro hacia el propósito de comunicar las materias jurídicas a tratar en la diferenciación del sistema parental.
- Empoderar a las partes en la *responsabilización* de su protagonismo comunicativo como sistema parento-filial.
- Promover la *construcción del acuerdo* con selecciones de información en un sentido de enlace entre los códigos de los sistemas en interacción.

III.2.1. Catarsis

La apertura del proceso de mediación conlleva una alta incertidumbre, tanto por las razones expuestas anteriormente como por las razones que emergen del mismo sistema conyugal cuando se encuentra, manifestando en el proceso resolutivo la memoria de las dinámicas de su relación. Es contingente que las comunicaciones del sistema sean usualmente interpretadas desde la emoción como dolor y rabia tematizadas en: búsqueda de compensación o sensación de amenaza; quejas en general por expectativas decepcionadas. Lo descrito no responde a todos los casos, sí a una constante. Bien se sabe que en otros casos responden las partes con absoluta indiferencia, negación o rechazo, en una voluntad de no diálogo.

Ante dicha complejidad variada, el rol del mediador toma diversas formas, tales como: dique de contención, puente interlocutor y en el mejor de los casos enlace o vehículo comunicativo para una conversación articulada al tema seleccionado. Preguntas como siguen son fundamentales para hacer una gestión- reflexiva- selectiva de lo que convoca al conflicto parental:

- ¿Cómo se encuentra el sistema actualmente? Es saber cómo está el niño en su entorno familiar
- ¿Qué ocurre en la clausura de las partes? Es entender las motivaciones de los padres respecto al cuidado y protección de sus hijos
- ¿En qué momento la apertura cognitiva se abre hacia la heterorreferencia? Es observar cuándo la voz del niño se hace presente en el relato de sus padres
- ¿De qué manera el mediador selecciona y encauza la complejidad emergente? Es velar en todo momento por los derechos y deberes de NNA entre las partes.

El siguiente relato sintetiza un ordenamiento reflexivo al respecto:

Personalizarlo empieza desde que ese niño tiene un nombre en la mediación y a mí no se me olvida el nombre, se me olvida el nombre de los papás, pero no el del niño, ni la edad del niño, ni la exploración de las necesidades de él, de cuál es su historia y de cuáles son sus rituales, para mí es súper potente en la mediación, porque en el fondo eso hace que un acuerdo tenga sentido. No quedan las horas divididas, porque así era más cómodo. A mí me han tocado mediaciones, de pronto una mamá que tuvo pareja y fue súper evidente en la mediación, ya el tema ella no lo instalaba, pero su discurso no era desde las necesidades su hijo o de su hija, si no que su discurso era de que ella prácticamente tenía ahora pareja. Entonces, llévatelo tu para yo tener tantos fines de semanas libres. Entonces, ahí es donde uno tiene que tener cuidado, ahí es donde uno tiene que poner el acento y manejar la técnica para darle a

*entender a esa señora, señora usted no es el tema de esta mediación, es su hijo o su hija, y qué es lo mejor para él. **¿En base a qué usted va a ampliar éste régimen?** Entonces, eso no lo puedes perder de vista, porque de pronto puedes llegar a un acuerdo súper fácil, más tiempo con el papá, y a lo mejor el papá está feliz, pero de pronto **hay otras cosas que trabajar porque no son objetos, no son pelotas de ping pong.***

De este modo, observamos cómo lo fundamental es “gestionar” el conflicto desde la toma de sentido de las partes constituyendo el espacio de mediación en una función legislativa para NNA, encauzando con preguntas reflexivas el rol parental o la representación de los derechos y deberes de NNA. De hecho, constituiría un acto de transparencia del dispositivo señalar inicialmente a las partes que están en representación legal de los derechos y deberes de sus hijos.

La representación legal de los padres respecto de los derechos y deberes de NNA, se encuentra en una probabilidad de múltiples ángulos de contingencias abierta hacia la incertidumbre a todo lo posible tematizar como “problema de familia” en tensión con las “expectativas decepcionadas” que moviliza el encuentro. Es por tanto, fundamental retornar el encuadre del proceso en la metodología pertinente para sus medios en el diálogo entre las partes, y el sentido legal oportuno para sus fines de acuerdo, en el propósito de estabilizar expectativas en un servicio legal reflexivo de selecciones comunicativas.

“...lograr que las personas se centren en su rol de padres, y en la medida en que se centren en su rol de padres, tengan en cuenta las necesidades de los niños...”

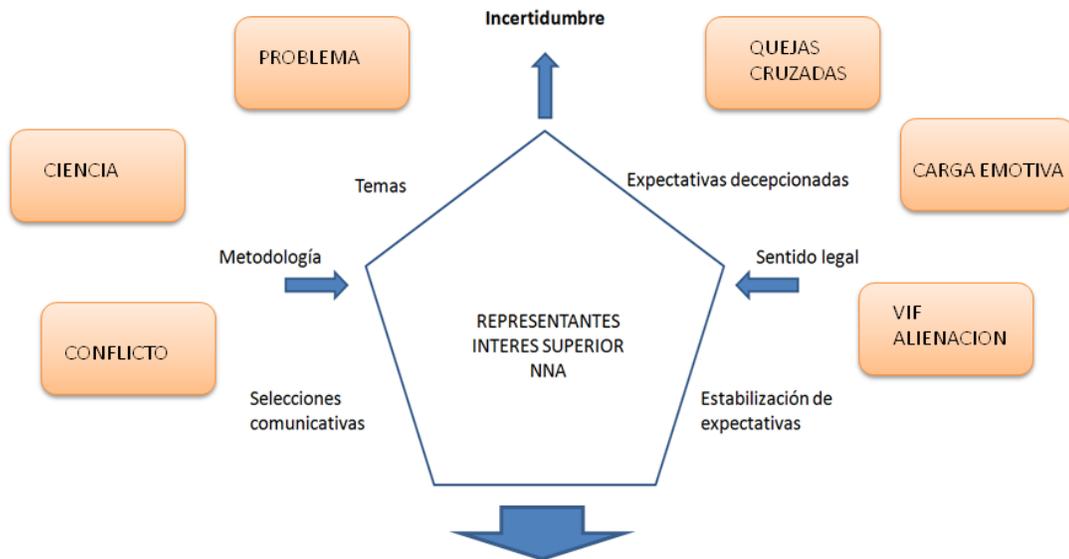
Sustancial, es entonces al procedimiento, cuando hablamos de representación legal de los padres, respecto de los derechos y deberes de sus hijos. Entender la presencia de las partes en un proceso de mediación pasa por interpretar y traducir- con significado en el acta -las necesidades, intereses y deseos de sus hijos.

En algunas descripciones para este análisis, se expone la percepción que el mediador es una figura nueva, poco delimitada legalmente respecto a su quehacer en función de los derechos del niño, escasamente “encarnada” se tiende a expresar para dar cuenta de los vacíos legales en su rol. Velar por que las partes realicen sus acuerdos en respeto del interés superior del niño se manifiesta a momentos confuso y contradictorio con el principio de imparcialidad. En ningún caso, el mediador pudiera presentarse imparcial si evidencia negligencia parental, alienación parental u otras formas de vulneración. Menos permitir cerrar acuerdos porque acomodan a las partes, tras el criterio de que se logró bajar el nivel de confrontación a una pseudoconformidad, excluyendo la voz del interés superior de NNA. Concretar en esta etapa el proceso de mediación porque la disputa ha bajado y están delineando un “común” acuerdo, solo llena actas que carecen de sentido legal. Un ejemplo concreto es cuando encontramos actas que señalan pensiones mensuales de \$10.000.- justificadas en que las partes lo acordaron “voluntariamente”.

El mayor desafío que se percibe en esta primera etapa de catarsis, corresponde a que el mediador debe abordar la incertidumbre, ordenar la complejidad y seleccionar las tematizaciones atingentes al proceso de la mediación hacia el foco del interés superior de NNA. La catarsis, viene a representar un escenario de purga, así tal cual en su definición como limpieza del procedimiento (despeje de la información) y explosión de las partes

(encauze comunicacional), en que el tema de los límites, parece ser el principal tema de entrada para contener y encuadrar la materia que los convoca.

CATARSIS



Fuente: Elaboración Propia.

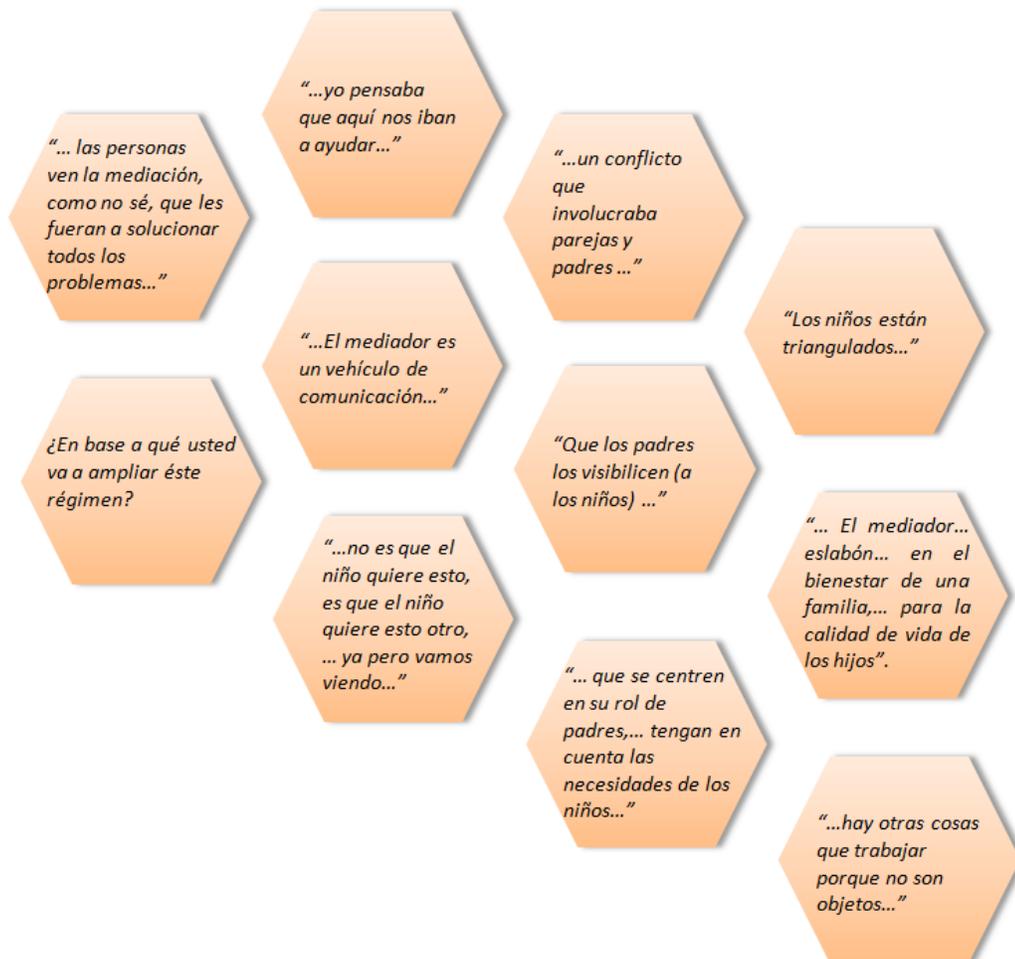
La emergencia de la catarsis no es casual ni azarosa. Viene construida por una serie de causalidades que complejizan el ingreso del proceso de la mediación. En este diagrama observamos los elementos implicados en un primer momento, que expresan altas demandas de reencuadre. Retomando el recorrido de análisis que hemos realizado a lo largo de este capítulo, revisamos, en primer lugar, planteamientos en torno a las semánticas de la ciencia aún pendiente con la definición de conflicto en un contexto de mediación familiar para describir, entender y operar este encuentro comunicativo – mediando- en su propia disciplina.

El problema de las partes, ya de entrada es construido como problema en la definición y difusión del dispositivo, lo que abre de entrada levantar una serie de significados asociados a todo lo tematizado como “problema” de familia. Entonces, la causa ingresa “problematizada” en quejas cruzadas, carga emotiva, altas expectativas y demandas para que les resuelvan su llamado problema, situaciones en que la violencia intrafamiliar no queda ajena.

Estos elementos señalados son precursores de incertidumbre en el dispositivo, es por ello que nos encontramos finalmente con situaciones, tales como: redefinir el foco del conflicto, despejar los temas atingentes a la materia a tratar, recordar de quién es el interés superior, encuadrar el sentido legal del proceso, y situar a los padres en su rol de representantes legales para el bienestar de sus hijos. Revisemos una síntesis de las

unidades de códigos que en una lectura policontextual nos conectan con una pauta de significados en torno a: *Contener la catarsis de quejas cruzadas, compleja e indefinida en sus sentidos por los distintos subsistemas en interacción.*

Síntesis Unidades de Registro



En mayor complejidad, si la mediación da cuenta la dificultad de llevar a cabo su procedimiento porque las partes evidencian una dinámica de violencia en el trato, entonces el escenario para su tratamiento es otro. Aquí es fundamental profundizar en las descripciones que tienen los centros para distinguir un proceso “fácil y difícil” ya que pudiera ser que efectivamente un acuerdo “difícil” conlleva elementos de violencia que el dispositivo no tendría porqué absorber. No es el lugar, ni tampoco están las herramientas. Esto también es un tema a investigar con [productividad] científica para un proceso de mediación.

Esta primera etapa en ningún caso es garantía de las siguientes etapas desarrolladas a continuación, es más, se hipotetiza que en un alto número de casos las mediaciones tienden a empantanarse en el “dime y diretes” de las quejas cruzadas, y convirtiendo la mediación en una puerta giratoria de demandas por el servicio. En contingente salida, se gestiona, haciendo cruda incisión temática hacia forzados acuerdos que se caen al poco tiempo.

“La puerta giratoria de la mediación, y en conflictos, que los que trabajamos en familia lo sabemos, la emotividad, la emocionalidad es fugaz, es muy cambiante y muchos de los acuerdos que se modifican tienen que ver con que los tomaron con un momento de mucha rabia, de ruptura, de crisis profundas y que después eso va desgastándose en el tiempo y hacen una modificación”.

A modo de pronóstico se observa que la modificación de los razonamientos del dispositivo a nivel de decisiones técnicas, evolucionarían en una primera etapa en lograr traducir la catarsis hacia una destriangulación del conflicto. Esta tarea estaría orientada en la función de aprendizaje que se propone el dispositivo, en que las personas puedan aprender a lo largo de la mediación a resolver sus propios conflictos. Para esto, es imperante disminuir la reproducción de patrones sintomáticos que se sostienen a lo largo del tiempo y vuelven reconfigurar un nuevo conflicto, pero en otro orden dinámico. No obstante, debemos advertir que es una tarea ambiciosa, no imposible, pero si muy compleja. Esto no solo por las inconsistencias y ambigüedades que presenta la operación de la mediación, y que para ello en primera instancia tendrían que alinearse a nivel técnico en la definición de su objeto, abordaje y servicio esperado. No porque digamos estar gestionando el conflicto, necesariamente lo estamos haciendo. Es cierto que abordar un tema puede tener multiplicidad de técnicas, estilos y formas en lo concreto, sin embargo es de atención que las distinciones realizadas, estén formuladas a modo de razonamiento estratégico en el sentido funcional de su rol como mediador. Esto implica que las herramientas técnicas (parfraseo, contención, reflejo, etc) están orientadas por un proceso reflexivo del sistema. Un proceso reflexivo implica la metacomunicación del sistema, en que en un orden de autorreferencia superior, está permanentemente distinguiendo sus consecuencias en el entorno. Entonces, comienza a emerger la noción de un procedimiento, lejos de intervenciones azarosas, espontaneas o predeterminadas, el mediador puede inducir a través de sus propias herramientas- orientado por sus decisiones técnicas- la irritación del sistema parento-filial.

III.2.2. Resignificar

“Yo creo que en todo minuto el mediador lo que hace es para que ellos (las partes) entiendan, que tienen un objetivo dentro de la relación de papá y mamá, respecto de su hijo”.

Aquí nuevamente, observamos la necesidad de centrar el foco de la mediación, limpiando el problema y definiendo el interés superior del niño en la materia legal. Entonces, para poder situarnos en esta etapa de resignificación, cabe preguntarnos: ¿De qué manera el mediador promueve un nuevo horizonte de sentido hacia la diferenciación del sistema parental?

Por las descripciones recogidas sabemos que el momento más difícil de una mediación es la desestabilización de posiciones encapsuladas en las necesidades personales y/o expectativas decepcionadas, en muchos casos, con respuestas de resistencia, rechazo o negación al encuentro con el otro, si es que no a desplegar dinámicas competitivas de autovalidación lejos del esperado encuentro de legitimidad por la colaboración conjunta hacia la crianza compartida. Las decisiones técnicas del mediador (en sintonía con las funciones descritas por la UMED y establecidas en ECAME) facilitan abrir un nuevo horizonte de sentido. Exigen las competencias, habilidades y perspicacia de la gestión de una comunicación que promueva a las partes a la reflexión –para nuestro análisis- de sus roles parentales, con el cuidado de fortalecer la relación del sistema. Recordará el mediador que las tematizaciones de las comunicaciones de la intimidad familiar se encuentran en un potencial actualizable en los códigos amor/no amor, en un sistema que trae una historia con sus propias fortalezas y fisuras, -aún desconocidas para el proceso-, y es momento de sopesar las posibilidades de las partes por escucharse y encontrar un íntimo sentido de integridad en la disposición hacia el otro.

Para ello, estamos lejos de recurrir a la pasión como recurso, lo cual aún pudiera ser tema para una de las partes. Estamos simplemente abogando por el respeto para que el encuentro tenga reales posibilidades de enlace en la participación de los integrantes de un sistema familiar que comienzan a reaprender a reconocerse, escucharse y valorarse legítimamente ante un nuevo escenario de interacción con otras reglas, distancias y cercanías de organización.

Esta etapa, igualmente promueve la incorporación de la voz de NNA como foco y eje central de las construcciones reflexivas, encontrando en los marcos legales de sus derechos y deberes, al igual que los aportes de otros sistemas tales como la ciencia, la educación y la salud, elementos orientadores para el análisis, diagnóstico y gestión del conflicto. Es decir, oportunidad comunicativa de las selecciones de los códigos lícito/ ilícito -en los marcos legales nacional e internacional de derechos humanos- fundamental soporte para la elaboración del acta.

El siguiente ejemplo representa lo señalado:

*“La calidad de las preguntas que tú hagas es importante y que los acuerdos reflejen eso y eso hay que trabajarlo, por ejemplo en un niño de 6 años, dicen los padres: **que pase el 24 en la noche contigo y el 25 de diciembre a las 10 am lo voy a buscar.** Entonces, yo ahí me preguntaba, eso es lo que quiere el papá, eso es lo que quiere el niño **¿eso es lo mejor para el niño?** Entonces, ahí empezaba con una serie de **preguntas reflexivas y llevándolos al niño**, y bueno cuáles son los rituales del niño, el niño tiene algún ritual para la navidad, algo a lo que él esté acostumbrado, trasladando un poco a los papás, para hacerlos ver que en el fondo lo que primaba más, que lo que ellos quisieran como dividir al niño y convertirlo en un objeto de premio o de castigo, era lo que el niño quería. Y dentro de eso, un poco **cuál es su historia, cuáles son sus rituales** y de repente se logra mucho, porque por ejemplo, habían papás, mamás, incluso que me decían mira la verdad es que en mi familia son reformos, que el 24 en la noche no hacían nada, en cambio en la casa del papá va el viejito pascuero y van todos los parientes, pensándolo bien, lo mejor para el niño de acuerdo a lo que el niño estaba acostumbrado, esa noche mejor la pase con el papá, porque para ellos la navidad es importante, por ejemplo para mi familia no lo es. Entonces, ahí ya no era el otro discurso 50 % del tiempo contigo y el otro 50 % del tiempo conmigo, no es esa la idea. **La idea es el bienestar del niño**, que pase tiempo significativo con ambos, que ese tiempo significativo sea de calidad que es lo que quiere el niño, entonces esas preguntas teníamos que llegar, de pronto hay que hacer mirar a la gente la realidad, de pronto usted está pensando en usted y no está pensando en el niño, **¿su niño estaría contento con esto?** O sea, con todas estas preguntas circular sistémicas, en el tiempo futuro en el tiempo pasado”.*

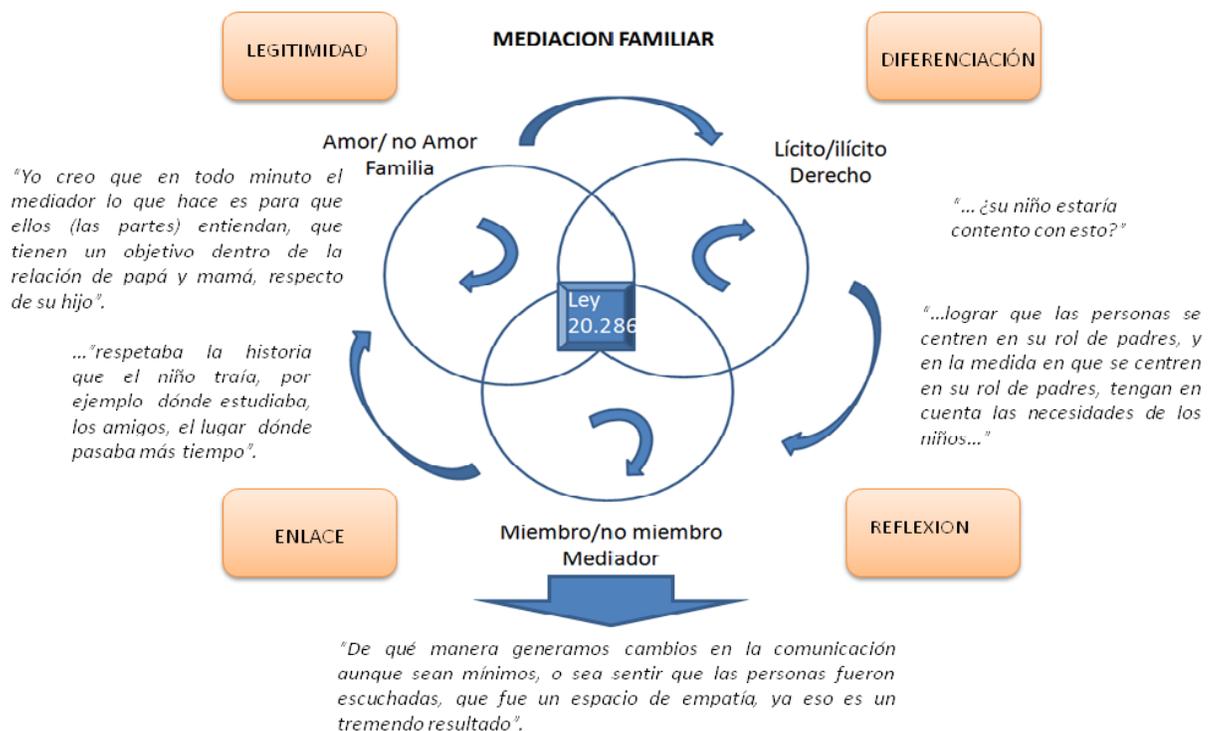
La gestión de este momento es altamente delicada aun cuando sumamente potente si lo analizamos desde el enfoque seleccionado, dado que es el momento de mayor reformulación y construcción del sistema por diferenciarse como padres. Es de absoluto cuidado que las reflexiones sean conducidas con adecuadas preguntas que convoquen al tema del bienestar de los niños, las selecciones sean realizadas con legítima escucha y delimitada síntesis en un análisis que dé cuenta del diagnóstico o hipótesis a través de las cuales el mediador interpreta el estado actual/potencial de la autopoiesis del sistema para reconocer en qué medida las partes siguen hablando desde sus propias clausuras hasta que ya comienzan a hacer presente la voz de los niños. Además, este ejemplo, da cuenta que la utilización de un modelo de negociación es cuestionable si resignificamos el *dividir* al niño por *construir* el entorno del niño... ¡muy diferente!

“un desafío primero es desestabilizar la rigidez de las posiciones de las partes, de las personas , primero que nada sacar de la posición, si es que está muy, muy rígida, sacarlo de esa posición darle a entender que hay otras posibilidades más flexibles o no es tan así su punto de vista, eso para el mediador es un gran desafío, toma mucho tiempo en la mediación”.

“Las voces que emergen de ahí son de los propios padres con respecto a sus hijos, más que los propios intereses de los niños... Entonces cómo trasladar la voz de los niños a un espacio de mediación”.

“El mediador pasa a ser un interlocutor del niño muchas veces... Y es difícil estar en ese espacio de mediación sin el niño, y tratar de ser su interlocutor, pero yo creo que uno no debe de perder de vista de eso y rápidamente hay que personalizarlos”

RESIGNIFICACIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

El diagrama presentado, espera ser esclarecedor de los elementos a levantar en la etapa de la resignificación, donde la reflexión es fundamental para incorporar posibilidades de enlace de las funciones parentales hacia las necesidades de sus hijos. Este movimiento orienta hacia la diferenciación del sistema parental, irritando los códigos de legitimidad de la interacción, a la vez que responde híbridamente en una apertura al dialogo entre las partes resguardando los principios legales y dogmáticos del dispositivo.

Síntesis Unidades de Registro



En esta etapa, ciertamente, pudiéramos cerrar el acta al parecer conformes con la participación de los integrantes de la familia, pero hasta aquí, con la etapa de catarsis y resignificación, solo hemos abordado los medios que hacen posible un escenario de diálogo, en el sentido organizacional señalado por las funciones del mediador y la Pauta ECAME. Aún permanece pendiente el fin de la mediación en torno al protagonismo y aprendizaje de las partes para la resolución del conflicto. De este modo, aún queda fortalecer un estado mayor durante la mediación que opera en la responsabilización para el ejercicio de la ciudadanía.

III.2.3. Responsabilización

“Bueno, el empoderamiento de las partes es verse de otra manera, y básicamente aprender a pensar y saber que uno construye su propia realidad... empatizar con el otro tantas cosas de la comunicación que uno puede aprender a desarrollar mientras uno conversa con el otro y a crear una nueva realidad, a crear perspectiva y saber que uno es responsable del lugar, de su propia realidad en definitiva, de su propio estado en realidad”.

Deseable en lo tradicional sería hacer esta lectura atendiendo al sistema parento-filial, no obstante se reconoce en la práctica que con bastante frecuencia aparece lo monoparental, o el recurrir a otros familiares para que asuman la responsabilidad de cuidado y protección. Además, todos los casos no vienen de “paquete” cerrados en su clausura autorreferente de esperable autonomía, sino más bien traen una altísima complejidad comunicacional devenida por otros integrantes participes de su interacción. Poco extraño es que se encuentre la nueva pareja de alguno en la sala de espera, la madre, el padre, un compañero de trabajo o incluso la vecina invitada porque “ella también ha pasado por lo mismo”. No es de extrañar que ante la decisión de acuerdo las partes sientan la necesidad de conversarlo con una persona de su aparente confianza o explícitamente expongan la necesidad de saber qué opina el mediador esperando recibir una resolución “experta”.

En un nivel de análisis más profundo, interiorizarnos a hablar de autonomía en nuestra sociedad chilena para el tratamiento reflexivo de sus conflictos, es admitir la seriedad de tratar el tema con la atención investigativa que merece para entender y explicarnos estas respuestas propias de nuestra sociedad. Para ello, podríamos distinguir, en primer lugar, las construcciones de nuestras semánticas de ciudadanía nacional, probablemente devenidas de una historia país de luchas hasta ahora presentes con nuestras raíces indígenas, políticas públicas asistencialistas, el quiebre de una justicia ciega de manos atadas, la importación de un sistema económico, como además repensar el libro *madres y huachos* con altura posmoderna. Por estas y otras premisas históricas, la “responsabilidad” es una etapa de la mediación pendiente con su deber cívico que merece un momento de investigación propio, más aún si hubiéramos extendido en nuestro análisis un capítulo acerca de la construcción de la realidad social, a través de la visión y alcance de otras políticas públicas que están actualmente operando en red con la mediación.

“...Si la mediación fuera efectivamente la forma primera de resolver los problemas antes que el juicio, es que evidentemente estaríamos en otra era. En una era de la pacificación absoluta, en que nosotros nos hacemos cargo y nos responsabilizamos de resolver nuestros problemas, todos, porque todos tenemos el poder de hacerlo. Pero hay años luz para eso. Por una parte se dice el discurso que la mediación es bonita y bla bla... y por otra parte se niega ese discurso en la realidad de las políticas públicas que no expresan de verdad en la importancia que debe tener la responsabilización para resolver en la vida”.

En lo pronto, promover el avance de esta etapa es resituar que el protagonismo, decisión y por ende responsabilidad de los actos son propios de los sujetos. No basta con propender el diálogo, aminorar la confrontación, resignificar la estructuración del sistema parento- filial, sino se sedimenta la resonancia en la autopoiesis familiar por ser quienes atiendan y asuman sus cambios en una vida dinámica de transformaciones. En este nuevo orden de complejidad es fundamental orientar al sistema a mirarse y reencontrarse con su historia, fortalezas, dificultades y soluciones intentadas entregando una nueva valoración a aquellas acciones que sí les han permitido continuar hasta el momento presente.

Fundamental en esta etapa valorar los recursos y potencialidad del sistema para movilizar desde ahí nuevas estrategias de adaptación estructural ante crisis o ciclos propios de la vida. Incluso el saber cuándo y dónde pedir ayuda es una fortaleza del sistema loable de destacar. Es por tanto, un encuentro de alto sentido cuando el mediador interpreta la información del sistema en su capacidad de restablecerse y resignificar sus comunicaciones hacia el bienestar de los hijos, haciendo un reflejo o “devolución” de sus propias comunicaciones que en términos prácticos refuerzan la estabilidad del sistema ante el cambio. O sea, entrega una resonancia de temporalización antes/ahora movilizadora de la internalización de nuevos significados para su operación.

En consonancia con las semánticas modernas, esta etapa llama a la diferenciación del sistema, al logro de la individualidad de los sujetos, por ende a la captación de su autonomía y consecuente empoderamiento. En esta línea se traza el propósito de *aprehenderse*, dilucidante del autoconocimiento para conducir con responsabilidad los actos. Volvemos a destacar la idea que el alcance de la ciudadanía es la desparadojización de la relación autonomía/dependencia; promoviendo la existencia activa y develada de autoorganización constante entre los otros y el sí mismo. Expresión vital de estar y ser.

El logro del diálogo es la posibilidad de enlace intersistémico en que la mutua factibilidad irrita los entornos recíprocos generando resonancia en las posibilidades transformativas de ego y alter. Este acoplamiento estructural es probabilidad de aporte recíproco de la complejidad preconstituida de ambos, recordando que moviliza la apertura del sistema hacia su entorno constituyendo la formación de nuevas estructuras. Es decir, nuevamente, en la medida que está/es. Dado que los niveles de participación aumentan la respuesta interna del sistema, movilizando sus procesos de transformación en la medida que opera ordenando sentido en nuevos ordenes de complejidades. Entonces, comprendemos que la responsabilización conlleva un empoderamiento de la autonomía, posibilitada en la interacción ciudadana.

III.2.4. Acuerdo

En el estado que las partes logren llegar a un acuerdo, se visualiza alentador el contar con las siguientes descripciones que otorgan real sentido a la materialización del dispositivo a través del acta. Leer con detención la síntesis del siguiente ejemplo nos retrotrae a las etapas anteriores que hemos analizado, evidenciando destacables fortalezas técnicas emergentes en las decisiones de los procesos de mediación que en un procedimiento oportuno y de calidad bien se hacen patentes en un satisfactorio y responsable acuerdo. Entre aquellas decisiones técnicas claves se observa el paso de la incertidumbre o multitemas a la evolución de un proceso marcado por el aprendizaje de una interacción con rendimientos reflexivos hacia la protección y cuidado del bienestar del niño.

A continuación presentamos la reflexión de un proceso de mediación de cuidado compartido hacia su acuerdo realizado por decisiones técnicas dilucidantes de la procedimentalidad del dispositivo de la mediación:

*“Acá hay un tema que se ha dado harto este año con el tema del cuidado personal compartido, incluso yo hice dos **acuerdos de cuidado personal compartido**, el primero que hice fue con hartos reparos, yo, o sea, como **poniéndole harto freno al acuerdo**, en el sentido de, **ir generando un proceso reflexivo con los padres que no era dividir al niño, 50 % contigo y 50 % conmigo**, si no que más bien era trabajar la **corresponsabilidad de la crianza**. Entonces, tuve que hacer un proceso de cuatro sesiones, aproximadamente, más una **asesoría legal**, que la hizo la otra mediadora del centro que es abogada, para que les explicara **en qué consistía el derecho y les explicara el derecho de corresponsabilidad**. Luego trabajamos **estilos de crianza, pautas de crianza y un montón de cosas**, hasta que ellos mismos se den cuenta que no es 50 y 50, que es más bien **cómo seguimos participando los dos tomando decisiones conjuntas**”.*

En este extracto identificamos **un alto componente de catarsis** devenida por ambigüedades e inconsistencias estructurales del dispositivo. Esta contingencia comunicativa programa al sistema a tomar decisiones técnicas, tales como:

- Tematización selectiva de la materia jurídica a tratar.
- Regulación y límites de la voluntariedad de las partes en un ordenamiento dentro del marco legal del bien superior del niño.
- Situar el sistema familiar en su función parento-filial.

*“El acuerdo no queda en cómo va a pasarla mitad del tiempo contigo y la mitad del tiempo conmigo. No. De hecho, **se estableció una residencia principal, que en ese caso fue la del papá, porque pasaba mucho más tiempo con él**, y se estableció formalmente en el acta un poco como iba a ser la toma de decisiones de ellos con relación al niño, como iban a ser las vías de comunicación que consideraran relevantes, etc.*

Se evidencia la lógica de **resignificar reflexivamente** las necesidades del niño, en:

- Tratar reflexivamente las comunicaciones del sistema en la interpretación de sus necesidades y construcción del bienestar del niño.
- Promover la autopoiesis del sistema en la legitimidad de sus códigos.

*“Técnicamente, el niño tiene que estar presente físicamente cuando los papás no logran **representar sus necesidades**, cuando te das cuenta que no logran un proceso reflexivo en donde el niño sea el centro. Entonces, de pronto ahí es donde se tiene que **evaluar cómo escuchamos al niño**, en este ejemplo de cuidado personal compartido en donde los papás hicieron mucha **reflexión**, hicieron mucho trabajo y no pareció necesario que el niño estuviese físicamente presente. Además que el acuerdo en sí lo favorecía bastante, porque tenía harta flexibilidad, de alguna manera **respetaba la historia que el niño traía, por ejemplo en donde estudiaba, los amigos, el lugar en donde pasaba más tiempo**. No era que se le iba a cambiar su forma de vida de un día para el otro. El niño estuvo súper presente, pero no físicamente; todo el rato estuvo presente en las reflexiones de sus padres. La ventaja de esos papás es que ellos lograban representar las necesidades de su hijo, es decir, ellos lograban hacer reflexión, y de hecho se abrieron a trabajar el tema de la crianza y ver un poco cuáles eran sus puntos fuertes y sus puntos débiles en su comunicación”.*

Entenderemos por **responsabilización**, en primera instancia, un aprendizaje que apunta a **la autoobservación del sistema**:

- Orientar al sistema a reencontrarse con sus fortalezas, dificultades y soluciones intentadas entregando una nueva valoración [aprendizaje] de aquellas acciones que sí les han permitido continuar hasta el momento presente.

“Se cierra la mediación cuando llega a un acuerdo el proceso, incluso invitando al niño, un poco que escuchara nada más el pedacito donde aparecía el que iba a relacionarse con sus papás, para que en el fondo él sintiera que los papás habían hecho un trabajo, para que pudiera pasar un tiempo con ambos y que él se sintiera parte de eso y se sintiera como aliviado con esa situación”.

Ejemplos como el señalado dan cuenta de una resolución que respeta, en el espacio intersticial de ambos sistemas, los códigos que convergen en una posibilidad de acoplamiento estructural familia/derecho. Catarsis y resignificación responden a estrategias autocorrectivas del sistema por orientar su función en torno a medios para generar un espacio de diálogo. Responsabilización y acuerdo, corresponden a la coordinación de decisiones técnicas en torno a fines, que pretenden concretar la misión y sobretodo la visión del dispositivo en torno a la eficiente gestión del conflicto de familia. Como cierre de esta etapa de análisis, destacamos que el acta es más que un acuerdo entre las partes. **Un acta**, es la reducción del operar de ambos sistemas hacia la mutua factibilidad. Esta reordena la complejidad seleccionando distinciones contingentes, que en

un marco de ordenamiento jurídico, posibiliten la **estabilización de expectativas del sistema parento-filial**. Para ello, insistimos en volver a poner especial atención a la participación de los niños como *parte* legítima en la construcción de su bienestar para el acuerdo, aspecto que trataremos a continuación.

Cuadro síntesis de las decisiones técnicas del mediador

- Tematización selectiva de la materia jurídica a tratar.
- Regulación y límites de la voluntariedad de las partes en un ordenamiento dentro del marco legal del bien superior de NNA.
- Situar el sistema familiar en su función parento-filial.
- Tratar reflexivamente las comunicaciones del sistema en la interpretación de sus necesidades y construcción del bienestar del niño.
- Promover la autopoiesis del sistema en la legitimidad de sus códigos.
- Orientar al sistema a reencontrarse con sus fortalezas, dificultades y soluciones intentadas entregando una nueva valoración [aprendizaje] de aquellas acciones que sí les han permitido continuar hasta el momento presente.
- Acta de acuerdo. Estabilización de expectativas del sistema parento-filial.

Fuente: Elaboración Propia.

III. 3. Aportes Pauta ECAME.

“Que las personas, ellos mismo tengan y desarrollen las herramientas para enfrentar sus problemas el día de mañana y resulta que la mediación incluso debería formar a personas que el día de mañana no debieran estar en mediación. Deberían poder autorregular sus propios intereses”.

En primera instancia pareciera que el aprendizaje de la mediación fuera la autonomía, la responsabilización o la resolución de los conflictos. No obstante, dado el reciente estado de avance en el cual se encuentra la mediación, en una sociedad con las características actuales, aprendidas de una historia de sumisión y paternalismo, estamos lejanos de procurar hoy esos logros cívicos.

Hoy en día, el aprendizaje de la mediación, se encuentra a un nivel elemental al mismo tiempo profundo y constitutivo del ser sujeto para pretender más adelante *poder* hablar “de” y “con” autonomía. Corresponde a un acto de honestidad y quizás hasta de sencillez expresarlo en los términos que siguen, al destacar que la herramienta principal que otorga como aprendizaje un espacio de mediación, es tan simple y compleja como aprender a escucharse con todos los sentidos, motivaciones y razonamientos en el encuentro legítimo con el otro. Es de este modo, la apuesta por facilitar una reestructuración del sistema hacia la capacidad de autorregular su funcionamiento- en cada ciclo o cambio- se centra en reconocer su integridad en procesos de autoreflexión construida por el sistema en los códigos amor/ no amor propios de su autopoiesis. Lo dicho, refiere a recordar el potencial actualizable del mismo sistema en la posibilidad de colaborar o competir en la medida que el aprendizaje logre activar recursos situados en las dinámicas de su memoria o resignifique otras alternativas de interpretación de su experiencia [parento-filial].

“Lo que yo puedo como mediadora, en la medida de lo posible, una, dos tal vez tres sesiones, ya más de tres sesiones parami es terapia, es lograr que las personas se centren en su rol de padres, y en la medida en que se centren en su rol de padres, tengan en cuenta las necesidades de los niños, de alguna forma eso genera un aprendizaje para que ellos se puedan comunicar en su calidad de padres, en su rol de padres. Yo no pretendo arreglar relaciones, yo no pretendo transformar el mundo, sino queme centro en un bienestar para los niños. Ese es mi enfoque”.

Estos procesos de auto reflexión ameritan un diálogo que contemplen la comprensión de un horizonte compartido de sentido en el cual por sobre las diferencias, puedan establecer las bases de su estado actual/potencial para el logro de su función parento-filial. Cobra razón en estos momentos resaltar el valor “compositivo” de la mediación, un vehículo de la comunicación, la articulación del diálogo, el puente o lazo entre las partes si además analizamos la posibilidad de acoplamiento estructural de la teoría de sistemas que hemos presentado, destacando la importancia de la forma autonomía/dependencia como base para desparadojizar el empoderamiento ciudadano, haciendo hincapié que en la medida que se está/es. Una apuesta de movimiento interaccional que promueve la participación

de las partes activando la manifestación de su individualidad dada la exigencia del entorno por los rendimientos de su propia clausura; una irritación que reconfigura sus estructuras hacia la probable evolución del sistema.

“La dinámica familiar cambia porque las necesidades de los integrantes de las familias van cambiando. Ahora, cuál es la idea cuando un proceso se desarrolla con calidad, es que ellos en un proceso de mediación, en uno o en dos, puedan adquirir y reforzar herramientas para que ellos mismos puedan después resolver sus conflictos y no cada vez que la realidad familiar se modifique, que es así, es lo esperable, un ciclo, vayan a mediación”.

En atención a contribuir con un aporte al valor de la Pauta ECAME, se destaca en primera instancia la importante sistematización de aquellos indicadores que estratégicamente se posicionan como un supramodelo sobre las limitaciones o distorsiones que los otros modelos de operación pudieran interferir al procedimiento de la mediación. Por lo mismo, llama la atención que aquella propuesta de orientación metodológica del dispositivo no se encuentre formalizada en un protocolo de orientaciones técnicas que pudiera reducir complejidad para despejar técnicas acordes a los propósitos de la UMED, y desde ello planificar capacitaciones, evaluaciones y seguimientos de la calidad para los procedimientos de mediación.

Un punto delicado a considerar es que, ECAME, a través de sus estandarizados componentes deja fuera la evaluación de la calidad en términos de rendimientos del dispositivo en función del resguardo del interés superior de NNA. O ciertamente, ECAME está abierta a regular procesos de mediación familiar en general, por lo que se sitúa urgente en respuesta a la convención de los derechos de los niños, ampliar este instrumento de evaluación a regular el tratamiento comunicativo acerca de los intereses de NNA en esta instancia prejudicial, tanto en vista por los alcances realizados a lo largo de nuestro proceso de análisis como también como medio por pesquisar distinciones de las partes en torno a los derechos y deberes en los códigos lícito/ilícito con especial atención a casos de negligencia parental o VIF.

Se invita a la UMED a recordar que la pauta ECAME se encuentra en un marco de tratamiento prejudicial de materias de familia, observando que hasta ahora solamente se perfila como instrumento de quehaceres técnicos con algunas semánticas que bordean la interpretación de un proceso similar a una tienda de *retail* para prever la satisfacción del usuario con algunas orientaciones de servicio.

En suma de lo expuesto, en consonancia a las expectativas del dispositivo, destacamos que ECAME, como instrumento de evaluación de la calidad, pudiera perfilarse como un interesante instrumento de distinciones de aprendizaje que permita tanto una retroalimentación de las competencias del mediador en las selecciones de las orientaciones técnicas del dispositivo, a la vez que contribuya a visualizar la incorporación de la voz de NNA durante la resolución del conflicto.

Esto es dado a que entendemos que todo/a NNA tiene un nombre en la mediación con particulares deseos, sueños e intereses que deben ser escuchados. Posicionar las “partes” de la mediación también significa incluir la voz de los niños, ya sea presente en la representación de sus padres o familiares, o presente en su propia voz o expresión comunicativa. Es decir, el niño es agente *parte* principal en la construcción de su bienestar. Es en términos administrativos, el principal usuario y receptor del rendimiento

del procedimiento, por lo que su participación, calidad de atención y opiniones deberían estar registradas por ECAME para asegurar que su dispositivo cumple con los estándares de servicio dentro de un marco legal en la CDN.

En vista y revisión de los antecedentes, estadísticas y análisis del presente documento, cobra absoluta relevancia que este instrumento de evaluación registre las orientaciones técnicas del mediador en torno a reconocer el estado actual del sistema parento-filial. No basta con estimular el diálogo, abrir la reflexión, promover los puntos de parecer entre las partes, también proponemos atender con especial cuidado las observaciones siguientes:

- ¿En qué condiciones se encuentran NNA en la voz de sus representantes legales?
- ¿Presenta el proceso indicios de negligencia parental o VIF?
- ¿Se indaga la posibilidad -en condiciones pertinentes- hacer partícipe directo a NNA en alguna etapa del procedimiento de la mediación?

En un momento de conflictos del sistema, es altamente probable que las partes se encapsulen en sus propias autorreferencias, es la primera defensa del sistema, la resistencia a evitar la incertidumbre cuando aún están procesando la complejidad de sus cambios. Por lo mismo, es elemento de reflexión y detección mayor el considerar si la participación de la voz de NNA está siendo interpretada y escuchada en la construcción de su bienestar. Y volvemos a recordar las recientes recomendaciones del Observatorio Niñez y Adolescencia (2014), al destacar la importancia de disponer de instancias y mecanismos que posibiliten la participación de NNA en políticas públicas, fortalecidas en un funcionamiento oportuno y pertinente, respetando los derechos de niños, niñas y adolescentes ¿Cómo la UMED evalúa esta aplicación en su dispositivo?

Nuevamente, debemos visibilizar lo trascendente de esta recomendación, que en las semánticas modernas, el respeto al desarrollo de la individualidad de NNA, guarda estrecha relación con las oportunidades de ser escuchados para fortalecer su *autonomía*, la construcción de su *subjetividad* en el habla con los otros y el ejercicio íntegro de su *ciudadanía*.

III. 4. Conclusiones.

La interpretación del procedimiento del dispositivo, desde un constructivismo radical, nos recuerda que los desafíos y decisiones técnicas del proceso de la mediación son el resultado de una coordinación de comunicaciones sistémicas que tanto crea como absorbe sus propios desafíos en un momento innovador para su organización.

Lo anterior, analizado desde un programa sociopoietico de observación, ha distinguido selecciones internas y externas de información que irritan al sistema derecho para la diferenciación de su hibridación jurídica, en interacción legal con una sociedad altamente diferenciada de diversidades individualizadas, transformando esta reciente política pública judicial; una posibilidad reflexiva para la estabilización de las expectativas en materias de familia para la sociedad.

En un registro de los antecedentes y contextos con los cuales dialoga la mediación, dicen estrecha relación con visibilizar sus expectativas en un escenario con una amplia brecha entre participación y desarrollo social. En estas circunstancias socioeconómicas, se complejizan las posibilidades de acción, dadas las desigualdades y características asociadas a la población que abarca el dispositivo, sobretodo porque en un nivel de análisis mayor, incorporando la acción en redes con otras políticas públicas, podríamos reconocer la interferencia de otras lógicas de operación, que van en sentido contrario a los propósitos de la mediación. Es por ello, que en una observación sistémica, si nos estamos preguntando por las decisiones del mediador, de la misma manera debemos indagar en la complejidad de sus desafíos: una apuesta dialógica por gestionar el conflicto familiar-en una polifacética y desigual experiencia moderna- frente al interés superior de NNA.

Aún así, la innovación del tratamiento en materias de familia, parece ir en la lógica de las expectativas que poco a poco van asimilándose como derechos en la sociedad, un poco lejos aún de internalizarse y poder responder a la altura de las herramientas comunicativas que exige el dispositivo. La apuesta en esta relectura apunta a tratar la realidad en una moderna complejidad semántica que sitúa un nuevo orden de comunicaciones para la comprensión de los tratamientos del derecho en los trazados sobre la realidad. Operativamente comienza a irritar en sus plexos de hibridación jurídica, otros significados para la administración de la justicia, develando nuevas concepciones para sus acoplamientos reflexivos. Además, como hemos revisado en los códigos amor/no amor de la familia moderna, el proceso hacia la “resolución del conflicto”, pudiera tomar la forma colaborar/competir, en que los condicionantes estructurales de la interacción serán determinantes en la reproducción comunicativa como posibilidades de enlace hacia la participación o la anulación violenta de las partes. Dicha situación, se complejiza en un nivel mayor, en una realidad en la cual podemos encontrar diversidades en las formas de ser familia, que cada día más pierden explicación o fundación externa, para constituir su propia lógica factual interna. Es decir, el ser familia comienza a constituir diferenciadas formas en sus dinámicas y espacios dentro/fuera del hogar por lo que las expectativas cognitivas (implícitas) en cuanto a los intereses de uno u otro, dejan de ser socialmente evidentes y consensuados, implicando otro esfuerzo de abstracción del sistema, por constituir motivos y razones en torno a sus posiciones, y que puedan ser finalmente acordados comunicativamente.

En síntesis de ese escenario, es que los códigos del derecho de familia comienzan a modificar antiguas concepciones para dar paso en la integración de sus estructuras a las reflexiones de una sociedad en contingente cambio. En sus programas legales, el mediador, emerge como aquel tercero imparcial para la regulación de las comunicaciones de estas polifacéticas expresiones familiares, en razón de “mediar” el encuentro de las partes hacia un acuerdo mutuamente protagónico, satisfactorio y conveniente. En esta labor, parece destacarse el carácter autocompositivo de la mediación, recomponiendo aquellas fracturas comunicativas; elaborando enlaces de mutua factibilización sistémica hacia la unidad cognitiva que hemos llamado: estabilización de expectativas.

No obstante, observamos que este proceso de interacción es altamente perturbable, improbable y contingente a múltiples significados, en que cada sistema opera en sus propios códigos de autorreferencia. Es por ello, que destacamos el desafío metacomunicativo del mediador, para coordinar las interpretaciones de dichas clausuras además de su propia clausura que observa, en el mejor de los casos, las observaciones de sus observaciones. Ante tal complejidad, es que situamos imperante conocer sus decisiones técnicas, a modo de sistematizar este procedimiento con las características actuales de los elementos (razonamientos) que componen (posibilitan) la composición (emergencia) de lo compositivo (mediación). Es decir, sencillamente, cuales son los criterios que posibilitan la emergencia de un proceso de mediación en las condiciones actuales del dispositivo en irritación con su entorno. Y nos situamos en este nivel de abstracción, dado que en ningún caso pretendemos levantar planificaciones, protocolos ni manuales, porque entendemos que para que una organización pueda abordar sus desafíos es fundamental que construya procesos reflexivos o racionales, y un documento concreto, por muy elaborado, está lejos de ser predictor de éxito, simplemente porque no razona. Los que razonan y deciden son los sistemas de interacción a través de sus comunicaciones, y es en esa dinámica donde las intervenciones pudieran levantar sus lógicas y elaborar estrategias de autorregulación. Sin embargo, es usual encontrarnos que cuando se habla de transformaciones estructurales en las organizaciones, se considera demasiado como modificaciones planificadas, lo cual responde a un déficit teórico para comprender los otros procesos que movilizan y actualizan los cambios (Luhmann, 2010).

De este modo, retomando las líneas conductoras de nuestro análisis, recordamos que hablar de decisiones técnicas es poner la mirada en: *las estrategias autocorrectivas del sistema, que emergen contingentemente en relación con su entorno, y responden a las expectativas del sistema en función de sus medios y fines*. En este marco conceptual, las decisiones operan captando el sentido organizacional y conduciendo sus comunicaciones hacia un proceso comunicativo en razón de la dogmática, marco legal y función del dispositivo.

En respuesta a nuestra propuesta objetivo, hemos dado cuenta en el último capítulo que las decisiones técnicas de los mediadores en torno a su quehacer organizacional, durante la resolución o gestión del conflicto, son construidas en contingencia de alta incertidumbre devenida por una ambigua metodología, múltiples temas, slogan que problematiza *a priori* el proceso, resonancia psicosocial e interferencias de sentido derecho/sociedad en torno al poder; dificultando su propósito inicial de diálogo. En el mejor de los casos, el procedimiento avanza hacia la resignificación del sistema parento-filial, posibilitando reflexiones comunicativas para el enlace de interacción del sistema familiar en su código amor/no amor entendido en el sentido de legítimo encuentro con el otro. Lograr un aprendizaje de responsabilización o empoderamiento de las partes en la resolución de

sus propios conflictos, aún se percibe improbable en base a los rendimientos del dispositivo que se encuentra en proceso de diferenciación. Las actas de acuerdos son reflejo de lo señalado, desprendiendo que además, la voluntariedad de las partes aún tiene una tarea pendiente con su representación legal.

En sintonía con las funciones del mediador, en base al manual de la calidad de la UMED (2012) se aporta con las decisiones técnicas presentadas- a modo de complemento y también relectura - a los propósitos de sus funciones en una evaluación actual/potencial del proceso de diferenciación del dispositivo. Esto también conlleva a reformular las expectativas organizacionales de sus operaciones, en especial cuidado cuando se formula el quehacer del procedimiento con distinciones, tales como: protagonismo de las personas, autonomía, relación, metodología de trabajo y acuerdos satisfactorios que no explicitan en sus descripciones la función o aplicación del marco legal; repercutiendo en la visibilización del interés superior de NNA en las actas de acuerdo.

Según lo revisado en el último capítulo de análisis, las intenciones declaradas por el dispositivo, encuentran antes de lograr el protagonismo cívico, otros desafíos y decisiones para responder a la contingente incertidumbre devenida de sus comunicaciones. En ese caso, las funciones explicitadas en las nuevas bases de licitación, parecen representar más los *principios y visión* de la mediación, que las *posibles* funciones o misión actual del mediador.

En las premisas organizacionales, observamos que la calidad de la mediación se encuentra oscilando entre la verticalidad y la horizontalidad, abriendo procesos que programan comunicativamente las formas: colaboración/competencia-horizontaldad/jerarquía- empoderamiento/asistencia. En una interpretación desde la teoría de sistemas sociales de Niklas Luhmann (1998), señalamos que la coordinación de las comunicaciones en un común horizonte, orientadoras de sentido para sus operaciones, corresponde a la unión lograda de selecciones que irritan a los sistemas en interacción- familia/ mediador/ derecho- haciendo ruido en su entorno y resonancia en su autopoiesis. Lo anterior apunta a aumentar la probabilidad sociopoietica -en plexos de acoplamiento estructural- hacia la estabilidad en permanente cambio de sus expectativas y regulación reflexiva de sus comportamientos sociales. La coordinación, eficiencia y viabilidad del dispositivo dentro de las expectativas de sus marcos organizacionales de funcionamiento hacia los componentes “comunicación, legitimidad, participación y resolución de conflictos”, devienen de la convergencia de comunicaciones construidas organizacionalmente para el acoplamiento derecho/sociedad. La mayor dificultad en la paradoja que ambivalencia hoy la mediación para su propósito de calidad, está referida en que cuanto más pretende alejarse de la verticalidad más se ciñe a ella por medio de otras formas que responden jerárquicamente, cuando no asistencialistas, o competitivas en la programación de los procesos. La coordinación mediaciones/tribunales es más que situarnos en la lucha por las comunicaciones en las formas de uno u otro. Es por encima de ello, encontrar la desaparadojización que permita explicitar un sentido de regulación en un nuevo orden de complejidad para orientar los quehaceres técnicos de la mediación coordinados por la organización legal en su conjunto.

Es entonces, donde destacamos la apuesta transversal de nuestro análisis, en la búsqueda por conocer las decisiones técnicas de los mediadores en función de promover la participación de NNA en la construcción de su bienestar, como ciudadanos autónomos en su propia voz o expresión comunicativa. Una exigencia que inicia cuando Chile, entre las profundas reformas en materias de derecho, ratifica la convención internacional para

los tratamientos de la justicia referente a niños, niñas y adolescentes, comenzando el desafío por garantizar en su nueva condición de sujetos, respetos humanos en dignidad y oportunidades civiles.

En este contexto, la UMED está llamada a visibilizar las condiciones en que opera su dispositivo de mediación familiar, ampliando el alcance de sus evaluaciones de calidad al tratamiento oportuno de los derechos de NNA. Aquí surge nuestro aporte a la Pauta ECAME, como *instrumento de distinciones del quehacer técnico del mediador hacia el aprendizaje de las partes en la construcción del entorno de niños, niñas y adolescentes en un marco de sentido legal*.

¿Cómo la UMED está regulando el tratamiento de los derechos de la niñez y adolescencia durante la mediación? Desde esta pregunta, construimos la posibilidad de atender durante la gestión o resolución del conflicto, la siguiente propuesta:

- Visibilizar la expresión de los niños, niñas y adolescentes como *parte legítima* en el proceso de restitución de sus derechos.

Resaltando que es un elemento de reflexión y detección mayor el considerar si la participación de la voz de NNA está siendo escuchada e interpretada en la construcción de su bienestar, especificamos, por supuesto, que la presencia de NNA sea oportuna y pertinente. De hecho, vimos como en algunos casos parecían estar bien representados en el discurso de las partes, en otros casos, instrumentalizados violentamente como objetos de manipulación. Es entonces, donde su participación es cuestionable, y ciertamente debería ir en razón de su autonomía progresiva. Sin embargo, nuestro planteamiento trasciende los rangos de madurez y edad para entender que un criterio fundamental en estos casos es el respeto por su dignidad para visibilizar NNA personalizados en el proceso comunicativo de las partes. Justamente, posicionamos *restitución* por resolución, recordando que todo ser humano nace libre e igual. Siguiendo con un constructivismo radical, en que la realidad está en el observador que observa y construye su entorno, surge el preguntarnos el por qué seguir hablando de conflicto familiar y no de restitución de derechos, problemas en vez de necesidades, o padres sino representantes legales.

A modo de líneas de proyección hacia futuras investigaciones, destacamos el rendimiento de la teoría de sistemas para repensar las organizaciones en sus procesos de innovación, entregando plausibles distinciones que permiten ordenar la complejidad emergente en una sociedad moderna funcionalmente diferenciada. Particularmente, los rendimientos de la teoría de sistemas sociales dilucidan mecanismos de comprensión, que por medio de un programa sociopoietico de distinciones, visibiliza la complejidad moderna de las organizaciones en ordenes explicativos para tratar su funcionamiento, planificaciones e incluso delinear algunos pronósticos a corto plazo. Continuar en esta línea de análisis sistémico, parece una propuesta prometedora para entender la operación comunicativa, que se desenvuelve recursivamente, en las informaciones sistema/entorno. Y una vez más, comprender la emergencia de sus desafíos en permanente cambio o riesgo, según la distinción de sus decisiones ante la innovación. Los análisis metacognitivos de las conducciones comunicativas de la teoría, dan cuenta la aplicabilidad universal de sus conceptos en distintos niveles de organización social. Un rendimiento plausible que nos entrega esta teoría es la reflexión, un valor contingente de los procesos de diferenciación en los sistemas, activador de selecciones y acoplamientos, que movilizan el sentido de su autopoiesis hacia nuevas redes de enlace para la evolución social.

IV. Bibliografía

Agenda Legislativa (2012). CONCLUSIONES DEL SEMINARIO “AGENDA LEGISLATIVA DE LA INFANCIA: ESTADO, AVANCES Y PRIORIDADES”. Disponible en: http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/387/cuaderniloN1.pdf

Alfaro, Rojas, Sierra y Vásquez (2011). La mediación en Chile. Proyecto “Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos”, financiado por la Unión Europea y AGCI-Ministerio de Justicia.

Arnold y Robles (2004). Explorando caminos transilustrados más allá del neopositivismo: epistemologías para el siglo XXI en: Ensayos sobre socioautopoiesis y epistemología constructivista. Francisco Osorio (Editor) Fasco. Universidad de Chile.

Arnold, M. (2006) Un programa sociopoietico de investigación, en: Observando Sistemas. Nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann. Ril Editores-Fundación Soles

Arnold M. (2012). Las organizaciones como sistemas sociopoieticos: metodología y práctica. Século XXI – Revista de Ciências Sociais, Vol. 2, nº1, p.09-42, jan./jun. 2012.

Arnold, M., Urquiza A., & Thumala D. (2011). Recepción del concepto de autopoiesis en las ciencias sociales. *Sociológica (México)*, 26(73), 87-108. Recuperado en 21 de junio de 2014, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732011000200004&lng=es&tlng=es.

Cadenas, H. (2006). Derecho y sociedad: ¿Es posible la integración social mediante el derecho?, en: Observando Sistemas. Nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann. Ril Editores-Fundación Soles.

Cadenas, H. (2012) Paradojas de la diferenciación del derecho. Una perspectiva regional. en: Cadenas, Mascareño, Urquiza (Eds.) (2012) Niklas Luhmann y el legado Universalista de su teoría. Editorial, Ciudad.

CASEN (2011) Infancia y Adolescencia. Ministerio de desarrollo. Gobierno de Chile.

CASEN (2011) Mujer y Familia. Ministerio de desarrollo. Gobierno de Chile.

Castoriadis, C. (2010) La institución imaginaria de la sociedad. Tusquets Editores. Buenos aires.

CEJA- JSCA (2007). Informe final estudio sobre diseño de un modelo de licitación pública de servicios de mediación. Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Universidad Diego Portales.

CEAL-PUCV (2012). Auditoría Externa para la Evaluación de los Procesos de Gestión y funciones de los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Centro de Estudios y Asistencia Legislativa Chile.

CSP-UChile (2013) Auditoría al Modelo de Contratación de Servicios de Mediación Familiar. Informe final. Centro de Sistemas públicos. Departamento de ingeniería industrial. Facultad de ciencias físicas y matemáticas. Universidad de Chile.

Dockendorff, C. (2006) Evolución de la cultura: la deriva semántica del cambio estructural Persona y Sociedad. Universidad Alberto Hurtado. Vol. XX / N° 1. 45-73

Farias I. y Ossandón J. (2006). Recontextualizando a Luhmann. Lineamientos para una lectura contemporánea, en: Observando Sistemas. Nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann. Ril Editores-Fundación Soles.

Fernandez, M. y Ordoñez, M. (2007) Participación ciudadana en la agenda gubernamental de 2007. Caracterización de los compromisos. Taller de Titulación. Corporación Innovación y Ciudadanía. Programa Ciudadanía y Gestión Pública. Instituto de Sociología. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Folberg, J. y Taylor, A. (1992). Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio, Editorial Limusa, México.

Glendon, M. (1999). Derecho y familia. Rev. Estudios Públicos n° 76. Santiago.
Haynes, J. (2000). Fundamentos de la Mediación Familiar. Editorial Gaia. España.

Johansen, O. (2007). Teoría general de los sistemas sociales. Universidad de Ciencias de la Informática. Santiago de Chile.

Keeney, B. (2001) Estética del cambio. Paidós Ibérica.

Luhmann, N. (1998). Sistemas Sociales. Lineamientos para una teoría general. Ed. Anthropos.

Luhmann, N. (2005). El derecho de la sociedad. Ed Herder.

Luhmann, N. (2006). La sociedad de la sociedad. Ed. Herder

Luhmann, N. (2010). Organización y decisión. Ed. Herder

Maturana, H. y Varela F. (1998). De máquinas y seres vivos. Autopoiesis: la organización de lo vivo. Quinta edición. Ed. Universitaria.

Martín, E., Álamo, C. y González, C. (2009). Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica, en: Asociación madrileña de mediadores (eds). La mediación: una luz para el sistema judicial. Revista de mediación. Año 2. N°3. Madrid, España.

Mejía J. (2004). Perspectiva de la investigación social de segundo orden en: Ensayos sobre socioautopoiesis y epistemología constructivista. Francisco Osorio (Editor) Fasco. Universidad de Chile.

MIDEPLAN (2011) Transformaciones en las estructuras familiares en Chile. Ministerio de planificación. Gobierno de Chile.

Observatorio niñez y adolescencia (2014) Segundo informe observatorio niñez y adolescencia. Infancia cuenta en Chile.

Perez-Solari, F. (2014) Comunicando la teoría de Niklas Luhmann, en <http://sistemassociales.com/la-comunicacion-de-la-sociedad-comunicando-la-teoria-de-la-comunicacion-de-niklas-luhmann/>

Rodriguez, D. (1982). Familia y amor, en: CPU estudios sociales N°32.

Rodriguez, D. y Haz A. (1989). Los últimos desarrollos de la teoría de sistemas y su aplicación a la familia, en: CPU estudios sociales N°61.

Rodríguez D. (2001). Gestión organizacional: elementos para su estudio. Ed. Universidad Católica de Chile.

Teubner, G. (2005).El Derecho como sujeto epistémico: Hacia una epistemología constructivista del Derecho, en: Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho N°25.

Thornhill, C. (2012).NiklasLuhmann y la sociología de la constitución, en: Cadenas, Mascareño, Urquiza (Eds.) (2012) NiklasLuhmann y el legado Universalista de su teoría. Editorial, Ciudad

UCentral (2013). Auditoria de evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar. Informe revisado. Facultad de ciencias jurídicas y sociales, y división judicial centro de mediación y arbitraje.

UMED (2012). Manual de Calidad de servicios de mediación familiar licitada. Ministerio de Justicia. Santiago, Chile.

UMED (2014).Nuevas bases de licitación. Ministerio de Justicia. Santiago, Chile.

UDP-UNICEF (2010). Informe final estudio. Niños, niñas y adolescentes en los tribunales de familia. Santiago, Chile.

UNICEF (1990) Convencion sobre los derechos del niño. Carta de las Naciones Unidas.

Valles (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Ed. Síntesis S.A.

Vargas, M. (2008). Mediación Obligatoria: Algunas razones para justificar su incorporación. Revista Derecho Vol XXI N°2.

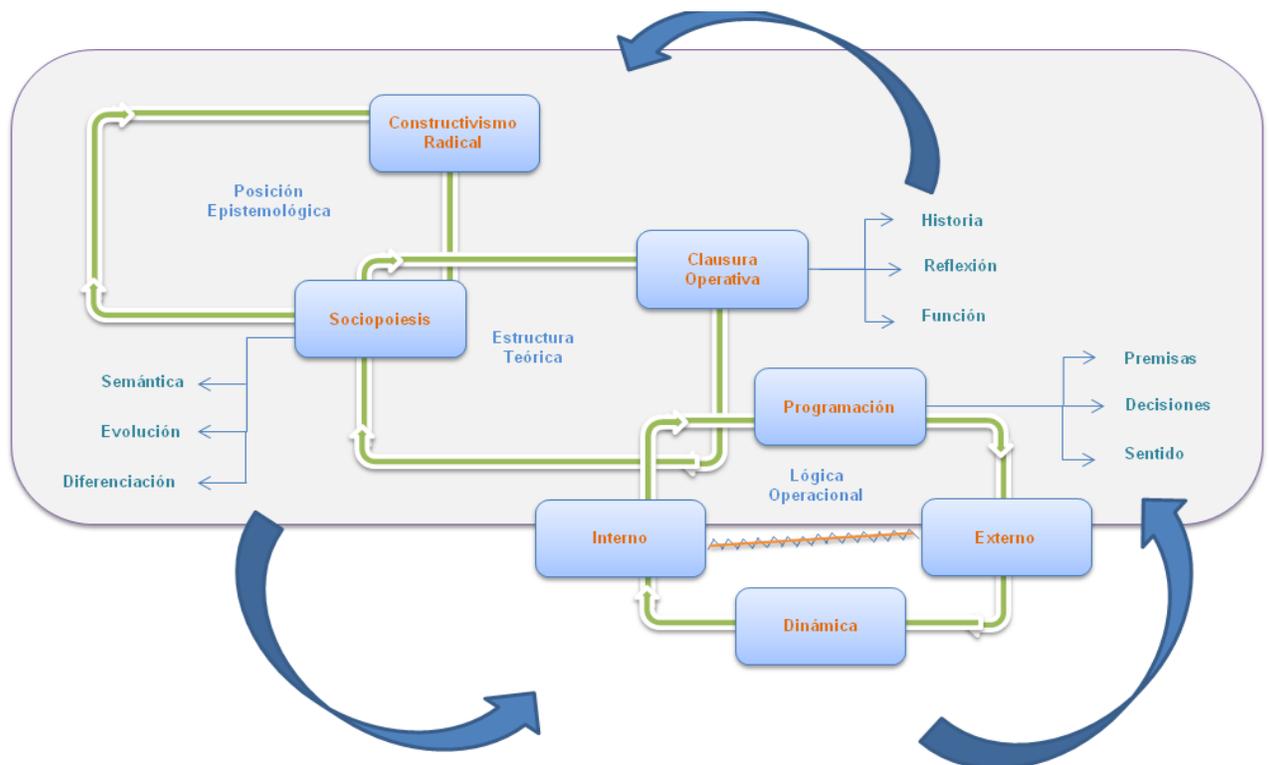
Vinyamata, C. (2003). Aprender Mediación, Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

V. Anexos

Diseño Metodológico

Introducción

Delimitar un espacio comunicativo de análisis sistémico aplicado, comienza desde la construcción del tema en los códigos del sistema que nos proponemos abordar. Este proceso, en primera instancia, pretende ser respetuoso o leal con las representaciones del mismo sistema respecto a sus comunicaciones. De este modo, comenzamos un análisis que problematiza desde las problemáticas de las problematizaciones que el mismo sistema distingue en sus coordinaciones. Preguntas como las siguientes son fundamentales para las selecciones comunicativas iniciales: ¿Por qué hoy es un problema para el sistema? ¿Cuáles son las recursividades que sostienen la distinción del problema? ¿En qué redes comunicativas el sistema construye esa realidad? Por lo tanto, la distribución de la información a lo largo del texto de este análisis comenzó con el inicio de una problemática que se esfuerza por captar y realizar una unidad lógica comprensiva, los desafíos que se traza el sistema por adaptarse- en función de sus expectativas- a su entorno. Luego, contextualizamos estas expectativas en sus entornos externos e internos, realizando una revisión de antecedentes, semánticas y estructuras representativas de la modernidad.



Fuente: Elaboración Propia.

Posteriormente, comenzamos el levantamiento de nuestro objetivo principal, construyendo la programación del sistema guiados por las siguientes preguntas para ordenar la comunicación emergente del análisis: ¿Reducen la complejidad e incertidumbre de su entorno? ¿Están orientadas por los medios y fines organizacionales? ¿Es autocorrectiva de desviación para la autorregulación de sus funciones? Finalmente, constatamos estas unidades de registro en categorías de abstracción teórica aplicada en las causalidades recursivas que sostienen las interacciones actuales. Este punto se percibe como el elemento de mayor dificultad a lo largo del análisis, ya que estamos trazándonos el propósito sistémico de pasar del Qué al Cómo, para distinguir y explicar los desafíos construidos y mantenidos por sus procesos. Esta forma de conocer implica el desarraigo de antiguas concepciones de conocimiento, situación que incluso Bateson señala como una nueva forma de pensar:

“La tarea más importante de hoy es, tal vez, aprender a pensar de una nueva manera. Permítaseme decir que yo no sé cómo pensar de esta manera. Intelectualmente, puedo plantearme ante ustedes y plantearles una exposición razonada de este asunto; pero si yo estoy talando un árbol, todavía sigo pensando: “Gregory Bateson está talando el árbol. Yo estoy talando el árbol”. “Yo mismo” sigue siendo para mi un objeto excesivamente concreto, diferente del resto de lo que he llamado “mente” (Bateson, 1972, citado en Keeney 2001; 30).

Aún así, nos desafiamos a observar la recursividad comunicativa representada a nivel interaccional. Lo cual sigue siendo complejo en abstracción, porque debemos trascender la noción de unidad concreta para saltar al discernimiento de la pauta y la organización causal de los elementos. En estas circunstancias, es de cuidado la aventura a pensar sistémicamente, porque podemos generar una retroalimentación de resultados que puede parecer dinámica, constructiva e incluso recursiva del fenómeno, pero no por ello va a ser cibernética. Podemos estar en un ir y venir comunicativo que reúna distintos niveles de análisis, explicativo de las reflexiones de las reflexiones, y aún así seguir en un primer orden, sin delinear de forma alguna la metacognición del fenómeno. Una interesante salida en este laberinto, es posicionarnos en otra perspectiva de observación, buscando conocer las estructuras del sistema, interpretando la relación intercontextual de sus elementos e incorporando la relación del observador de segundo orden en la dinámica de sus operaciones. Es decir, constatar cómo el observador de segundo orden es parte de sus observaciones en una red comunicativa que no solo devela contenidos, sino por sobretodo, operaciones en órdenes de interacción. Esto es señalado por Varela como un desafío por distinguir: “La identidad del sistema, el modo en que interacciona con todo lo que no pertenece a él, y la manera en que nosotros nos relacionamos con estos dos dominios diferentes” (Varela, 1979, citado en Keeney 2001; 114). Para lo anterior, deberíamos trascender la codificación de temáticas, para avanzar hacia la relación, visualizando las pautas que nos conectan. Entonces, podríamos interpretar la recursividad de sus interacciones y conocer parcialmente su programación. Destacamos un conocimiento parcial, ya que la omnipresencia no es cualidad de nuestra biología humana, en nuestra constitución como individuos optamos por una posición devenida de nuestro mundo de experiencias y significados. En apertura a lo anterior, la realidad observada pudiera ser significada y redefinida comunicativamente de múltiples formas distintas con la resonancia como único eje conductor. Usualmente, para disminuir estos márgenes de probable error, se opta por técnicas de autodiagnóstico que operen en la

retroalimentación construida con el sistema. Lamentablemente, por reducciones temporales y distancias espaciales, no pudimos formar ese enriquecedor escenario.

Técnicas de construcción de datos

Para responder al trabajo de campo en esta actividad formativa equivalente, las técnicas que nos parecieron atingentes utilizar para el desarrollo de una metodología cualitativa Valles (1999), fueron las siguientes:

- ❖ Observación participante: un espacio laboral, permite el ingreso a las dinámicas y relaciones cotidianas que se han de desarrollar en el tiempo que dure el proceso. Por lo tanto, se reconoce la interacción con las circunstancias contextuales de manera consciente, planificada y flexible a los modos y tiempos del espacio en un estilo participativo de carácter observante en complemento a las acciones laborales. La posibilidad de elección de esta técnica, de acuerdo a Jorgensen (1989), es dada las condiciones de contar con un espacio lo suficientemente delimitado en cuanto a localización y participantes. El rol del observador participante guarda una serie de características que basadas en Spradley (1980) corresponden a: implicarse en profunda observación de las situaciones emergentes, mantener un estado de alerta, considerar una perspectiva social en el análisis, posicionarse en la doble condición de ser miembro y extraño, considerar la introspección del investigador en sus observaciones y llevar un registro sistemático de las actividades.
- ❖ Grupos focales y discusión: se realizarán encuentros grupales que faciliten la comunicación de manera asistida entre los integrantes levantando datos emergentes a consensos y disensos en respuesta al objetivo general. Se considera un encuentro de conversación grupal como una enriquecedora instancia reorientadora de sentido que permite reproducir comunicaciones en el habla oral (Canales y Peinado, 1994 citado en Valles 1999).
- ❖ Entrevistas semi-estructuradas: conversación individual en base a una pauta de preguntas orientadoras de temas a tratar que facilite comprender con mayor detención el fenómeno en discusión desde la mirada de los participantes. Alonso (1994) refiere que la extracción de información por parte del investigador contará con la vivencia del entrevistado para narrar biográficamente su experiencia absorbida por sus percepciones. Otorgando de este modo referencias personales a los datos recogidos que forman parte de un constructo comunicativo constituyendo un marco social de la situación de la entrevista. Es necesario considerar que cada entrevistador realiza la entrevista de acuerdo a elementos culturales, formativos y sensibilidades ya trazadas en torno al tema en función de las delimitaciones comunicativas que haya trazado en su esquema de estudio.

Atendiendo a la epistemología seleccionada y enfoque teórico, es de resaltar, que el incorporar a los individuos, no deviene para describir su sistema psíquico o sus racionamientos, sino mas bien, observarlos como expositores de las comunicaciones que en un repertorio de distinciones y significados construidos dan cuenta del sentido del fenómeno en su ámbito contextual, en este caso en un ámbito formativo.

Diseño muestral

El universo de investigación fue definido contextualmente, delimitado a las actividades académicas realizadas en el Centro de Estudios de Mediación EMED, desde donde se observaron las comunicaciones referentes al fenómeno de análisis. Lo anterior delimitó la muestra a sus participantes miembros de la organización y redes de interacción con otros organismos o actores que transitoriamente fueron parte de la construcción objetual a lo largo de las actividades diseñadas en esta actividad formativa equivalente.

Acotado a este contexto, se establecieron las siguientes unidades muestrales:

-Distinciones de 8 docentes a cargo de la formación de mediadores en los distintos programas de EMED.

-Distinciones de alumnos de los programas de diplomado: “Técnicas aplicadas a la mediación familiar” e “Infancia, familia y género”. Se realizaron tres focusgroup. La muestra fluctuó en cada sesión entre 8 y 12 participantes, con un total de 30 participantes aproximadamente.

-Distinciones de 2 expertos de la realidad pertenecientes a la red de EMED, presentes por medio de video conferencia desde Colombia y Argentina, nos comparten sus experiencias en mediación comunitaria y escolar, respectivamente.

-Distinciones de 1 experta metodológica Dra. ©Mediación. España.

La metodología de dicho análisis consistió en abordar el fenómeno desde una perspectiva cualitativa apostando por la riqueza de significados que podemos desprender de los datos extraídos por medio del discurso de los actores participantes en el contexto de EMED. Nuestro análisis es exploratorio-descriptivo, con una finalidad básica que permita aportar al conocimiento en la materia en un alcance temporal transaccional. La amplitud está delimitada en un sentido espacio temporal en la que se desarrolló la actividad formativa equivalente referida al contexto formativo de mediadores de los programas de diplomados de la Universidad Bernardo O’Higgins realizados por EMED. La fuente de investigación fue de tipo primario.

Tabla Síntesis de actividades y unidades muestrales

Técnicas	Observación participante	Focusgroups	Entrevistas semi estructuradas
Actividad (es)	Reuniones EMED Clases Coordinación profesores	“Jornada Docente” “Técnicas aplicadas” “Infancia, familia y género”	Profundizar las aportaciones en un espacio de diálogo vía presencial y video conferencia
Participantes	Directora, administrativos, profesores alumnos mediadores.	y Profesores Expertos de la realidad Alumnos mediadores	Profesores Alumnos mediadores Experta metodológica

Proceso de Análisis.

-Transcripción de las grabaciones y unidades de registro: bitácora de campo, grupos de discusión y entrevistas.

-Trabajo manual en la lectura inicial de las unidades de información.

-Procesamiento de los datos en software Atlas ti.

-Lectura en el software de todas las entrevistas y grupos de discusión en su unidad, realizando codificación libre. Seguido a ello, asociamos aquellos códigos de los cuales se observan elementos en común para realizar una codificación axial. Luego interpretamos las codificaciones, en un nuevo orden de abstracción, siguiendo prioridades selectivas en razón que una codificación sea abarcativa de la otra.

-Seleccionamos microtextos en aquellos párrafos, expresiones o palabras que tengan una resonancia en el análisis, es decir, que fundamenten, abran o expliquen el sentido del proceso interpretativo.

-En un nivel de triangulación aplicada de la teoría, se parafrasean los microtextos para dar cuenta del conjunto de la información, enlazándola por medio de metáforas, párrafos explicativos o enunciados que den cuenta de las categorías desarrolladas.

-En un orden metacomunicativo, identificamos los ejes discursivos en horizontes comunes de sentido, vinculando la información de modo reflexivo y generando distinciones en

segundo orden explicativas del fenómeno. De este modo, saltamos de lo textual y literalmente señalado por las unidades de datos, para dar un paso hacia develar recursividades construidas policontextualmente.

-La figura principal del análisis emerge en un ordenamiento comunicativo que se presenta como una operación lineal progresiva, es decir, que atendemos a situar temporalmente los elementos de interacciones, en una lógica evolutiva del proceso.

-El fondo que sostiene nuestro análisis corresponde a una mirada comprensiva de la emergencia de aquella figura principal, siendo nuestro foco develar las causalidades implicadas en la programación del fenómeno. Para ello, recurrimos al develamiento de las bases estructurales hacia las pautas de interacción.

Procedimientos éticos

En resguardo de las personas, participantes, en los objetivos del estudio, es que cuidamos el considerar los siguientes aspectos éticos que orientaron nuestro actuar investigativo en sus distintas etapas:

- ❖ Voluntariedad: la participación es decidida a modo personal por los miembros de la institución y redes que accedan a ser parte de la muestra, quienes para su decisión de incorporarse al proceso, podrán realizar las preguntas y consultas que estimen convenientes para aclarar su elección.
- ❖ Comunicar las etapas del proceso y finalidad del estudio: se comunicará a los participantes el propósito del proyecto con sus objetivos, el tipo de actividades, las técnicas utilizadas, la posición teórica y la epistemología de análisis de la información recogida.
- ❖ Documento de consentimiento informado: se entregó la propuesta de estudio en un documento escrito que formalice las expectativas del proceso, explicitando sus objetivos y resguardos éticos para los participantes. Se firmarán dos copias, una de respaldo para el participante y otra de registro para el estudio.
- ❖ Confidencialidad: a lo largo de los análisis, interpretación y exposición de los datos se resguardó la identidad de los participantes.
- ❖ Devolución de la información: se envía vía mail en formato pdf el documento final.
- ❖ Conocimiento del investigador de los instrumentos que serán utilizados tanto para la recolección como para el procesamiento de los datos: fundamental para resguardar la validez y confiabilidad procurar contar con las herramientas técnicas, instructivos de procesamiento de datos en Atlas ti y aspectos teóricos que proporcionen una adecuada interpretación de resultados.