

Informe Final de Clínicas de Casos Mediados 2014

Sistema Nacional de Mediación Familiar

1. Antecedentes Generales de las actividades

De conformidad a la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, el Ministerio de Justicia para proveer los servicios de mediación familiar sin costo para los usuarios debe contratar a privados mediante la Ley de Contratación pública.

En este contexto, y de acuerdo a la Resolución N° 188, de la Subsecretaría de Justicia de 2011, se procedió a la realización de procesos de licitación con lo cual se renovaron la totalidad de los contratos de prestación de servicios de mediación familiar en el país. Este instrumento licitatorio, contempla en su numeral 7.1 de las Bases Técnicas, como obligación esencial de los contratos suscritos, la prestación del servicio de mediación familiar en el siguiente sentido:

“(...) Los servicios deben prestarse según lo prescrito por la Ley N° 19.968 y su Reglamento, las presentes Bases, el contrato y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia a través de los manuales que versen sobre los diferentes procedimientos asociados.

Los mediadores deben ejercer su función con transparencia, de manera de permitir a los usuarios el conocimiento de los derechos que les confiere la Ley, el Reglamento y las Bases, así como de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las actividades que los mediadores emprendan en el cumplimiento de sus funciones.”

Para velar por una adecuada prestación del servicio, la realización de clínicas de casos de mediación resulta ser una útil herramienta, con el objetivo de revisar y aunar criterios técnicos de intervención con los mediadores contratados, donde se enfatice los aspectos técnico de la práctica mediadora en los procesos que resultan relevantes a juicio de la Unidad de Mediación, que es la contraparte técnica de todos estos contratos suscritos.

De esta manera, en la planificación original, se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo General

Analizar con los mediadores contratados criterios de intervención en casos complejos, de carácter técnico, propios de la mediación como forma de resolución de conflictos, que propendan a una mejorar en la calidad en la prestación del servicio de mediación familiar.

Objetivos Específicos

1. Revisar conjuntamente y de forma coordinada con los mediadores de una misma región o zona del país, el desarrollo y forma de intervención en casos complejos a los que se hayan visto enfrentado en el desarrollo de sus actuales contratos de prestación de servicios de mediación familiar.

2. Establecer criterios técnicos comunes de intervención en casos complejos, adecuados a su realidad local.

Metodología

Entendiendo a la clínica de casos como una modalidad de transmisión del conocimiento y puesta en común de buenas prácticas, se proyectó trabajar con los mediadores/as contratados en el Sistema Nacional de Mediación, con la finalidad de revisar la práctica mediadora con pertinencia territorial y en lo posible cultural.

Para ello los mediadores convocados previamente debían seleccionar un caso complejo en el que hayan intervenido personalmente, considerando cuestiones técnicas y personales contenidas en la pauta que la Unidad de Mediación les enviaba previamente junto a la invitación para su redacción, cuidando siempre la confidencialidad de los participantes.

Durante la jornada de trabajo, que generalmente fue realizada en medio día, cada mediador/a expuso su caso con apoyo de una presentación en power point, luego de lo cual el representante de la Unidad de Mediación proponía algunos temas de interés para debatir y compartir buenas prácticas, así como también disipar inquietudes de los mediadores/as en relación a la postura del Ministerio de Justicia.

Beneficiarios

De acuerdo a la planificación original, debía participar un grupo no mayor a 10 mediadores/as por clínica de una misma región o zona, de acuerdo a la cantidad de contratados existentes.

Para determinar los mediadores/as asistentes, se consideraría la evaluación obtenida en la Auditoría para la Evaluación de la Calidad de la Mediación (ECAME) – 2013, realizada por la Universidad Central de Chile, a través de una licitación pública.

2. Información de las actividades realizadas

Las clínicas de casos realizadas durante 2014, fueron las siguientes:

N°	Lugar	Fecha	Participantes	Representantes UMED
1	Santiago	26 de marzo de 2014	8 mediadores/as	Eugenia Espinoza, Javier Chuaqui, Mauricio Salazar y/o Iván Navarro
2	Coyhaique	29 de abril de 2014	2 mediadores/as	
3	Puerto Montt	24 de abril de 2014	6 mediadores/as	
4	Antofagasta	26 de mayo de 2014	6 mediadores/as	
5	Pta. Arenas	28 de mayo de 2014	4 mediadores/as	
6	La Serena	24 de junio de 2014	5 mediadores/as	
7	Rancagua	25 de junio de 2014	4 mediadores/as	
8	Valdivia	07 de julio de 2014	3 mediadores/as	
9	Temuco	30 de julio de 2014	4 mediadores/as	
10	Arica	25 de agosto de 2014	2 mediadores/as	
11	Valparaíso	28 de agosto de 2014	5 mediadores/as	

12	Copiapó	22 de septiembre de 2014	3 mediadores/as	
13	Valparaíso II	14 de octubre de 2014	4 mediadores/as	
14	Iquique	13 de noviembre de 2014	2 mediadores/as	
Total			58 mediadores/as	

Cabe señalar que, si bien la programación original era de 15 clínicas de casos a realizarse entre marzo y diciembre de 2014, finalmente se realizaron 14 (93%). Lo señalado, se debió principalmente a que el 3 de diciembre de 2014 se lanzó a nivel nacional la licitación pública de servicios de mediación familiar. En este contexto, la totalidad del equipo técnico de la Unidad de Mediación ha estado abocado al soporte de las diferentes actividades que involucra dicho proceso concursal.

No obstante lo señalado, las actividades ejecutadas implicaron que igualmente se diera cumplimiento a la meta originalmente planificada.

3. Orientaciones Técnicas

A través de los casos, se abordaron las siguientes orientaciones técnicas para el tratamiento de los casos de mediación familiar:

- 1. Violencia intrafamiliar:** esta condición de algunos casos afectaría el principio de igualdad de las partes, por lo que se indagó sobre criterios para identificarla y distinguir aquellos tipos de relaciones que no serían aptas para llevar adelante un proceso de mediación con los respectivos acuerdos. Fue interesante levantar buenas prácticas de algunos mediadores, quienes han ido elaborando espontáneamente especies de protocolos de actuación en los equipos ante la constatación de dinámicas violentas explicitadas durante una sesión de mediación.
- 2. Participación de niños/as y adolescentes en mediación:** tanto la preparación de las entrevistas con menores de edad, así como también la realización de la reunión propiamente tal, fueron aspectos que se trataron en varias oportunidades. El principio del interés superior del niño/a fue reforzado como criterio rector al momento de discernir este tipo de intervención, habiendo sido revisado con casos concretos y orientaciones desde la Unidad de Mediación sobre maneras de abordarlo en las sesiones.
No obstante lo señalado, los mediadores solicitaron en varias oportunidades la realización de capacitaciones especializadas en esta materia, ya que por los temas tratados, es recurrente que se deba enfrentar este tipo de reflexiones en los equipos de trabajo.
- 3. Género y mediación familiar:** identificada como un elemento que podría afectar básicamente el principio de igualdad de los participantes de procesos de mediación, durante 2014 se realizaron talleres de género y mediación familiar. Estas actividades generalmente se realizaban en la misma jornada que las clínicas, antes o después, por lo que el tema estaba latente y la actualización de información sobre género contribuyó a que los mediadores/as propusieran y expresaran inquietudes al respecto. En este sentido, el sexo de las partes, así como también la edad, el origen cultural, la idiosincrasia, el nivel socioeconómico y el nivel educacional, entre otros, fueron identificados como condiciones que repercuten directamente en los procesos de mediación, y por tanto, debían ser tomados en consideración.

En este contexto, se entregaron orientaciones concretas sobre cómo identificar condiciones especiales de usuarios/as referidas a género y cómo se podía trabajar sobre los prejuicios que generaban en los propios mediadores. Esto, guarda estrecha relación con el principio de neutralidad o el de imparcialidad, propios de la mediación.

- 4. Autocuidado de los mediadores/as:** la intensidad de la labor que realizan diariamente los mediadores, enfrentados a conflictos familiares muchas veces con historias dolorosas y complejas, motivó que se comentara y reflexionara sobre la necesidad de contar con actividades o un plan de autocuidado de los equipos. Esto consiste en disponer de metodologías y dinámicas concretas que les permita canalizar las tensiones, prejuicios y malos ratos acumulados durante las sesiones de mediación.

Si bien no fue un efecto directo de lo señalado, es importante destacar que las actuales bases de licitación que regirán los contratos hasta 2018, incluyen la posibilidad que los centros de mediación se comprometan a contar con planes semestrales de autocuidado para mediadores/as y asistentes administrativos.

- 5. Causales de frustración en general:** a pesar que se encuentran establecidas en la legislación nacional vigente, es normal que surjan dudas sobre la causal específica que se debe aplicar a determinados casos específicos que revisten características particulares. De esta manera, durante las clínicas se orientó a los mediadores/as sobre casos concretos y la causal correcta que debían aplicar.
- 6. Aspectos legales relacionados con mediación familiar (patria potestad, cuidado personal, pensiones alimenticias, etc.):** en atención a que la mediación familiar licitada se realiza en contexto judicial, y los acuerdos deben ser aprobados por un juez de conformidad a la legislación vigente, constantemente se debe estar reforzando la normativa que se relaciona con las materias de mediación previa. De este modo, se revisaron diversas normas legales, así como también de criterios jurisprudenciales de cada región, con la finalidad de aunar criterios sobre su aplicación práctica. Cabe señalar que en familia, la normativa muchas veces es interpretada de distinta manera entre jueces, por lo que resulta muy importante tener claridad de las alternativas existentes, para informar oportunamente a los usuarios/as.
- 7. Prejuicios del mediador/a durante el desarrollo de las sesiones:** se trabajaron temas relevantes, como el hecho de generar una amplitud de criterio a la hora de atender los casos, debido a que se percibió en el trabajo de algunos mediadores, una excesiva generalización (de estereotipos) y la presencia de bastantes prejuicios para atender los casos, que no estaba favoreciendo el surgimiento de percepciones positivas en los mediadores, que permitiesen implementar estrategias para contrarrestar estas condiciones consideradas como “típicas”. Ejemplo de lo anterior, es querer ir a la sala de mediación y sacar el acuerdo rápido, por un tema cultural y también geográfico (por temas de traslado- largas distancias).

En este contexto, se trabajó la importancia de reflexionar acerca de cómo las expectativas de cada mediador generan realidad en el contexto de la mediación, debido a un cierto pesimismo presente en ella, por falta quizás de autocuidado en su trabajo.

Finalmente, resulta importante destacar la relevancia práctica de estos espacios de trabajo y reflexión. Los mediadores/as manifestaron valorar mucho estas actividades, solicitando que se realicen más periódicamente.