

Informe Final de Clínicas de Casos Mediados 2016

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°204, de la Subsecretaría de Justicia de 2014, se procedió a la realización de un proceso 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 VI. 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.”

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 técnicos de la práctica mediadora en los procesos que resultan relevantes a juicio de la Unidad de Mediación, que es la contraparte técnica de los contratos suscritos.

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

Objetivo General

Analizar con los mediadores contratados la aplicación dentro de los procesos de mediación familiar, de técnicas de mediación provenientes de los distintos modelos de mediación existentes, a fin de propender a mejorar la calidad en la prestación del servicio de mediación familiar.

Objetivos Específicos

- Reflexionar en torno a la génesis, naturaleza y características de los principales modelos de mediación, a fin de incorporar en la perspectiva y práctica de los mediadores licitados, aquellos aspectos que les puedan ser de utilidad en la labor mediadora.
- Revisar conjuntamente y de forma coordinada con los mediadores de una misma región o zona del país, la aplicación de técnicas de mediación de los principales modelos de mediación, desde la óptica de la mediación familiar licitada.
- Establecer criterios técnicos comunes de intervención en casos complejos, adecuados al contexto social, económico y cultural de cada territorio.

Metodología

Se trabajó la modalidad de clínicas de casos. Según Aréchaga, Finkelstein y Brandoni¹ “Un caso es un desafío a nuestros propios supuestos teóricos. Un modo de constatarlos, de ponerlos a prueba. Es la oportunidad de mirarnos a nosotros mismos ejercitando lo aprendido, poniendo en acto aquello que enseñamos. Un caso tiene un doble valor: intrínseco, en tanto situación única e irreproducible, y a la vez es valioso en tanto conforma un universal y es parte de un todo.”

En dichas clínicas se analizaron casos complejos relevando la aplicación de técnicas de mediación aportadas por los principales modelos de mediación (Harvard, Circular-Narrativo y Transformativo). Una forma de avanzar en la calidad de los procesos de mediación familiar licitada, fue mediante la aplicación creativa de los modelos de mediación y sus respectivas técnicas, considerando las particularidades de los distintos contextos sociales, económicos y culturales del país; aplicando una metodología integradora de los distintos modelos de mediación.

La elección de los mediadores participantes se realizó considerando distintos criterios, tales como el territorio del mediador, su puntaje ECAME², centro de mediación al que pertenecían e incluso su género, a fin de contar con un grupo diverso. La clínica de mediación, al ser realizada

¹ ARECHAGA, Patricia; BRANDONI, Florencia y FINKELSTEIN, Andrea. Acerca de la Clínica de Mediación, Relato de Casos. Editorial Librería Histórica. Buenos Aires 2004, pp 24 y 25.

² Evaluación de la Calidad de la Mediación 2015-2016, realizada por la Universidad Central de Chile.

en las distintas regiones del país, permitió además entenderla como una instancia de inclusión de las regiones, con pertinencia territorial y por ende cultural. Se trabajó en grupos pequeños de mediadores, quienes seleccionaron un caso complejo en el que intervinieron, considerando los distintos aspectos del conflicto: situacionales, económicos, personales, culturales y las distintas técnicas de mediación aplicadas, provenientes de los principales modelos de mediación estudiados en Chile³.

2. Información de las actividades realizadas

Las clínicas de casos realizadas durante 2016, fueron las siguientes:

N°	Lugar	Fecha	Participantes	Representantes UMED
1	Santiago	Lunes 30 de mayo de 2016	9 mediadores/as	Iván Navarro, Javier Chuaqui y Pamela Donoso
2	Copiapó	Martes 21 de junio de 2016	4 mediadores/as	
3	Punta Arenas	Martes 29 de junio de 2016	4 mediadores/as	
4	Arica	Martes 26 de julio de 2016	4 mediadores/as	
5	Temuco	Jueves 25 de agosto de 2016	4 mediadores/as	
6	Rancagua	Martes 26 de agosto de 2016	4 mediadores/as	
7	Coyhaique	Jueves 8 de septiembre de 2016	4 mediadores/as	
8	Puerto Montt	Viernes 23 de septiembre de 2016	3 mediadores/as	
9	La Serena	Jueves 6 de octubre de 2016	3 mediadores/as	
10	Valparaíso	Jueves 20 de octubre de 2016	5 mediadores/as	
11	Concepción	Jueves 17 de noviembre de	8 mediadores/as	

³ Nos referimos a los modelos tradicionales de mediación: Modelo de Harvard, Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb y el Modelo Transformativo de Bush y Folger.

		2016		
12	Santiago	Martes 29 de noviembre de 2016	8 mediadores/as	
13	Talca	Viernes 2 de diciembre de 2016	4 mediadores/as	
14	Valdivia	Martes 20 de diciembre de 2016	6 mediadores/as	
Total			70 mediadores/as	

Cabe señalar que, si bien la programación original era de 15 clínicas de casos a realizarse entre mayo y diciembre de 2016, finalmente se realizaron 14 (93%) clínicas de casos. Lo señalado, se debió principalmente a que durante el mes de julio de 2016 no fue posible la realización de la Clínica de Casos correspondiente a la ciudad de Iquique, por fuerza mayor. Una profesional de la Unidad de Mediación viajó a la ciudad de Iquique el día 8 de julio de 2016 a fin de realizarla, no obstante un temporal de viento, arena y lluvia, impidió la asistencia de los mediadores/as invitados. Este hecho fue de carácter público y notorio e implicó el cierre de instituciones públicas y privadas, e incluso del aeropuerto. No obstante lo señalado, las actividades ejecutadas implicaron que igualmente se diera cumplimiento a la meta originalmente planificada.

3. Conclusiones

Durante la realización de las clínicas, los mediadores/as tuvieron una activa participación. En general, enviaron oportunamente los casos a la Unidad de Mediación para la preparación de las jornadas de trabajo, lo que permitió recabar información para aclarar dudas y orientar los temas que se consideraba podrían generar mayores inquietudes. En este contexto, muy importante resultó la colaboración de los encargados de mediación de las Secretarías Regionales Ministeriales para la coordinación de los lugares donde realizar las clínicas de casos.

Junto a los casos complejos considerados por los mediadores como de *laboratorio* que se caracterizan por no ser muy frecuentes, se analizaron también los casos *habituales*, que se

turnaron en casos de alto interés en las clínicas, precisamente por la utilidad práctica que representan y por la necesidad de los mediadores de confirmarse con sus pares en torno a ellos. Se concluyó que no hay caso sencillo y que incluso los casos habituales presentaban obstáculos que era necesario compartir a fin de buscar soluciones en conjunto. Esto conllevó a que finalmente fueran los mismos mediadores participantes los que determinaron lo que entendían como un caso complejo, privilegiando resolver obstáculos concretos del caso, más que teorizar sobre casos de poca frecuencia en la práctica.

Las catorce clínicas de casos se realizaron en las distintas regiones del país, en el transcurso de un día, comprendiendo dos módulos: el primero de análisis y revisión de cada uno de los casos expuestos por los mediadores y el segundo, de exposición de un tema propuesto por la Unidad de Mediación, que este año fue *La Hipótesis del Mediador*.

Por lo que se constató en las distintas reuniones, los mediadores utilizaron principalmente el modelo harvariano en sus procesos, pero también integraron técnicas y herramientas de otros modelos. Una conclusión recurrente entre los participantes fue precisamente la de aplicar en los procesos de mediación, una metodología integradora de los distintos modelos de mediación, considerando las particularidades del caso y los distintos contextos sociales, económicos y culturales del país.

Fueron muchos los *micro-temas* que se trataron en estas reuniones, pero a continuación se mencionarán los análisis más recurrentes:

1) Nuevos escenarios familiares

Fue frecuente en las distintas clínicas de mediación, la mención a las nuevas formas de familia, ya sea familias formadas por persona del mismo sexo, personas pertenecientes a culturas distintas por la migración o pertenecientes a pueblos originarios. Las preguntas que surgieron de las conversaciones fueron principalmente cómo se enfrentan las nuevas realidades y cuál era el territorio del mediador cuando no hay legislación que lo regule. Si la mediación es una práctica social que goza de relativa autonomía (sobre todo por el principio de confidencialidad del proceso de mediación, artículo 105 letra c) de la Ley N°19.968 que Crea los Tribunales de Familia), es lógico que sea la misma práctica la que vaya definiendo sus límites. No obstante ello, consensuaron en

que el mediador debe tener muy clara la existencia de límites legales y personales, que conllevan a que no todos los casos puedan transitar por la mediación, pese al entusiasmo del mediador por abordarlos. En suma, concluyeron que las nuevas realidades familiares tendrán una respuesta desde la mediación, en la medida en que el mediador sea consciente de *su territorio*.

Un nuevo escenario muy mencionado en las reuniones, fue el de los padres que de manera voluntaria y de común acuerdo, asisten a los centros de mediación familiar licitados para estipular que el cuidado personal de sus hijos sea *compartido*, esto es, en beneficio de ambos padres. Al respecto se expresó que, en consideración a lo establecido en la Ley N°20.680, que prioriza un sistema igualitario de ejercicio de los derechos parentales, debiesen aprobarse sin inconvenientes dichos acuerdos por los jueces de familia. No obstante ello, no existe uniformidad de criterios en torno a la aprobación o rechazo de este tipo de acuerdos a lo largo del país, principalmente por las distintas interpretaciones que los mismos tribunales realizan del artículo 225 del Código Civil.

Como una medida para avanzar en ese sentido, mencionan la conveniencia de trabajar en un modelo de acuerdo que abarque todos los supuestos que implica el cuidado personal compartido, a fin de facilitar el trabajo con los participantes y la aprobación de dichos acuerdos por parte de los jueces de familia. Asimismo, se señaló la importancia de trabajar las expectativas de los participantes desde un inicio, informando *a priori* sobre los criterios que eventualmente pudieran tener los jueces de familia para aprobar o no, un acuerdo de mediación de cuidado personal compartido.

2) Sesión privada o caucus

Respecto a las sesiones privadas o caucus, los mediadores señalaron que son muy convenientes cuando las posiciones de los participantes están rígidas. No obstante ello, los mediadores evidenciaron dificultades en dichas sesiones, pues algunos usuarios perciben que el mediador forma alianza con uno de los participantes al realizar este tipo de intervención. Concluyen que hay que trabajarlas siempre decidiendo con los participantes antes de su realización, si las sesiones privadas serán confidenciales o no. Lo anterior atendido a que se corren ciertos riesgos si es confidencial, como por ejemplo que en sesión privada se cuente algún secreto importante y no se

pueda tratar luego en sesión conjunta. La confidencialidad en una sesión privada puede en ocasiones, obstaculizar un proceso, por ejemplo si se está conversando sobre el monto de alimentos en beneficio de un niño y luego la madre afirma en sesión privada que el padre no es el padre biológico de su hijo.

3) Los fantasmas, secretos o lo que nos ocultan los participantes.

Los mediadores señalaron que uno de los obstáculos de los procesos era *lo que no se contaba* por los participantes dentro del proceso de mediación. Se cuestionó el hecho de cómo poder intervenir si se ignoran datos relevantes por parte del mediador, indispensables para realizar preguntas que den un giro al conflicto. Finalmente se concluyó en que son los participantes los que deciden en definitiva que disputa van a solucionar en el proceso, que el conflicto es multifactorial y por ende no todas las disputas se resolverán en la mediación. Por regla general la punta del iceberg es la materia jurídica por la que acuden los participantes al centro de mediación, pero luego de la exploración realizada por el mediador, éstos se dan cuenta que existen numerosas pequeñas disputas de las que hay que hacerse cargo o no, dependiendo de lo que decidan ellos mismos.

Asimismo señalaron como obstáculo importante para la labor mediadora, a los miedos que en general tienen los padres que tienen el cuidado personal, de confiar en el otro padre o madre la relación directa y regular con su hijo/a. Señalan que en su mayoría suelen negarse a su regulación cuando no existe vinculación emocional, afirmando que el padre o madre no sabe cuidarlos. En esos casos los mediadores señalan que hay que trabajar en los miedos que tienen ellas o ellos directamente, en lo posible en sesión privada, sobre todo si se trata de temas que pudieran afectar eventualmente el interés superior del niño/a y/o adolescente.

4) Casos no mediables

En cuanto a los casos no mediables, fue muy interesante el debate que se dio en torno a la necesidad de contar con un criterio de actuación frente al abordaje de casos antecedidos de una medida de protección previa, cualquiera que esta sea. En muchas ocasiones no se cuenta con toda

la información por lo que el trabajo en red con otras instituciones es fundamental en estos casos. Los mediadores concluyeron que cuando el caso requiere prueba o informes periciales, el espacio de mediación deja de ser el más adecuado, atendido a que el mediador no puede velar por el fiel cumplimiento de los principios de la mediación dentro del proceso, si están en duda, por ejemplo las habilidades parentales de los padres, como en el caso de padres con adicciones.

5) Trabajo de la hipótesis del mediador

El cómo elabora el mediador su hipótesis del caso dentro de la sala de mediación es un tema de suma relevancia en la labor mediadora, atendido a que es la hipótesis la que permite realizar preguntas que produzcan giros importantes dentro del conflicto. Definimos la hipótesis como: *“Una reflexión inicial hecha con el propósito de explicarse el porqué de las posiciones de las partes”*. La pertinencia de esta hipótesis, además de otorgar propiedad al mediador dentro del proceso de mediación, permite evitar caer en el error de forzar el caso a la teoría, sin considerar las particularidades del mismo. Es por ello que la UMED propuso este tema en la Clínica de Casos a fin de instalar su debate y reflexionar sobre su rol dentro del proceso de mediación, mediante su análisis y el trabajo de las percepciones de los participantes. Para una mejor comprensión se trabajó con el siguiente caso hipotético: *“Pedro marido de Rosa, la cita a una mediación luego que ella decidiera irse de la casa con su nueva pareja. Ellos se casaron hace 10 años, cuando Pedro cursaba una beca en el extranjero y decidieron formar familia en Chile. Rosa, quien es extranjera, desde que se casó, se ha dedicado de forma exclusiva al cuidado y crianza de sus hijos. Es citada por Pedro para fijar una pensión de alimentos a favor de los tres hijos que tienen en común: Paz, Julio y Pedro, de 10, 8 y 6 años respectivamente”*. Para explorar los procesos de formación de percepciones, se trabajó con dos propuestas: la de Diez y Tapia⁴; que proponen un mapa para explorar los procesos de formación de percepciones, y la de Giménez, quien propone un planteamiento multifactorial en los procesos de mediación en contextos multiculturales, cuyo análisis contribuye a la construcción de hipótesis más pertinentes.

La hipótesis más buscada por un mediador siempre será responderse, qué es lo que mantiene a esa persona amarrada al conflicto. En este punto podríamos argumentar que el bagaje

⁴ Diez, F.; Tapia, G.; *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires. Editorial Paidós, 4ª reimpression, 2006. p 62.

y experiencia del mediador nos servirían para manejar mejores y más hipótesis, pero no necesariamente eso va de la mano. El mediador experto podría caer en el error de forzar el caso a su teoría del mismo, sin considerar su particularidad. Como señala Arechaga⁵: *“La idea que el mediador se hace del caso, en el mejor de los caminos se transforma en hipótesis, en el peor, en sentencias que las partes advertirán sin remedio”*. Por ejemplo, si Pedro marido de Rosa, la cita a una mediación luego de que ella decidiera irse de la casa con una nueva pareja; el mediador puede tener la hipótesis de que está despechado y que la trajo a mediación sólo para verla o que alguien juzgue su actuar. Si el mediador revela esta hipótesis tempranamente y no es efectiva, su legitimación dentro del proceso habrá sufrido una merma que difícilmente pueda repuntar con otra intervención. Es por ello que tener consciencia de que se trabaja desde nuestra hipótesis, permite tener más cuidado con lo que preguntamos, el momento en que lo hacemos y evitar errores en ese sentido.

Siguiendo a Diez y Tapia⁶, cuando trabajamos como mediadores, pensamos acerca de la hipótesis de tres maneras:

- a) Como explicación de los motivos: Por ejemplo, el mediador podría tener la hipótesis de que Pedro trajo a Rosa a la mediación para que la convenzan de volver a la casa o al menos que le digan que lo que hizo está mal. Las preguntas para avanzar en la hipótesis sería: ¿Ha estado usted en una situación similar antes? ¿Cómo la resolvió en ese momento? ¿Cómo se sentiría usted si lo hubieran citado a mediación de alimentos y no dispone de los medios económicos para otorgar una pensión?
- b) Como antecedente: Por ejemplo, como mediador tengo la hipótesis de que si Pedro reconoce que tomó una decisión apresurada al citar a Rosa sin haber conversado con ella antes, Rosa se va a sentir menos juzgada y por ende quiera llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos. La pregunta en este caso sería ¿Cree que antes de citar a Rosa a mediación, hubiese sido conveniente haber conversado con ella respecto al tema económico?

⁵ Arechaga P.; Brandoni, F. y otra; *op. cit.*, p. 147.

⁶ Diez, M.; Tapia, G.; *op. cit.*, p. 65-66.

- c) Como orientación general: Por ejemplo, como mediador tengo la hipótesis de que Pedro necesita comunicarse con Rosa e intento abrir ese canal preguntando ¿Hay algo que quiera decirle a Rosa respecto del cuidado de los niños?

Diez y Tapia⁷ clasifican la realidad del individuo en tres grandes áreas: *El área interna de la realidad del individuo, el área externa de la realidad del individuo* y una que conecta las dos anteriores, lo que llaman *área del aparato cognoscitivo*. *El área interna* de la realidad del individuo comprende sus convicciones, sus intereses y sus necesidades. En el caso que venimos analizando, Pedro tenía la convicción de que Rosa debía volver al hogar, porque existía un matrimonio de por medio. Además tenía un interés, que era el de volver con ella, pero también una necesidad de que se hiciera cargo del cuidado y crianza de sus hijos, que ahora estaba asumiendo él. En este punto podríamos hacer preguntas que lo hagan transitar entre estos elementos para conocer sus prioridades. Por ejemplo podemos preguntarle a Pedro ¿Por qué dice que sus hijos fueron abandonados si se quedaron con usted? ¿Usted se siente capaz de llegar a un acuerdo con ella? ¿Se ha planteado la posibilidad de compartir el cuidado de sus hijos con Rosa?

Respecto *al área externa*, esta está compuesta por todo lo que rodea al individuo, personas, objetos y símbolos. Según Diez y Tapia⁸ *“Los objetos y las personas que forman parte de su mundo, y también los símbolos culturalmente incorporados (como las ideas de prestigio, poder, status, etcétera, que el individuo va mostrando en su relato), se estructuran de una cierta manera en cada uno”*. Es así como en el caso que venimos analizando, Pedro trajo a la mediación, como símbolo el rol de las madres (*Pedro dice en el proceso de mediación: “ella abandonó a sus hijos al irse de la casa, eso nunca lo he visto en mi familia, de hecho mí madre nunca me hubiera abandonado”*). Las preguntas del mediador serían: ¿Qué es lo que hace que una mujer sea una buena madre? ¿Por qué Rosa no podría ser una buena madre?

Y por último, *el área del aparato cognoscitivo*, es aquella que integra lo anteriormente descrito, mediante tres tipos de procesos que están presentes al momento de conocer: los de la razón, los de la emoción y los de la imaginación-intuición. El de la razón es el mecanismo más utilizado en la práctica mediadora, pues nos permite develar razonamientos tácitos de los

⁷ Diez, M.; Tapia, G.; *op. cit.*, p. 73-88.

⁸ Diez, M.; Tapia, G.; *op. cit.*, p. 73-88.

participantes o aportar razonamientos nuevos al debate. Por ejemplo, en el caso de Pedro y Rosa, el marido manejaba su propia hipótesis de que sus hijos no soportarían la separación de los padres. Luego de conversar el tema, Pedro reconoce que es un temor de él, atendido a que sus padres se separaron cuando él era un niño (*Pedro afirma en sesión: “no tiene por qué repetirse mi historia, quizás si les explicamos bien, ellos no sientan la angustia que yo sentí”*).

En el área de la emoción, el caso tiene una carga emotiva muy grande, los participantes no se han visto desde que Rosa decidió irse de la casa y Pedro se siente sobrepasado con el tema de pareja y el cuidado de los niños. Rosa tiene mucha culpa por lo sucedido y teme que no pueda ver más a sus hijos o que ellos se formen una mala impresión de ella. Ambos coinciden en que quieren que esto impacte lo menos posible en los niños y ambos sienten mucha culpa. Pedro, reconoce que citó a Rosa para que alguien la juzgue, porque sabía que no podría comprometerse a pagar ninguna pensión de alimentos, pues no genera ingresos. Rosa siente que le falló a Pedro como pareja y entiende que se encuentre molesto. En suma, el proceso permitió que ambos cambiaran su percepción respecto del otro y la indagación en el área del aparato cognoscitivo por el mediador fue determinante en abrir un canal de comunicación.

Y por último, los autores mencionan el área de la imaginación, que son los casos en que las personas deciden por intuición, sin un argumento racional detrás y sin importarles que el argumento que dan sea contradictorio o ilógico. Un ejemplo sería si una de las partes -luego de oponerse al acuerdo- decide inesperadamente que quiere llegar a un acuerdo porque recordó que se había comprometido a no tener temas pendientes antes de su cumpleaños. En suma, este planteamiento resulta interesante porque en la práctica puede ser útil hacer las distinciones antes señaladas, a fin de explorar el mundo de las percepciones con más propiedad.

Como ejercicio para el análisis, se torna interesante el comentar otro planteamiento que integra el tratamiento de la diversidad cultural en la práctica realizado por Gimenez⁹. Este planteamiento trata de ser una contribución anticulturalista, no exagerando las diferencias culturales y no exacerbando el peso de lo cultural, exponiendo como relacionarlo y ponderarlo con el conjunto de fenómenos y procesos de la realidad humana. Siguiendo a Gimenez, el distingue

⁹GIMÉNEZ, C.; *Planteamiento Multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo*. En: Congreso sobre la Inmigración en España (III, Noviembre 2002, Granada).

elementos pautados culturalmente, y no estrictamente pautados culturalmente. Dentro de los no estrictamente pautados culturalmente distingue los de los individuos o personales y los de su situación o situacionales.

Los factores situacionales, son los rasgos, variables o características del contexto donde se desenvuelven los individuos participantes en la mediación y de la posición que en dichos contextos ocupan esos sujetos. En el caso que venimos trabajando claramente detectamos un factor situacional: Rosa se va de la casa. Otros factores situacionales que afectan a ambos participantes del proceso son el fracaso del proyecto como familia tradicional, la necesidad de Rosa de encontrar un trabajo para generar ingresos, el tema del impacto de la separación en los niños, etc.

Los factores personales son aquellos rasgos, variables o pautas vinculados predominantemente a la idiosincracia, personalidad e individualidad de los sujetos involucrados en el proceso de mediación. En nuestro caso podríamos detectar un factor personal de Pedro, de su relato podemos inferir que se trata de una persona más bien conservadora, pues mantiene pautas de comportamiento de esa línea (*“Pedro afirma que no corresponde que él se quede con los niños”*). Asimismo del relato de Rosa podemos inferir que es más bien flexible y adaptable a los cambios (*“Rosa expone que quiere que ambos cuiden a los niños”*).

Y finalmente los factores culturales, son aquellas pautas de conducta y modos de significación de la realidad (normas, valores, creencias, etc.) que el individuo ha adquirido mediante aprendizaje en su proceso de socialización y que comparte con los otros miembros de su mismo grupo étnico, socio-racial o cultural. Podríamos señalar que en este caso el aspecto cultural también es relevante atendido a que Rosa es extranjera.

Una vez distinguidos los tipos de factores se puede pasar a los aspectos y operativos del análisis multifactorial. El autor desarrolla sus recomendaciones que a grandes rasgos son las siguientes: 1) El mediador debe ejercitarse en las habilidades para el manejo de estas dimensiones y factores. 2) Al inicio del proceso de mediación, debe identificar qué factores están presentes y cómo. 3) Durante fases más avanzadas del proceso, estar atentos a los factores que van emergiendo y a las modificaciones que se introducen en los inicialmente presentes. 4) Analizar la interacción entre los distintos factores. 5) Centrarse en el canal más adecuado para la acción mediadora.

En el caso que venimos trabajando podemos constatar como confluyen todos los factores, los personales, los situacionales y los culturales y que es labor del mediador detectar cuál es el que se debe abordar a fin de permitir el logro del acuerdo, o el logro de una comunicación real, o el logro de una mejora en la relación, o todos estos fines. Creemos que es posible concluir que, en buena medida, la capacidad del mediador de situarse en el canal más adecuado sea lo que en definitiva permita una intervención y un trabajo de las hipótesis que sea eficiente.

6) Consideraciones finales

Una conclusión permanente en las distintas clínicas era la necesidad de que el mediador no trabaje aisladamente. Y no es sólo por un tema de la necesidad imperiosa de contar con una retroalimentación de los pares, sino por la urgencia de validar y fortalecer el espacio de mediación. No es posible concebir un trabajo de calidad en la insularidad de una sala de mediación y ello se ve claramente por ejemplo, en los casos en donde existe violencia intrafamiliar, en donde se necesita que todas las instituciones que intervienen tengan los mismos criterios de actuación y abordaje. La apuesta al diálogo y la colaboración no sólo debe ser un discurso del mediador para los participantes del proceso de mediación, sino debe traspasar la sala de mediación. Y en esto último creemos que la experiencia de las clínicas de mediación familiar contribuyó con un granito de arena a generar nuevos espacios de colaboración entre mediadores, en una tarea que creemos que no sólo debe provenir desde el Estado, sino que también desde el mundo académico, actores relevantes y sociedad civil.

21 de diciembre de 2016