



## **Informe Final de Clínicas de Casos Mediados 2017**

### **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.

#### **Objetivo General**

Analizar con los/as mediadores/as pertenecientes a centros de mediación 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/as mediadores/as 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 Brandoni<sup>1</sup> “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.”

Se trabajó en grupos pequeños de mediadores/as, 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 Chile<sup>2</sup>. 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 mediadores y mediadoras participantes se realizó considerando distintos criterios, tales como el territorio del mediador, su puntaje ECAME<sup>3</sup>, centro

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Evaluación de la Calidad de la Mediación 2015-2016, realizada por la Universidad Central de Chile.

de mediación al que pertenecían e incluso su género, a fin de contar con un grupo diverso. La clínica de mediación, al ser realizada en las distintas regiones del país, permitió además entenderla como una instancia de inclusión de las regiones, con pertinencia territorial y por ende cultural.

## 2. Información de las actividades realizadas

Las clínicas de casos realizadas durante 2017, fueron las siguientes:

N°	Lugar	Fecha	Participantes	Representantes UMED
1	Santiago	29 de mayo de 2017	6 mediadores/as	Pamela Donoso, Javier Chuaqui
2	Antofagasta	06 de junio de 2017	5 mediadores/as	Pamela Donoso
3	La Serena	19 de junio de 2017	5 mediadores/as	Pamela Donoso
4	Talca	11 de julio de 2017	7 mediadores/as	Pamela Donoso
5	Copiapó	21 de julio de 2017	4 mediadores/as	Pamela Donoso
6	Valparaíso	23 de agosto de 2017	6 mediadores/as	Pamela Donoso
7	O'Higgins	28 de agosto de 2017	4 mediadores/as	Pamela Donoso
8	Arica	08 de septiembre de 2017	4 mediadores/as	Pamela Donoso
9	Iquique	29 de septiembre de 2017	4 mediadores/as	Pamela Donoso
10	Concepción	20 de octubre de 2017	4 mediadores/as	Pamela Donoso
11	Valdivia	23 de octubre de 2017	7 mediadores/as	Pamela Donoso
12	Puerto Montt	21 de noviembre de 2017	5 mediadores/as	Pamela Donoso
13	Temuco	28 de noviembre de 2017	5 mediadores/as	Pamela Donoso
14	Santiago	19 de diciembre de 2017	8 mediadores/as	Pamela Donoso, Javier Chuaqui
<b>Total</b>			<b>74 mediadores/as</b>	

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. 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/las mediadores/as tuvieron una activa participación. Llamó especialmente la atención que en ocasiones faltara tiempo para analizar los casos, lo que da cuenta del entusiasmo demostrado por los mediadores/as y de lo importante de la existencia del espacio. En general, los mediadores y mediadoras 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.

A diferencia del año pasado, los casos analizados se caracterizaron por sus temáticas, en cuanto a que responden a casos de tipos de familias no muy frecuentes en la sala de mediación. Abundaron los casos de cuidado personal a terceros y la participación de “otros” dentro del proceso de mediación (parientes, abuelos, nuevas parejas de los padres, etc.), el trabajo con migrantes y los análisis del cómo trabajar con parejas del mismo sexo. No obstante ello, también se analizaron los casos más sencillos y habituales, que son los que dicen relación con alimentos y relación directa y regular del padre o madre con sus hijos, que sirvieron para resolver consultas relevantes para la labor mediadora.

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/las mediadores/as y el segundo, de exposición de un tema propuesto por la Unidad de Mediación, que este año fue “La Pregunta en el proceso de mediación”.

Por lo que se constató en las distintas reuniones, los/las mediadores/as utilizaron distintas técnicas de mediación, provenientes de los distintos modelos, predominando el modelo harvariano. 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) Cuidado personal a terceros.

Las/los mediadoras y mediadores manifestaron preocupación por la disparidad de criterios que en materia de cuidado personal aún tiene nuestros Jueces de Familia. Señalan que ya ha transcurrido bastante tiempo desde que se realizaron las modificaciones legales, y aún cuesta explicarle a las partes, que no existe certeza sobre si su acuerdo será aprobado o no.

Entre los y las participantes existió el consenso de que el Cuidado Personal a terceros tiene un carácter excepcional y que procede por regla general, en caso de inhabilidad de ambos padres. Se reflexionó en torno a si la voluntad declarada de “no querer hacerse cargo de un hijo”, podría ser considerada como suficiente causal inhabilitante, teniendo presente que las causales del artículo 42 de la Ley de Menores no son taxativas.

2) Trabajo en redes.

Las/los mediadoras y mediadores reflexionaron en torno a la necesidad de generar instancias para mejorar la conectividad y comunicación con otras instituciones. Los casos que más les preocupan son los que llegan por denuncia por vulneración de los derechos del niño o niña y/ adolescente, en donde se sienten que no tienen la suficiente información para derivar adecuadamente a los usuarios/as del servicio.

3) Violencia Intrafamiliar.

Las/los mediadoras/es manifestaron preocupación por las causas de violencia intrafamiliar. Señalan que es indispensable actualizar el protocolo de la Unidad de Mediación del año 2010 “Criterios de actuación por parte de los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia en materia de violencia intrafamiliar”. Recogiendo esa inquietud, la Unidad de Mediación realizó este año una mesa de trabajo con distintos actores relevantes en torno a la temática, resultando un primer documento denominado “Protocolo de atención de casos de mediación familiar en contexto de violencia intrafamiliar” que ya se encuentra publicado en la web [http://www.mediacionchile.cl/media/2017/12/Protocolo\\_VIF.pdf](http://www.mediacionchile.cl/media/2017/12/Protocolo_VIF.pdf) <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/auditorias-y-estudios/>

#### 4) Diversidad sociocultural en los procesos de mediación.

Las y los mediadoras/es reconocen que existen zonas rurales en donde predomina un contexto machista y de precariedad sociocultural. De ahí la importancia de reflexionar en torno a la diversidad sociocultural en los procesos de mediación, lo que implica capacitarse para un mejor abordaje.

#### 5) Casos de mediación con medidas de protección.

Si una situación no está expresamente regulada en la ley y existen dudas sobre si una materia es mediable o no, el o la mediador/a es responsable de identificar si el conflicto que las partes traen a la mediación puede ser abordado. Para intervenir en un caso, el o la mediador/a debe analizar sus límites, el de la materia u objeto del conflicto y los límites de los propios participantes. Existen cuestiones de orden público, como lo serían las materias prohibidas, por ejemplo, en donde no se deberían tratar materias a las que hace referencia una medida de protección, decretada por un Juez de Familia con anterioridad al proceso de mediación.

#### 6) Alimentos otorgados por los/las abuelos/as a sus nietos/as.

En el tema del pago de alimentos de los y las abuelos/as en beneficio de sus nietos/as, se concluyó lo relevante que es la asesoría jurídica para los participantes, atendido a que la obligación no es la misma que tienen los padres y es importante que los usuarios/as tengan claro aquello. Asimismo

se debe atender al vínculo existente, pues si es inexistente, quizás sería conveniente judicializar el caso en resguardo del interés superior de los niños/as.

#### 7) La pregunta en el proceso de mediación.

Desde la Unidad de Mediación, se propuso un tema para desarrollar en las distintas clínicas realizadas: El rol de la pregunta en el proceso de mediación. El qué, cómo y cuándo preguntar es lo que permite al mediador<sup>4</sup> otorgar protagonismo a los participantes. Tal tarea no es sencilla, previamente fue necesario que el mediador elaborara una o varias hipótesis pertinente/s al caso, filtrando información para centrarse en los intereses y dejando atrás las posiciones de los participantes. El momento en el que hacer la pregunta también es importante: una pregunta inoportuna puede impactar desfavorablemente en la legitimidad del mediador y terminar con el clima de confianza inicialmente creado por éste. La pertinencia de las preguntas permite que surjan alternativas a partir de la propia realidad de los participantes, siendo la herramienta clave utilizada por el mediador para el cumplimiento de los principios de la mediación durante el proceso. La propuesta apuntó a instalar el debate en torno al tema, reflexionando sobre su rol y relevando su importancia práctica.

Existe consenso entre los autores sobre la importancia para el mediador, del manejo de las preguntas en el proceso de mediación. Es así como Suares<sup>5</sup> señala: “He dicho anteriormente que son la intervención privilegiada, y esto se debe a que generan protagonismo. No tiene el mismo valor ni produce el mismo efecto que nosotros le digamos algo a un participante que si es él quien lo dice. Al decirlo se hace cargo por las consecuencias de lo dicho”. A nuestro juicio tiene tanta relevancia el preguntar, que si el o la mediador/a sólo se preocupa de su discurso y realiza escasas preguntas, más que una mediación, estaríamos frente a una figura muy similar a la conciliación<sup>6</sup>, en donde el tercero imparcial tiene la facultad para proponer bases de acuerdo.

---

<sup>4</sup> En adelante se utilizará la palabra “mediador” para efectos de facilitar la lectura, pero entendiendo que esa palabra incluye a hombres y mujeres mediadores/as.

<sup>5</sup> Suares, M; Mediando en Sistema Familiares. Paidós. Buenos Aires. 2003. p 279

<sup>6</sup> Art. 262 del Código de Procedimiento Civil. “En todo juicio civil, en que legalmente sea admisible la transacción (...) una vez agotados los trámites de discusión y siempre que no se trate de los casos mencionados en el artículo 313, el juez llamará a las partes a conciliación y les propondrá personalmente bases de arreglo”.

El preguntar pareciera ser un trabajo intuitivo, pero no lo es en la práctica. El preguntar en mediación responde a un bagaje que el mediador va trabajando y mejorando con el oficio y la capacitación continua. Los mediadores que recién se inician suelen trabajar en un solo nivel, generalmente en el nivel de la resolución del problema que es como se suele enseñar desde lo teórico. Y sus preguntas suelen responder a eso, a las prioridades y urgencias de la resolución del problema y no al de las personas o el sistema de relaciones existente. Con el tiempo el mediador -tratando de resolver los nudos que van apareciendo en los distintos procesos-, va atreviéndose a trabajar más niveles y sus preguntas suelen enriquecerse de forma progresiva.

En este tema es difícil generalizar, pues existen tantas necesidades como personas atendemos. Diez y Tapia<sup>7</sup> señalan al respecto: “Hay personas que van a la reunión con una actitud segura y ganadora. Otras parecen sentirse inseguras, nerviosas o atemorizadas. Algunas hablan constantemente, otras parecen preferir pasar un poco inadvertidas. Esto se nota en sus actitudes corporales, en su grado de verborragia, en el tono de su voz, etcétera”. Saber observar a las personas que tenemos delante de nosotros es muy importante porque cada uno tiene necesidades distintas. Y esto no es porque el mediador crea que un abogado es más importante que un obrero, sino que es un tema de legitimación: el obrero esperará que el mediador lo legitime más o menos con sus mismas palabras, al igual que el abogado. El objetivo del mediador es el mismo en ambos casos: adaptarse a lo que espera el otro y crear un clima de confianza-neutralidad en la sala.

### Tipos de preguntas

Suares<sup>8</sup> ha dividido en dos grandes grupos las preguntas: exploradoras y transformadoras. “Las primeras están centradas en obtener información y, por lo tanto, son ideales para la definición del problema. Las segundas pretenden que los participantes reflexionen para que puedan acceder a otra forma de ver los problemas, que les resulte más operativa para alcanzar una solución, son las ideales para la redefinición del problema”.

---

<sup>7</sup> Diez, F.; Tapia, G.; Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires. Editorial Paidós, 4ª reimpression, 2006. p 208.

<sup>8</sup> Suares, M; op. cit., p. 279.



Diez y Tapia<sup>9</sup> las clasifican en preguntas abiertas y cerradas por un lado, estratégicas y circulares por otro. Conforme a estos autores las abiertas son aquellas que no pueden ser contestadas con un sí o con un no. “Se formulan desde la curiosidad, para buscar información y son muy útiles en mediación para un primer momento de exploración cuando necesitamos que las personas den razones de sus dichos, para ampliar nuestro campo de trabajo y redefinir el problema”. Pueden ser contestadas por cualquiera de los participantes, permiten que se expliquen y son muy utilizadas en los primeros momentos de la mediación. Las palabras iniciales con que se formulan pueden ser: qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué, por qué, cuánto, de qué modo, etcétera.

Las preguntas cerradas son aquellas que precisamente se contestan con un sí o con un no y permiten que el mediador aclare o confirme la información entregada con anterioridad. Hay que utilizarlas con cuidado porque pueden ser mal recibidas por el usuario de mediación, si no se formulan bien por el mediador.

Las preguntas estratégicas presuponen una hipótesis de trabajo por parte de quien las formula. El mediador busca un resultado, confirmar una hipótesis previa. Es la que permite abrir nuevas preguntas y avanzar en una línea de trabajo.

Las preguntas circulares, según Diez y Tapia<sup>10</sup> son una metodología con fundamento en las teorías que entienden la comunicación no como un proceso lineal, sino como un proceso circular, donde los significados dependen de múltiples interacciones, relaciones y causas diferentes. Suares<sup>11</sup> prefiere llamarlas derechamente sistémicas y las denomina “la niña bonita de la mediación” debido a su importancia. Tienen como objetivo que las personas piensen en relaciones antes que en posiciones, intereses y necesidades.

Existe una clasificación interesante, que nos ofrece Celia González<sup>12</sup>, que atiende a las etapas del proceso: a) Preguntas para obtener información, preguntas para saber más sobre los intereses b) Preguntas para obtener una solución c) Preguntas para obtener opciones y

---

<sup>9</sup> Diez, F.; Tapia, G.; op. cit., p.145.

<sup>10</sup> Diez, F.; Tapia, G.; op. cit., p.148.

<sup>11</sup> Suares, M; op. cit., p. 293.

<sup>12</sup> González, C. en Manual de Mediación, Editorial Asociación Catalana de Fomento a la Mediación, año 2001. p. 112.



alternativas d) Preguntas para verificar el acuerdo e) Preguntas para cuando las partes están enfrentadas.

### Las preguntas propias. Inconscientemente competente.

Cada mediador suele tener sus propias preguntas, esto permite hablar de enfoques personales que se pueden dar muy a menudo en la mediación familiar licitada, atendido a la cantidad de casos que los mediadores tienen la posibilidad de trabajar. Es por ello que alguien podría afirmar que estas clasificaciones son más bien innecesarias porque en la práctica, se entremezclan las preguntas y la utilidad de las clasificaciones parece forzada. Nada más alejado del trabajo de un mediador serio.

El mediador serio debe ser capaz de explicar por qué pregunta lo que pregunta y cuál es el marco teórico con el que se nutre. No basta “tener ángel” para llegar a acuerdos, ni menos hacer afirmaciones tales como “algo pregunté y las partes llegaron a acuerdo”, sin dimensionar los efectos de la propia intervención profesional. El tener conciencia de lo que hacemos nos permite trabajar en más niveles del conflicto y por ende que nuestro actuar sea más competente y profesional. Díez y Tapia señalan “que sólo se puede hablar de un estilo propio para mediar, recién cuando se ha llegado a un nivel de práctica y capacitación en el que el profesional se encuentra ya tan seguro con lo que hace que puede permitirse el lujo de implementar las innovaciones que quiera en su práctica, porque sabe que casi todo lo que haga será eficaz. El mediador consigue ser inconscientemente competente. Ese es el “arte”.

### Consideraciones finales

Las nuevas temáticas que se analizaron este año en las diversas clínicas de mediación realizadas a lo largo del país, dan cuenta -a nuestro juicio- de la conciencia por parte de los mediadores de la necesidad de visibilizar a nuevos participantes del proceso de mediación: migrantes, parejas del mismo sexo, personas pertenecientes a pueblos originarios, personas de la tercera edad, personas con capacidades diferentes, etc.

Este nuevo escenario en donde el “Otro” y el reconocimiento de su igualdad dentro del proceso resulta crucial para soluciones pertinentes, nos lleva a reflexionar en torno a una nueva



forma de abordaje de los procesos de mediación con enfoque de derechos humanos. Se torna urgente revisar las anteriores prácticas, a fin de evitar casos de discriminación e incumplimiento del principio de igualdad de los participantes dentro del proceso de mediación y de lo establecido en la normativa internacional sobre Derechos Humanos respectiva.

27 de diciembre de 2017