



Universidad del Bío Bío  
Magíster en familia con mención en Mediación familiar  
Facultad de Educación y Humanidades.  
Departamento de Ciencias Sociales

***“INTERVENCIÓN MEDIADORA EN RESOLUCION DE DISPUTAS EN  
VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS, ATENDIDOS POR EL  
CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)  
TALCAHUANO”***

**Actividad Formativa Equivalente, candidatas a Magíster en Familia  
mención Mediación familiar**

Paquita Cabrera Rebolledo  
Mariela Fuentealba Retamal  
Claudia Sepúlveda Constanzo

Profesora Tutora: María de la Paz Donoso Díaz

Concepción, Chile

2012

## INDICE

• Abstract .....	5
• CAPITULO I	
Introducción.....	6
• CAPITULO II   Presentación de la Investigación   Acción	
1) El CAVI como experiencia de atención a víctimas de Delitos violentos.....	9
2) Problematización.....	16
3) Objetivos.....	17
• CAPITULO III   Marco Referencial	
1) Familia.....	18
2) Concepto de Víctima.....	21
3) Conflicto   Disputa.....	23
4) Mediación.....	24
5) Proceso de Mediación: técnicas y herramientas.....	28
• CAPITULO IV	
1) Descripción del Diseño.....	38
2) Población , muestra, selección de participantes.....	39
3) Técnicas, instrumentos de recolección.....	40
4) Modalidad de análisis de los datos.....	41
5) Evaluación de la experiencia de la investigación acción.....	46
• CAPITULO V	
Conclusiones.....	56

- CAPITULO VI  
Sugerencias.....64
  
- CAPITULO VII  
Bibliografía.....66
  
- CAPITULO VIII  
Anexos.....68
  - 1) Ficha de Ingreso CAVI Talcahuano.....69
  - 2) Antecedentes Sociales CAVI Talcahuano.....74
  - 3) Guión de Entrevista .....78
  - 4) Entrevistas .....79
  - 5) Rúbrica de desempeño de la Proyección de la  
Intervención mediadora.....91
  - 6) Intervención Mediadora.....92
  - 7) Actas de Acuerdo.....107

## INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

### ILUSTRACIONES

- ILUSTRACION 1 : Cobertura CAVI Talcahuano .....11
- ILUSTRACION 2 : Tipos de Delitos atendidos por CAVI Talcahuano...12
- ILUSTRACION 3 : Tipos de Delitos atendidos por CAVI Talcahuano  
v/s Sexo.....13
- ILUSTRACION 4 : Permanencia de casos en CAVI Talcahuano.....14
- ILUSTRACION 5 : Intervención Judicial en los casos atendidos por  
CAVI Talcahuano.....15

### CUADROS

- CUADRO 1: Análisis de Contenido .....42
- CUADRO 2 : Concentración de Significados :  
Reconocimientos de Disputas.....44
- CUADRO 3 : Concentración de Significados :  
Posición frente a la disputa.....45
- CUADRO 4 : Proyección de la Intervención Mediadora.....47
- CUADRO 5 : Resumen Rúbrica de Desempeño .....48
- CUADRO 6 : Resumen de Evaluación por criterios.....52

## ABSTRACT

El objetivo de la presente investigación es evidenciar la presencia de disputas familiares relacionales en familias que afrontan el ser víctimas de un delito violento y que son atendidas por un Centro especializado en dicha materia, que en este caso es el CAVI Talcahuano, para implementar en relación a los mismos una estrategia de intervención complementaria a la que se realiza en materia penal mediante el uso de herramientas o técnicas de mediación.

Los resultados son presentados desde un abordaje cualitativo, pretendiendo un acercamiento del investigador de la manera más cercana al quehacer y sentir de los sujetos en su propio contexto.

Dentro de la metodología se define como investigación acción, desarrollada por funcionarios del CAVI Talcahuano, en cuanto se proyecta una intervención planificada para luego evaluar la acción, desarrollada a través de las intervenciones con técnicas de mediación.

Tiene además el carácter de estudio exploratorio en cuanto no existen otras experiencias al respecto y se desarrolló a través del estudio de cuatro casos, para lo cual la muestra fue seleccionada en forma intencionada y no probabilística del total de casos ingresados al CAVI Talcahuano hasta junio del año 2012.

Los resultados obtenidos pretenden destacar la relevancia y aporte del uso de técnicas de mediación en el tratamiento de disputas familiares en víctimas de delitos violentos y distinguen las diversas herramientas o técnicas tomadas de la mediación en las intervenciones realizadas y entregan los resultados de las mismas en las familias partícipes de la experiencia.

Palabras clave: disputas familiares- víctimas de delito- técnicas mediación

The purpose of the present research is to reveal the presence of relational family disputes within families that face being victims of a violent crime and are being assisted by Centres specialised in said subject, in this case such Centre is the CAVI Talcahuano, to implement in the aforementioned an intervention strategy to complement the methods employed in legal matters through the use of mediation techniques or tools.

The results are presented through a qualitative approach, so the researcher will approach the work and feeling of the subjects in their own context in the closest way possible.

Within the methodology it is defined as an action research, developed by the employees of CAVI Talcahuano, since it is projected as a planned intervention, to later evaluate the action, formed through interventions with mediation techniques.

It also possesses the qualities of an explorative study since similar experiences do not exist and it has been developed throughout the study of four cases, of which the sample was selected in a deliberate manner and not probabilistically from the total of cases registered in CAVI Talcahuano until June of 2012.

The results obtained are meant to highlight the relevance and contribution of the use of mediation techniques in the treatment of family disputes in victims of violent crimes and they distinguish the diverse tools or techniques borrowed from mediation in executed interventions and they deliver the results of the aforementioned in the families that participate in this experience.

Keywords: family disputes – victims of crime – mediation techniques.

## **CAPTULO I**

### **INTRODUCCION.**

El Estado es actualmente un destacado oferente de servicios judiciales especializados, dirigidos la mayoría de ellos a las familias y en especial a las de escasos recursos. Esta actividad desplegada por el Estado en apoyo de las familias es relevante, pues la misma es reconocida como base de la sociedad en nuestra constitución, y es a la vez un importante requirente de dichos servicios. En efecto, no se puede desconocer que la familia del siglo XXI, pasa por fenómenos antes poco vistos, con alta incidencia de conflictos familiares ya no resueltos en el seno de la misma sino judicializados y entregada su solución al poder judicial (alimentos -relación directa y regular-cuidado personal-divorcio) y también familias alcanzadas por la violencia criminal, sancionada penalmente, es decir, aquella de tan alta gravedad que es constitutiva de delitos, tales como los regulados por nuestra legislación penal, entre los que se cuentan los delitos de: homicidio, violación y abuso sexual, todos ellos con un alto impacto en las familias afectadas, muchas veces devastador y que son atendidas por las Corporaciones de Asistencia Judicial a través de sus Centros de Atención a Víctimas en adelante, CAVI.

El Estado, en estos Centros, ha propiciado la implementación de la atención a víctimas de delitos en centros de atención integral, o dicho de otra forma, centros multidisciplinarios abarcando ya no sólo el apoyo legal sino además social y psicológico.

En Chile, desde el año 2001 esta tarea se entregó a centros especializados, con presencia a nivel nacional, denominados Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI), pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial y vinculados a través de ella, con el Ministerio de Justicia, para el desarrollo de

un trabajo específico y propio, cual es la atención especializada a víctimas de delitos y sus familias.

Estas familias, víctimas de delitos violentos, llegan atribuladas, superadas por un suceso inesperado y muchas veces en alto grado de tensión con disputas familiares anteriores, en los cuales el delito actúa como detonante y que en consecuencia, pese a estar muchas veces latente, ahora empiezan a manifestarse.

El proceso judicial por sí mismo, es altamente estresante y agobiante, sobretodo en materias penales, de ahí que a través de las experiencias adquiridas en el desempeño profesional en los CAVI, donde trabajan las autoras de la presente investigación, se pueda determinar como relevante la resolución de disputas familiares, que aparecen en las familias atendidas en estos centros, que claramente son diferentes al conflicto penal - sobre el que se organiza la asistencia judicial prestada por los CAVI - y que también, requieren una intervención, con técnicas diversas, donde se estiman como adecuadas el uso de herramientas propias de la mediación, destinadas a orientar y lograr la comprensión e identificación del problema que afecta a las familias y que escapan de las consecuencias directas del delito sufrido.

El objetivo se encuentra dado en evidenciar y hacer visibles las disputas relacionales, en familias que son atendidas en un marco muy específico, que dice relación con la calidad de víctima de un delito violento y a la vez intervenir en las mismas con miras a la búsqueda de soluciones mediante el uso de herramientas o técnicas tomadas de la mediación.

Actualmente y sin que existan estudios en relación al tema ni líneas de acción para afrontarlo, el mismo es resuelto por los equipos de atención a víctimas, mediante el uso de estrategias individuales y de acuerdo a sus

propias capacidades personales y conocimientos, por lo cual se constituye en un esfuerzo exploratorio en el tema.

La presente investigación, pretende ser una nueva mirada a la forma de intervenir en familias usuarias de servicios judiciales, especialmente en atención a víctimas, debiendo ser complementario y de apoyo a este trabajo, pretendiendo en lo posible ser un aporte, tanto en el quehacer de los CAVI, como en los futuros proyectos de mejora y modernización de acceso a la justicia, y en donde la familia se constituya en el centro de atención, y el apoyo que les es prestado en la línea de atención a víctimas por los CAVI, sea más amplio y les permita además intentar resolver eventuales disputas familiares emergentes, mediante el uso de herramientas o técnicas traídos desde la mediación , aspirando en consecuencia a una mejora del trabajo reparatorio desarrollado, a la vez que se aleja a la familia de intervenciones judiciales innecesarias potenciando sus propios recursos.

Finalmente, la investigación realizada es de corte cualitativo, en la cual se trabaja mediante el estudio de casos, en los que se proyecta una acción, cual es, una intervención planificada en disputas familiares, mediante el uso de técnicas o herramientas de la mediación, para luego proceder a su evaluación con el fin de determinar los resultados obtenidos, enmarcándose en la línea de la investigación acción.



## **CAPITULO II**

### **PRESENTACION DE LA INVESTIGACION ACCION**

#### **1.- EL CAVI COMO EXPERIENCIA DE ATENCION A VICTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS.**

El apoyo a familias víctimas de delitos violentos como Política Pública en nuestro país, se inicia en el año 1994 por iniciativa del Ministerio de Justicia, donde se crearon los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, con el objeto de prestar un apoyo especializado a las personas que fuesen víctimas de algún delito violento para atención de sus necesidades; éstos aseguraban un sistema de atención gratuita y multidisciplinaria, que comprende: información, orientación, patrocinio judicial y apoyo psicoterapéutico y social a personas de escasos recursos y su familia, víctimas de un delito violento.

Su labor se encuentra centrada en la superación de la situación traumática en la víctima y su familia, y de superación personal, social y familiar, emanadas del delito, otorgando protección a los derechos de la víctima, buscando hacer efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado.

La acción de estos Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, es el mayor esfuerzo a nivel estatal en las últimas décadas, ha sido primordial en el trabajo con víctimas, pero en la práctica toda su labor va centrada en un actuar judicial, es decir, a pesar de tener una acción integral interdisciplinaria, el norte siempre está dado por la intervención y consecuencia judicial, quizás, a veces, olvidando algunos aspectos importantes en la intervención de la víctima y su familia, como son, la readecuación del sistema familiar y la orientación en la resolución de conflictos, que emergen en la familia a consecuencia de la

situación traumática vivida y el desequilibrio familiar ocasionado por la crisis no esperada.

La experiencia indica, que en el proceso reparatorio de una víctima de un delito violento “es primordial el soporte y contención emocional que le brinde la familia, una reacción positiva, facilita la recuperación emocional de la víctima y su proceso de reintegración social. En cambio, una reacción familiar negativa dificulta el proceso de resignificación de la victimización y la recuperación de su bienestar”(Ministerio de Justicia,2009), considerando el proceso de desequilibrio familiar, al cual se enfrenta la familia por la situación traumática vivida, es importante que ésta pase de los sentimientos de rabia y culpa, a una recuperación emocional y de equilibrio familiar, y para esto la familia debe enfrentar y solucionar los conflictos emergidos a raíz de esta crisis no esperada, recuperando el equilibrio perdido, instalando un funcionamiento flexible e integrador a las nuevas necesidades de sus miembros.

La presente investigación se realiza específicamente en el CAVI Talcahuano, uno de los 18 centros existentes a nivel nacional, centro especializado perteneciente a la Corporación de Asistencia Judicial, inaugurado en el año 2001, ubicándolo administrativamente en la comuna de Talcahuano, pero con una cobertura que abarca toda la provincia de Concepción, conformada por sus 12 comunas , tienen un equipo profesional conformado por tres abogadas, dos psicólogas y una asistente social, apoyadas por una secretaria administrativa, todo este equipo en actual funcionamiento.

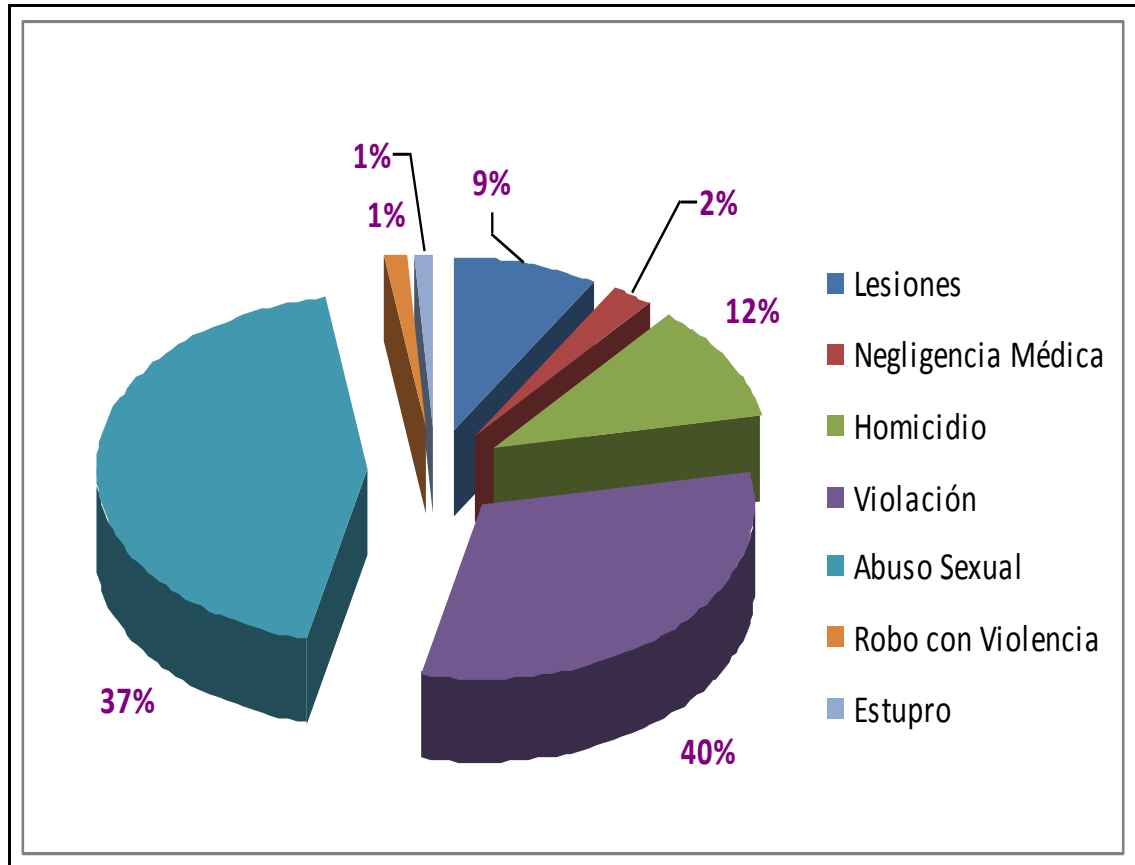
## ILUSTRACION 1: COBERTURA CAVI TALCAHUANO



Fuente: Centro de Víctimas de Delitos Violentos (CAVI)

En esta representación gráfica, se visualiza la provincia de Concepción con indicación del nombre de cada una de las comunas en que se realiza atención por el CAVI, en donde se destacan las comunas de Concepción, Penco, Tomé, Talcahuano, Hualpén, Chiguayante, Hualqui, San Pedro, Coronel y Lota, debiendo agregarse las comunas de Santa Juana y Florida, que también constituyen área de cobertura del CAVI.

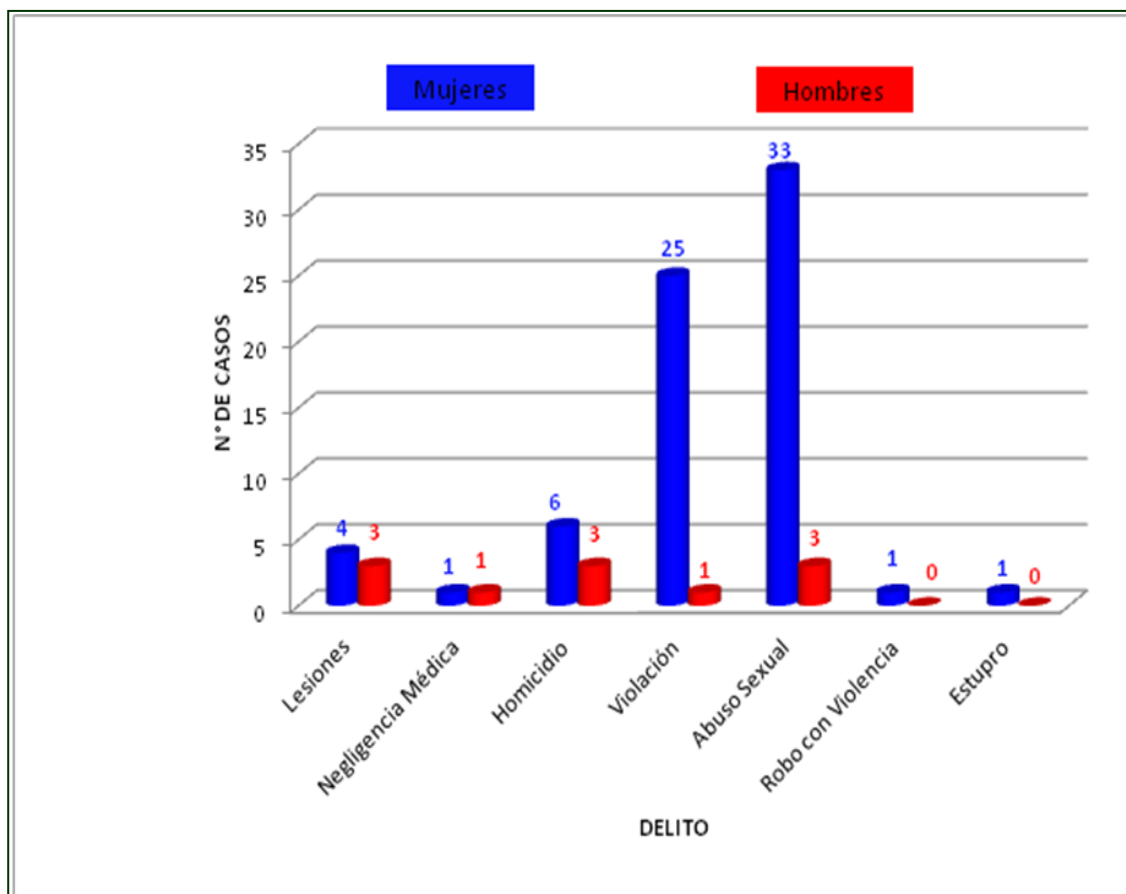
## ILUSTRACION 2: TIPOS DE DELITOS ATENDIDOS POR CAVI TALCAHUANO



Fuente: Ingresos vigentes Julio 2012, CAVI Talcahuano.

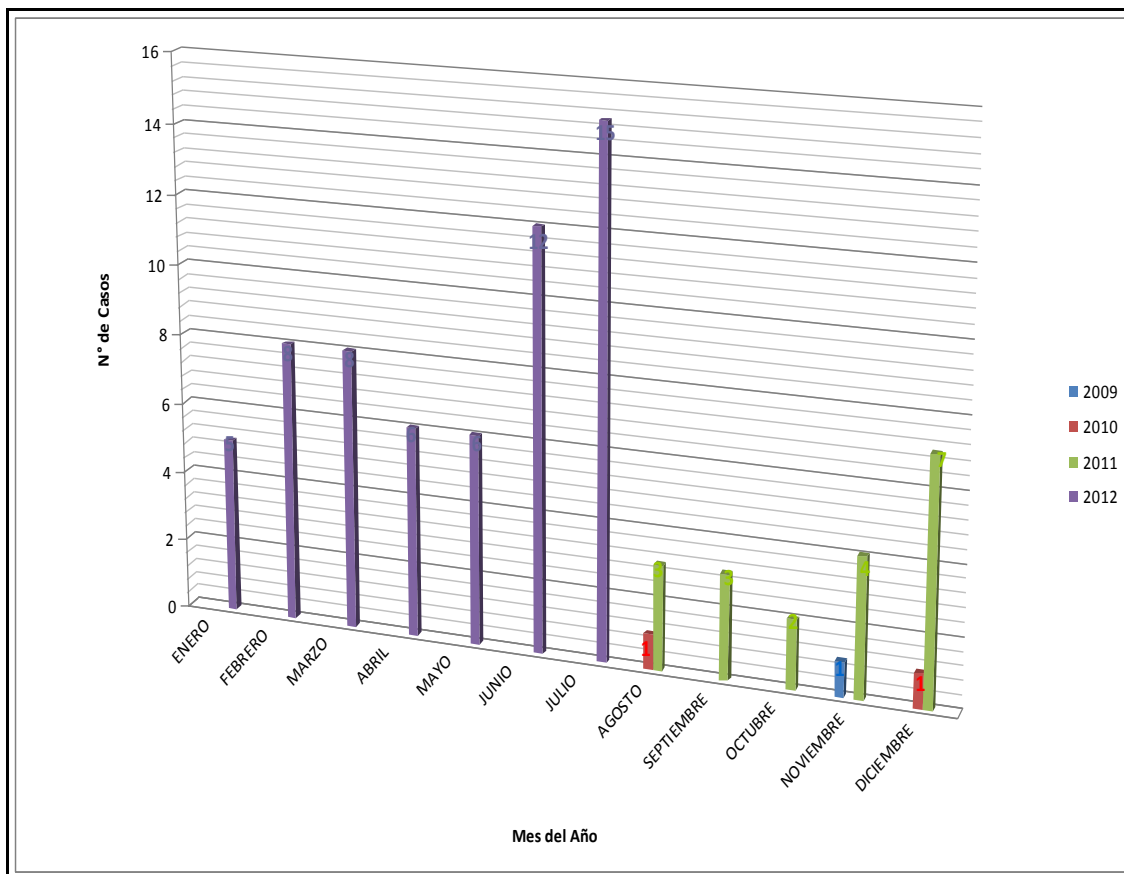
Se representa en forma gráfica, según el tipo de delito, el porcentaje de cada uno de ellos del total de ingresos del período observado - casos vigentes a Julio del 2012, en donde se destaca que el mayor porcentaje corresponde al delito de violación con un 40% del total, seguido por el delito de abuso sexual, tras los cuales se sitúan en orden decreciente, los delitos de homicidio con un 12%, lesiones con un 9%, negligencias médicas con un 2%, quedando igualados en porcentaje el robo con violencia con el delito de estupro con un 1%.

### ILUSTRACION 3: TIPOS DE DELITOS ATENDIDOS POR EL CAVI v/s SEXO.



Se representa en forma gráfica del total de delitos del período observado - casos vigentes a Julio del 2012- la incidencia del tipo de delitos en relación al sexo, donde el mayor número de usuarios son mujeres. Se aprecia además una prevalencia de mujeres víctimas, tratándose de delitos sexuales (estupro, abusos sexuales, violación), y de hombres en el caso de delitos tales como lesiones y homicidios. En el caso de negligencia médica y robo con violencia no hay diferencias significativas.

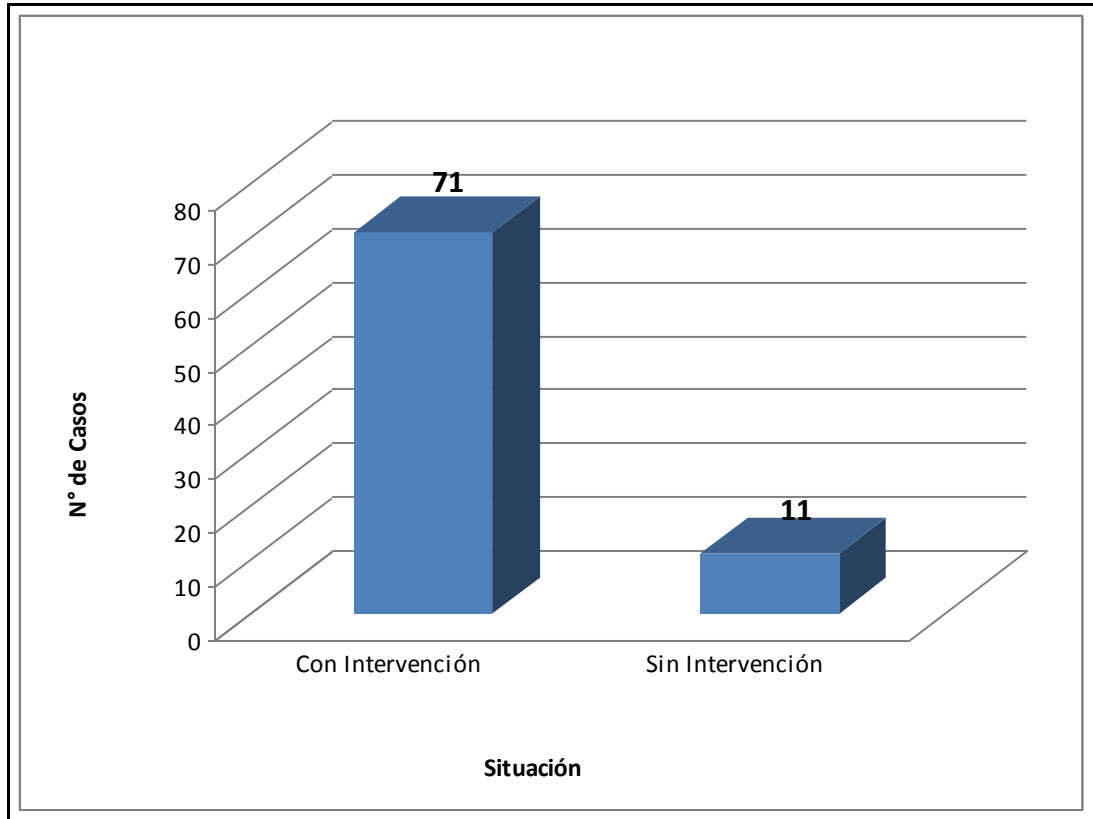
### ILUSTRACION 4: PERMANENCIA DE CASOS EN CAVI TALCAHUANO



Fuente: Ingresos vigentes Julio 2012, CAVI Talcahuano.

Se representa en forma gráfica, el tiempo de permanencia en el CAVI Talcahuano, entre el período de vigencia año 2009 a julio del 2012. Se aprecia que se mantiene vigente sólo una causa de ingreso del año 2009, seguida por dos del año 2010, 19 del año 2011 y 60 del año 2012, por lo cual se puede observar que, el mayor número de causas es entre el segundo semestre del año 2011 y el primer semestre del año 2012, pudiendo indicarse, según esta representación, que la duración aproximadas de los casos en el Cavi Talcahuano, es de alrededor de un año.

### ILUSTRACION 5: INTERVENCION JUDICIAL EN LOS CASOS CAVI TALCAHUANO



Fuente: Ingresos vigentes Julio 2012, CAVI Talcahuano.

Esta representación gráfica indica que del total de causas vigentes a julio del 2012 en el CAVI Talcahuano, 71 casos se encuentran con intervención judicial, es decir, con presentación de querrela ante el tribunal de garantía respectivo o con poder en la fiscalía local correspondiente, quedando sólo 11 casos, sin intervención judicial, los que normalmente se encuentran en estudio para realizar dicha intervención.

## 2.- PROBLEMATIZACION

El enfoque de la atención prestada por los CAVI, se orienta sólo a la representación penal y a la atención integral reparatoria, en cuanto, a los efectos del delito. De lo que resulta, que la atención que les es brindada sólo cubre una parte o aspecto de la problemática que vivencian, siendo los resultados del trabajo CAVI, sólo enfocados a la solución del conflicto penal, quedando fuera del rango de atención las disputas familiares emergentes a que se ha hecho referencia, las que se detonan con el estresor de la violencia criminal sufrida y que contribuyen a congestionar y sobrecargar el sistema familiar.

El conocer estas disputas no se ha intentado, al menos en el quehacer de los CAVI, no existe trabajo alguno al respecto y menos un diseño en la forma de abordarlos. Por este motivo estas disputas, que escapan a la línea de atención propia de los CAVI, son enfrentados por los equipos multidisciplinarios de diversas maneras, algunos integrándolos al trabajo desarrollado en torno al delito, otros haciendo una abstracción del mismo, o incluso intentando su solución e intervención con técnicas diversas.

Esta dispersión en la forma de abordar las disputas familiares emergentes en familias víctimas de delitos, básicamente a través de estrategias individuales, que se presentan como un esfuerzo propio y aislado del profesional que interviene, que utiliza de la mejor manera las herramientas, conocimientos y habilidades propias que posee, permite visualizar como un aporte potencial el uso de herramientas propias de la mediación en la resolución de los mismos.

Por lo que esta investigación se presenta como un esfuerzo orientado a:



1) Evidenciar la aparición de disputas emergentes en familias víctimas de delitos violentos y por otro,

2) Implementar una estrategia de acción en la cual se utilicen técnicas y herramientas de la mediación en su intervención.

Este esfuerzo no pretende grandes alcances y se encuentra acotado o limitado a estos aspectos.

### **3.- OBJETIVOS**

#### Objetivo General:

Evidenciar la presencia de disputas familiares, en el ámbito de las relaciones, en familias atendidas por el CAVI Talcahuano, para implementar una estrategia de intervención como forma complementaria a la intervención penal.

#### Objetivos Específicos:

1. Identificar disputas relacionales de las familias del conjunto de casos que se presentan en el CAVI Talcahuano.
2. Evidenciar desde la construcción con el usuario-víctima, situaciones relacionales que afecten su funcionamiento familiar.
3. Implementar herramientas o técnicas de mediación familiar, en algunas de las disputas familiares identificadas.

## **CAPITULO III**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **1. FAMILIA**

La literatura entrega un sin número de definiciones y conceptos de familia, sin embargo aún no se encuentra un concepto unificador, pues la misma se ha transformado en una definición cambiante, acorde a los tiempos, pero no por ello, es menos cierto que entre las diversas definiciones y conceptos se encuentran elementos comunes, que escapan o son más amplios que una simple definición legal y se constituyen más bien en un concepto social.

Nuestra propia legislación en la Constitución Política del año 1980, en su art. 1º inc. 1º, sin definirla, destaca su relevancia en cuanto expresa "La familia es el núcleo fundamental de la sociedad"(Constitución Política de Chile,2011), por otra parte, en un intento de precisarla con criterios sociológicos , se podría definir, según lo que indica Bourdieu a la familia como "un conjunto de individuos emparentados, vinculados entre sí por alianza, matrimonio, filiación, más excepcionalmente por adopción y que viven todos bajo el mismo techo o cohabitan" (Bourdieu,1997,p.126).

Así, se puede indicar que el concepto de familia, "no es más que una palabra o una mera construcción social"(Bourdieu,1997,p.127); sólo en la medida que el contenido de la misma sea aceptado por el colectivo de las personas, será validado y ratificado; contenido que no necesariamente es igual para todos, porque cada sujeto realiza su propia construcción según su vivencia e historia individual de vida.

No existiendo un consenso unificador sobre la definición o concepto de familia, para los fines de esta investigación, se considerará a la familia como “un conjunto de personas que se encuentran en interacción dinámica y particular, donde lo que le pasa a uno afecta al otro, y al grupo viceversa” (Ortiz,1999), la familia actualmente está sujeta a múltiples tensiones derivadas de la vida moderna lo que aumenta sus conflictos internos, la resolución de estos, son enfrentados en la medida de sus posibilidades, con sus propios recursos, porque la sociedad no está organizada para apoyarla (Barg, 2003).

Si se considera entonces, que la familia es un sistema dinámico, que varía en el tiempo y atraviesa por distintos momentos, cualquier cambio de algunos de sus integrantes implica cambios en el sistema familiar. Aparece entonces, el concepto de ciclo de vida familiar, que presupone etapas, estableciéndose momentos difíciles dentro del seno de la familia, denominadas crisis esperables, las que aparecen al pasar de una etapa a otra, lo que implica abandonar las pautas de interacción que habían logrado establecer y buscar nuevas. (Suárez,2002).

Es así, como Minuchin, desarrolla un concepto ordenador para entender la evolución secuencial de la familia y las crisis tradicionales que atraviesan, en función del crecimiento y desarrollo de sus miembros, él describe etapas que suceden a través del tiempo, desde su creación hasta su disolución. (Minuchin,1983). Cada etapa tiene a su vez fases, que permiten distinguir los eventos específicos, de cada uno, entendiendo a la familia como un organismo dinámico, con miembros que interactúan entre sí, en un proceso de crecimiento y maduración permanente.

Cada etapa, supone una crisis, denominada crisis del desarrollo, éstas son predecibles y normales al desarrollo experimental de toda persona y familia, no todos las enfrentan del mismo modo. Bajo esta condición, se encuentran

obligados a adaptarse a la situación, vivir el tiempo y el momento y en definitiva hacerlas asimilables y comprensibles, con el objeto de mantener el crecimiento y desarrollo familiar. (Barbado,J,et al.,2011).

En contraste, se pueden presentar crisis imprevisibles o no esperadas, son las producidas por una tensión externa, ajena a la dinámica familiar que nadie puede prever, como la ocurrencia de un delito violento a un miembro de la familia. Los miembros de la familia se enfrentan a este hecho violento y fundamentalmente doloroso, con desconcierto y sin la posibilidad de emplear las herramientas normales en la resolución de sus conflictos, lo que provoca la sensación de inestabilidad y puede desencadenar caos familiar.

Estas crisis sufridas por la familia provocan una tensión emocional y un dolor profundo, que lleva a una pérdida del equilibrio familiar y los intentos del sistema por recuperar la estabilidad perdida hacen que surjan disputadas interpersonales que estaban aparentemente armonizadas, y ante el desequilibrio familiar, ocasionado por un hecho externo, como es un delito violento, crecen las tensiones y se producen cambios en las relaciones familiares. (Ministerio del Interior,2009).

Sin temor a equivocarse, se puede afirmar que nadie está preparado para ser víctima de un delito, por lo que esta contingencia a la que se ve enfrentada la familia, la encuentra muchas veces con problemas previos, no resueltos, incluso soterrados, y en los que el delito violento aparece como un detonante de los mismos, desatándose con frecuencia una crisis familiar, caracterizada por la pérdida de equilibrio y los intentos del sistema por recuperar la estabilidad y solucionar los conflictos existentes para de esta manera constituirse en un real soporte para el integrante que ha sufrido la agresión (Ministerio del Interior,2009).

Por otra parte, la teoría general de sistemas, nos lleva a reconocer que se vive conformando sistemas, más o menos complejos pero siempre se está dentro de sistemas. Este enfoque considera, que el sistema es un conjunto de elementos de interacción dinámica, donde cada elemento cumple con su función con respecto al todo, pero éste no es reducible en sus partes, y su función es más que la simple suma de ellos. Los sistemas tienen características especiales y están regidos por reglas, compuestos por sus elementos y las relaciones entre dichos elementos, estas relaciones e interacciones pueden ser atractoras o antagónicas, creando un equilibrio dinámico en el sistema. (Suarez, 1996) . En base a esta teoría, la familia sería un sistema en el cual todos los miembros se relacionan entre si, interaccionando atractora o antagónicamente, dando un equilibrio al sistema familiar, así es que, cuando priman las interacciones atractoras, lo semejante, no hay conflictos, pero cuando priman las interacciones antagónicas, lo diferente, aparece el conflicto.

## **2. CONCEPTO DE VÍCTIMA**

También la familia está sometida a cambios, del medio externo, hechos no previstos como la muerte de un familiar, pérdida del empleo o ser afectado por la violencia criminal, en la que un miembro de la familia, se transforma en víctima de un delito violento, situación que hace perder el equilibrio familiar afectando a todos sus miembros.

El sufrir, un miembro de la familia un delito violento lo coloca en una situación de desventaja frente a su medio, la que generalmente se irradia a los otros miembros de la familia. El ser una víctima implica “a las personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daño, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de

los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluida lo que proscribiera el abuso del poder”(Ministerio del interior,2009,p.14). Así se denomina víctima directa a la persona que sufre directamente las consecuencias del delito y víctima indirecta, a las personas que, debido a su relación de dependencia o lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa, sufre también las consecuencias del hecho delictivo (Ministerio del interior,2009).

La legislación de nuestro país, regula la materia en el Código Procesal Penal, el cual sin tratar ni desarrollar de manera exhaustiva el tema, nos entrega en su artículo 108, las categorías de víctimas, *de modo que para efectos de este código se considera “víctima al ofendido por el delito” (Código Procesal Penal,2011)* y “en los delitos cuya consecuencia fuera la muerte del ofendido y en los casos que éste no pudiere ejercer los derechos que este código se le otorgan, se considerara víctima: a) al cónyuge y los hijos; b) a los ascendientes; c) al conviviente; d) a los hermanos y e) al adoptado y adoptante” (Código Procesal Penal,2011), de lo que resulta que se distingue la situación, de quien sufre el daño en forma directa, sobrevive al mismo y en consecuencia puede ejercer sus derechos, de la situación en que se produce su muerte o la imposibilidad de ejercerlo y entran en su reemplazo las categorías que señala la ley, para cuyos efectos se consideran víctimas indirectas.

Reconoce entonces, la propia legislación, al hacer esta amplia categorización, que la vivencia traumática se irradia a los miembros de la familia, a quien se les considera parte del estatus legal definido como víctimas. Los partícipes de esta categoría, ingresan a ella de modo abrupto, no esperado, sin preparación previa y como es lógico sin su voluntad

### 3.- CONFLICTO - DISPUTA

En las ciencias sociales, hay múltiples definiciones de conflicto, pero siguiendo a Marinés Suares, se dirá que conflicto es un proceso interaccional, que nace, crece, se desarrolla y puede a veces, transformarse, desaparecer y/o disolverse, u otras veces permanecer estacionario; que se da entre dos partes; donde predominan las interacciones antagónicas; que es un proceso co construido por las partes, que puede ser conducidas por ellas o por un tercero, en definitiva, es un proceso complejo que no puede ser abarcado en una definición, ya que, siempre quedan elementos que no se nombran (Suarez, 1996).

El conflicto es un proceso complejo, en el que existen elementos y etapas privadas, las que quedan latentes en el grupo familiar y permanecen allí armonizadas; y otras partes que florecen, como una fase pública de este conflicto, las que se denominan disputas familiares (Suarez,2002). Es en este ámbito, que una intervención usando las técnicas de la mediación puede constituirse en un aporte, ayudando a las partes a encontrar otra forma de encarar y conducir sus disputas, encontrando soluciones que vuelvan a mantener el equilibrio familiar.

Cuando un miembro de una familia es víctima de un delito violento, éste afecta a toda su familia, considerando a ésta como un sistema dinámico en interacción permanente, y obviamente genera una crisis no esperada en el ciclo familiar, la que es enfrentada por las familias de diversas maneras, según sean sus habilidades y herramientas. Ante este desequilibrio del sistema familiar, aparecen algunas disputas familiares que ahondan el clima de tensión familiar existente, que claramente influyen en el afrontamiento exitoso del proceso judicial penal y el enfrentar la situación vivida, a través de la terapia reparatoria.

En la búsqueda de ayuda, la familia se ve enfrentada a distintas realidades y distintas opciones de salida, dentro de las cuales se destacan la judicial y una resolución vía salida alternativa o mediación familiar. La importancia de la elección, tendrá efecto directo sobre la reorganización familiar, pues al ser cada uno de sus miembros afectados en forma diversa, también los resultados serán diferentes, según la elección en la forma de resolución de las disputas.

#### **4.- MEDIACION**

Si mediación se define como “un proceso voluntario y confidencial de manejo de los conflictos, mediante el cual se promueve la capacidad de resolución y autonomía de las personas” (Equipo de atención psicológica y social,2011), el uso de una expresión tan amplia como “manejar conflictos” torna dicha herramienta amplia e inalcanzable, de ahí que entonces se prefiera definir la mediación como “una institución que ayuda a las partes a encontrar otra forma de encarar y conducir sus disputas” (*Suares, 1996,p.79*). Así la mediación tiene por objetivo dar respuesta a las necesidades de cada uno a través de un proceso de reflexión y de toma de decisiones facilitado a partir de la co-creación de un espacio compartido de escucha, respeto, confianza y compromiso, donde las partes sean los protagonistas importantes del proceso (Equipo de atención psicológica y social,2011).

La mediación como tal, usa técnicas que básicamente se basan en interacciones entre mediador y mediado, que requieren participación y aceptación de ambos intervinientes, produciéndose un esquema sutil de ida y vuelta y en constante flujo, completamente alejado de la rigidez de un proceso judicial, estructurado en torno a ritualidades propias de este trabajo.



Es de importancia conocer los principios de la mediación, presupuestos que están en evolución según la cultura, por lo que pueden variar o mejorar en el tiempo. Según Marinés Suares (2002), estos serían:

1. Voluntariedad: en este proceso ninguna de las partes, ni los mediadores, pueden ser obligados a participar en él, es la esencia de la mediación, es la decisión libre de realizar este proceso, es fundamental, es decir, si no está presente expresamente, la mediación, no puede realizarse.
2. Neutralidad: Los mediadores frente al proceso y las personas que participan en él, deben mantener una perspectiva de equilibrio ante una circunstancia que tiene diferentes puntos de vista.
3. Imparcialidad: Los mediadores no deben dejarse influir por sus sentimientos, ideas, valores en los procesos de mediación, ello llevarlo a la práctica resulta muy difícil, de ahí que se requiere en este caso que efectivamente el mediador tenga claro sus sentimientos, ideas, valores para que estos no entrapen los procesos en que ellos participan, así, de ésta manera, evitará tomar la posición de uno u otro de los participantes de la mediación o bien influir desde su criterio personal.
4. No adversalidad: Los seres humanos tienen la capacidad de resolver los problemas que le afectan, se hace diario, dentro de la normalidad y sin siquiera, a veces, darse cuenta; pero en algunas ocasiones, se pueden quedar detenidos en un problema, sin encontrar la opción de la solución, es por ello, que se requiere una persona ajena, independiente, que no juzgará, que la ayudará a reencontrar la capacidad de negociar, en el fondo resolver sus propios problemas.
5. Confidencialidad: Ello significa que lo que se hable, plantee durante el proceso de mediación se mantiene en secreto para los terceros, aquellos

ajenos a este proceso, sin embargo la excepción está cuando hay acuerdo. La gran excepción a la confidencialidad está dada por aquellos casos en que el mediador descubra en este proceso un delito grave o un abuso de menores.

Si se parte de la base que el objeto de estudio son las familias que enfrentan un proceso judicial penal y existe la intención de buscar otra forma de acercamiento a las disputas en estudio, se presenta con evidentes ventajas para dicho fin, la mediación, las que en estas familias se encuentran dadas por (Brevis,C.,2011):

- La atención es rápida, personalizada y cercana, dentro de una relación de confianza y respeto, donde no hay largas esperas ni congestión en la atención como sucede en los tribunales.
- Se trabaja en un ambiente colaborativo, donde el mediador centra su esfuerzo en que se establezca una comunicación empática entre las partes.
- Aporta soluciones personalizadas que se adaptan a la realidad de cada familia.
- Protege la intimidad familiar y personal, ya que las partes trabajan en sesiones privadas con el mediador.
- Conserva las relaciones entre las partes.
- Evita el estrés al desarrollarse en un ambiente cálido, confortable y relajado.
- Es flexible; los plazos, el ritmo y los temas a tratar se adaptan a las circunstancias particulares de cada familia.

- Es efectiva; lo que se acuerda voluntariamente tiene un mayor grado de cumplimiento que lo que se impone.
- Evita secuelas emocionales que pueden perpetuarse en el tiempo y condicionar negativamente futuras relaciones.
- Permite adquirir nuevos aprendizajes que facilitarán la resolución de futuras disputas.

Es esta especial forma de enfrentar una disputa familiar, tal vez la menos agresiva y humana de las intervenciones sociales, es la que se piensa que se adapta de mejor manera al trabajo con víctimas de delitos de los llamados violentos, tales como, homicidio, parricidio, secuestro, delitos sexuales, lesiones graves y gravísimas, robo con violencia o intimidación y lesiones en contexto VIF (Ministerio de Justicia, 2010), atendidos por los CAVI, pues ellos ya están inmersos en un proceso judicial sujeto a las reglas tradicionales.

De esta forma, el trabajo en mediación con familias afectadas por un delito violento se presentará como un esfuerzo complementario y paralelo a la atención recibida, con respecto, a la atención judicial penal, permitiendo a estas familias una exploración de disputas familiares en la búsqueda de solución a las mismas por un camino diverso al penal.

## 5. PROCESO DE MEDIACION: TECNICAS Y HERRAMIENTAS

Existen en mediación diversos modelos y en consecuencia técnicas, en este caso se ha intentado lo que se ha llamado intervención mediadora, en que no se adscribe a ningún modelo en específico y se prefiere el uso libre de herramientas y técnicas de la mediación.

Así, siguiendo a Marinés Suares(2002), más que hablar de técnicas y herramientas de la mediación, resulta más propio hablar de “intervenciones” (Suarez,2002,p.277), pues lo que realiza el mediador es intervenir en una conversación, “Su tarea es intervenir en una conversación de una manera especial para poder cumplir el objetivo específico: ayudar a que los participantes puedan negociar los asuntos o problemas en los que se encuentran empantanados” (Suarez,2002.p.277). Sin embargo, no se puede obviar el concepto que entrega, por lo cual se refiere a técnicas “a un conjunto de procedimientos que han resultado de la constante imbricación de teorías y practicas, las técnicas son “construcciones mentales”, esquemas o guías de procedimientos que al aplicarlas producen efectos”. (Suarez,1996, p.242).

Conforme con lo anterior, dependerá de las habilidades del mediador, de su práctica, de sus preferencias el utilizar una determinada intervención, en los procesos de mediación.

### 5.1 INICIO:

Antes de la exploración del problema una adecuada presentación del tema, incluye el encuadre que realiza el mediador, con la presentación de la intervención mediadora y el discurso de acuerdo al caso (Suarez,2002).

## 5.2 EXPLORACION DEL PROBLEMA:

### 5.2.1 PREGUNTAS

Lo más difícil, dice relación con saber preguntar en este proceso de mediación y para ello se requiere que el mediador conozca, sepa y aplique muchas intervenciones, en el momento oportuno, son precisamente las respuestas a estas preguntas las que le dan el protagonismo a los mediados, ya que, con sus respuestas ellos se hacen cargo de las consecuencias de las mismas.

Es aquí en donde se encuentran las preguntas **exploradoras y las preguntas transformadoras** (Suarez,2002).

**5.2.1.1 PREGUNTAS EXPLORADORAS:** Con ellas el mediador, que no sabe nada sobre o bien muy poco, de lo que ha llevado a la personas a la mediación, con ellas, el mediador explora el problema que ha llevado a la mediación, trata de obtener información y trata de comprenderlo en la forma más semejante que los mediados lo entienden.

Estas preguntas exploradoras pueden ser de tres tipos:

**5.2.1.1.1 Preguntas exploradoras abiertas:** Estas pueden se contestadas por cualquiera de los participantes de la mediación y suelen utilizarse al inicio de toda mediación.

A su vez, estas preguntas exploradoras abiertas pueden dividirse en:

- dirigidas a un tema
- dirigidas a una persona en general.

De ahí, que las preguntas abiertas se inician con un **“cómo, por qué, para qué”**

**5.2.1.1.2 Preguntas exploradoras cerradas:** Estas se caracterizan por un **sí** o por un **no**, o bien **una sola respuesta**.

Estas preguntas se inician con un **“dónde, cuándo, quién a quién”**.

**5.2.1.1.3 Preguntas exploradoras aclaratorias:** Ellas se dan en aquellos casos en que los relatos no resultan del todo claro.

**5.2.1.2 PREGUNTAS TRANSFORMADORAS:** Ellas llevan a la redefinición del problema, a producir un cambio en el relato, no se debe confundir en el sentido que es la versión del mediador es la correcta, es llevar a las personas a ver que existen otras versiones, a cuestionarse la que tienen, a verla de otro punto de vista, que permita a los participantes de esta mediación a ver los intereses de ella.

Estas preguntas transformadoras se dividen en tres tipos:

**5.2.1.2.1 Preguntas transformadoras reflexivas:** La respuesta de éstas requieren que las personas que participan del proceso de mediación se tomen un tiempo para contestar, que realicen un proceso interno, no es proceso de responder en forma automática, ya que para ello es necesario que las personas, realicen un proceso de reflexión, que busquen y sean capaces de aludir, señalar los intereses que comparten y aquellos que les son diferentes, ello principalmente porque las personas que participan de una mediación, en su inicio solo ven intereses contradictorios, de ahí que deben reflexionar sobre aquellos intereses, como ya se dijo, diferentes y los compartidos.

**5.2.1.2.2 Preguntas transformadoras circulares o sistémicas:** Son las más utilizadas en la mediación, como es lógico pensar, su base está en la teoría general de los sistemas, la causalidad circular, las diferencias y las pautas

Estas preguntas se caracterizan por lo siguiente:

- a) Están compuesta por dos o más elementos, sean estas, personas, hechos, secuencias, entre otros.
- b) Estas preguntas versan sobre:
  - ✓ Diferencias: con ellas la persona es capaz de identificar el problema que lo ha llevado a la mediación, reformulando su problema y centrándose en la mediación.
  - ✓ Conexiones: se busca con ello que la persona realice una conexión con otros elementos.
  - ✓ Comparaciones: ellas pueden referirse a temas o hechos como también a personas.
  - ✓ Jerarquía: estas preguntas se realizan, generalmente, luego de haber realizado las comparaciones, con ello se pretende que las personas ordenen los temas según su importancia o bien su urgencia, así habrá un orden en el tratamiento de los mismos temas.
  - ✓ Pautas: con ellas se busca saber cuales son las pautas, ya establecidas, que tienen las personas, es decir, la frecuencia de acciones que realiza en forma repetitiva, como el cambio de las mismas.
- c) Tienen efectos sobre las personas: Esto es que las personas, sin explicación, se ven como parte del sistema, así sus acciones o lo que indiquen tiene efectos sobre el otro .Lo anterior lleva a generar:

- ✓ Ideas o pensamientos sistémicos: en palabras muy simples, es ponerse en la situación del otro, es ponerse en el lugar del otro, pasan de estar centrados en sí mismo a lo sistémico, es pasar del egocentrismo a tener en cuenta al otro y la mutua influencia.
- ✓ Conciencia sistémica: esto es tomar o tener en cuenta que el accionar de cada uno puede mejorar o empeorar.

**5.2.1.2.3 Preguntas transformadoras hipotéticas:** su finalidad es que quienes participan de esta mediación imaginen otros posibles escenarios.

#### **5.2.2 AFIRMACIONES** (Suares,2002) :

El mediador, además de hacer preguntas puede realizar elocuciones declarativas y con ella ingresa al campo de las afirmaciones.

Las elocuciones más utilizadas por los mediadores son:

**a) Para aclarar:** se utilizan por el mediador, cuando este supone que no ha sido comprendido y mantener o definir una línea diferente de conversación.

**b) Para reafirmar:** en que el mediador reitera, lo dicho por un participante para generar colaboración y anclar un determinado punto o aspecto.

**c) Para reformular:** son fundamentales en la redefinición del problema, carecen de neutralidad, en cuanto persiguen el objetivo de ayudar a generar una actitud de colaboración. Pueden ser del tipo positiva, dentro de la cual, encontramos:



- ✓ **Las legitimaciones**, respecto de las cual, se prefiere, la misma como enfoque jurídico en la determinación del marco específico.
- ✓ **La revalorización o empowerment**: en la cual, el mediador, potencia la autoestima o la valoración de cualidades del partícipe, de acuerdo de elementos extraídos del propio participante.
- ✓ **El reconocimiento**: en la cual, el mediador, logra un cambio en la actitud del partícipe que le permite a éste, ver y reconocer la situación del otro.
- ✓ **Resúmenes**: es aquella herramienta, en el cual el mediador, realiza la inclusión de manera positiva de a lo menos un participante, en el resumen, a quien se le considera legitimado.  
Además, se presenta una afirmación con características neutras, en la cual encontramos, las siguientes herramientas:
  - ✓ **El parafraseo**: En la que la elocución del mediador, contempla un proceso de filtro de los contenidos negativos expresados por los partícipes, de lo que resulta que la afirmación, es devuelta de la manera, más neutra posible.
  - ✓ **Reencuadre**: también es considerada neutra, en cuanto pretende cambiar, una afirmación posicionada en un contexto a otro, lo que traería como resultado, el significado que se le atribuye a la misma.

En tanto, la connotación negativa se utilizara única y exclusivamente para referirse al problema y en ningún caso a los partícipes.

### 5.3. BUSQUEDA DE SOLUCIONES

Lo que se pretende es aumentar el protagonismo de las partes con el uso de técnicas y herramientas, que permitan, en que los partícipes, encuentren soluciones orientadas hacia el futuro (Suarez,2002).

Aquí tiene importancia entonces y en forma especial, la denominada “pregunta del milagro” (Suarez,2002,p.322), que tiene por finalidad que la persona se centre en el momento futuro, en que su vida ya no tiene el problema, está libre del mismo, para llegar a dicha pregunta, no se refiere a la pregunta única, por llamarla de alguna manera, la pregunta del milagro se elabora a partir de un proceso de conversación. Para llegar a ella, se realizan preguntas hipotéticas, exploradoras, reflexivas, circulares. La persona no se centra en el milagro, se centra en cómo está, después del milagro, lo que haría después del milagro, qué es lo que los demás verían, qué harían los otros, que la persona pueda indicar si alguna vez se sintió próxima a una situación semejante al milagro. (Suarez,2002,p.325).

Es útil en la búsqueda de la solución del problema, que el participante reflexione, en la actividad que el mismo puede desarrollar, en la solución del problema, lo que se traduce en el llamado, pedido de contribuciones que se le realiza al mismo (Suarez,2002).

En el evento que la búsqueda de soluciones, se produzca un estancamiento del proceso, el mediador puede hacer uso de dos técnicas y herramientas, la primera de ellas, es la tormenta o torbellino de ideas, en la cual se solicita a los partícipes a proporcionar ideas o gérmenes de las mismas, de la manera más creativa posible y exenta de cargas negativas, tras de lo cual se seleccionan las más prometedoras y se trabaja con ellas en búsqueda de una propuesta, la segunda es la construcción de procedimientos, en la cual se solicitan ideas,

explicación de las mismas y se invita a un proceso de reflexión de los pro y los contra de cada una de ellas, con el objetivo de consensuar, entre los partícipes un determinado tema (Suarez,2002).

El mediador, también puede aportar y sugerir una opción, que satisfaga los intereses principales de ambas partes, e incluso, algunos señalan, que deben proponer una sugerencia absurda, irracional, descabellada, que detone la intervención de las partes.

Finalmente, logradas algunas opciones, es necesario, el reflexionar por los partícipes acerca de las mismas, aquí nos encontramos con dos herramientas de posible uso:

- a) **El abogado del diablo** tiene por objeto que los participantes de la mediación, se proyecten en lo que se proponen, ya que bien puede ocurrir que la opción no sea del todo viable y lo que se quiere es que la opción sea mutuamente aceptada, que perdure en el tiempo, más allá de la mediación, que puede ser parte del acuerdo. Aquí se emplean preguntas exploradoras, transformadoras, circulares de tiempo y personas (Suarez,2002,p.361).
  
- b) **Deliberación**, esta etapa comparte lo señalado por el abogado del diablo, pero se le adicionada el examen de los valores que subyacen en cada opción y sus consecuencias reales, ya sean positivas o negativas, sobre los participantes de la mediación. Se reflexiona sobre los motivos razonables, inquietudes personales profundas, la experiencia para elegir una u otra opción, y el por qué elige una o otra opción e indicar o explicar porqué elige una o otra opción (Suarez,2002,p.362).

## **5.4.- CIERRE**

En la etapa final, el mediador y los partícipes se pueden encontrar en dos escenarios, la imposibilidad de continuar adelante la mediación y en consecuencia el fracaso de la misma, o la posibilidad de llegar a acuerdos, ya sean estos totales o parciales, y así se distingue tres momentos, tratándose de un cierre con acuerdo (Suares,2002).

### **5.4.1.- La elaboración del acuerdo**

Se dirá que el acuerdo es el compromiso, el convenio, la decisión que toman las partícipes de la mediación, de regular, reorganizar , ajustar sus conductas, para que desde el momento que han llegado al acuerdo en que se ha producido el acuerdo y para el futuro, lo que motivo el conflicto, no se presente.

Cabe destacar, que con el objeto que los participantes de la mediación, sientan precisamente, que el acuerdo al cual han llegado, se ha producido por ellos y que son parte de él, integrar oraciones o frases que ellos han utilizado durante la mediación. Este acuerdo puede ser escriturado o bien solo puede ser verbal (Suares,2002).

### **5.4.2.- La redacción del acuerdo**

Claro está, que la redacción de este acuerdo sólo se dará en aquellos casos en que el acuerdo sea por escrito.

Se recomienda que exista una especie de matriz o borrador para que la redacción del acuerdo sea más expedita, aprovechándose el tiempo de mejor manera, por ejemplo, todo aquello relativo a la individualización de los partícipes de la mediación.

Se indica también que la redacción se facilita con la toma de apuntes, durante las sesiones, que se leen a los participantes y se cotejan con ello (Suarez,2002).

#### **5.4.3.- Firma del acuerdo.**

Lo normal será que sea esta la última etapa de la mediación, salvo por ejemplo, en las mediaciones con acuerdo temporarios.

Es necesario, leer pausadamente el acuerdo y en voz alta, que cada participante tenga su copia , que vaya verificando lo que dice el acuerdo, que se firmen las copias que sean necesarias, que el mediador, antes de entregar las copias a cada uno de los participantes, verifique si todas ellas estén firmadas (Suarez,2002).

## CAPITULO IV

### DISEÑO METODOLOGICO

#### 1.- DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO.

Esta investigación se inscribe dentro de la denominada metodología cualitativa de investigación, en la medida que se involucra con acciones, situaciones y declaraciones de sujetos en determinados contextos.

Se intenta reproducir la experiencia de los partícipes de la manera más cercana al quehacer, sentir y parecer de los mismos interactuando desde su propia óptica interna, e intentando obtener la experiencia tal y como es vivida, permitiendo de esta manera un acercamiento del investigador al problema de la manera más real posible y que en definitiva constituya para él mismo, un aporte (*Taylor, Bogdan, 1986*).

Dentro de la metodología, el diseño comprende dos partes:

a) la que define la investigación como estudio de casos, entendiendo por caso, un individuo, una institución o una situación problemática que afecta a un grupo de personas, los cuales en la presente investigación, están constituidos por personas que ingresan al CAVI Talcahuano, atendida su calidad de víctima de un delito violento;

b) en la medida que se proyecte una intervención planificada para luego evaluarla, se inserta, dentro de la metodología conocida como investigación acción, para lo cual se dirá, siguiendo a Kemmis, que “La investigación-acción es una forma de indagación desarrollada por participantes en situaciones autoreflexivas en situaciones sociales (incluyendo las educacionales) con el

objeto de mejorar la racionalidad y justicia de a) sus propias prácticas sociales o pedagógicas, b) su comprensión respecto de esas prácticas y c) las situaciones en las que se llevan a cabo. Resulta intelectualmente más fecunda cuando los participantes las emprenden en conjunto...” (*Blaxter, Hughes, Tight, 2000, p.96*).

Esta acción, esta dada por el uso de técnicas y herramientas de la mediación, en disputas familiares emergentes, en familias que han sido víctimas de un delito violento, acción realizada en forma paralela de la intervención penal, propia de la atención CAVI.

Se trata además, de una investigación de tipo exploratorio, atendido a que se presentan escasos o nulos estudios al respecto, buscando una experiencia innovadora, en el trabajo con víctimas y en el quehacer de los CAVI.

## **2.- POBLACIÓN, MUESTRA Y SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES.**

Se entiende como población, el conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones (*Mora, 1998*), determinados por los objetivos de la investigación, por tratarse de un diseño cualitativo, la muestra es intencionada, es decir, no probabilística.

La muestra, se determina del conjunto de la población, entendiendo como tal los casos ingresados al CAVI Talcahuano, vigentes a Julio de 2012, de ellos se extrae un número de 4 casos de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Que estén ingresados en el CAVI Talcahuano, según ficha de ingreso y antecedentes sociales y que presenten problemas relacionales.

- b) Que en entrevista en profundidad, manifieste concretamente problemas relacionales.
- c) Que manifieste voluntad en la participación de la investigación.

### 3.- TÉCNICAS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para dar respuesta a los objetivos, dentro del estudio de casos se utilizó las siguientes técnicas:

a) **TÉCNICA DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO:** Es una técnica que permite el análisis del material simbólico o cualitativo, en cuanto es reunido de un conjunto de materiales cualitativos, procedentes de registros de conductas. Se deberá proceder a clasificar el contenido en categorías apropiadas para describirlo de forma ordenada y metódica.

En la presente investigación, de acuerdo a lo reseñado, se analizarán los ingresos y antecedentes sociales, presentes en las carpetas de cada usuario, donde se registran anotaciones respecto de las circunstancias sociales y familiares que llevan a consultar al CAVI y que permita detectar un atisbo de disputas relacionales.

b) **TÉCNICA DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD,** que es un tipo de entrevista que tiene un tema de interés que propone a sujetos determinados, así se puede definir como “encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor,Bogdan,1986,p.101).



En este caso, interesa construir con un determinado número de sujetos, la efectiva presencia de un ámbito, que se puede denominar disputa relacional emergente, en familias víctimas de un delito violento.

El criterio de la voluntariedad se entenderá cumplido con la aceptación voluntaria que se entrega en la entrevista focalizada, la que será grabada y posteriormente transcrita.

#### **4.- MODALIDAD DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.**

El análisis de contenido se realiza a través de palabras claves y enunciados orientadores, extraídos de la ficha de ingreso y antecedentes sociales registrados en el CAVI Talcahuano. Los registros analizados, son el total de carpetas vigentes en el CAVI Talcahuano, a julio del 2012, las que alcanzan un número de 82 casos, de ellos 53 casos no presentan en los registros, antecedentes de disputas familiares o problemas relacionales, así también, 12 casos, sólo tienen fichas de ingreso, pero no antecedentes sociales, por lo cual no se puede identificar si existen problemas relacionales en su grupo familiar, existiendo 17 casos en los cuales se pudo detectar, de acuerdo a los registros problemas relacionales, cuyo análisis se expresa en el cuadro N°6:

**CUADRO 1: ANÁLISIS DE CONTENIDO\***

<b>Dimensión</b>	<b>Contenido</b>	<b>Vínculo Familiar</b>	<b>Casos Involucrados</b>
<b>Frases orientadoras</b>	<p>“él me responsabiliza por por que yo trabajaba” * N°ID 12080302-49</p> <p>“mi marido prohibió, relacionarnos con mi familia” N°ID 12080302-33</p> <p>“yo creo, que ella se siente desvalorizada, tiene malas juntas” N°ID 12080302-94</p> <p>“mi hija tiene que ayudar a criar a sus hermanos” N°ID 12080302-54</p> <p>“mi marido tiene otra relación, tiene otra pareja” N°ID 11080302-67</p> <p>“siento que nos hemos distanciado con mi marido, luego de lo que paso con la hija” ID12080302-8</p>	<p>entre cónyuges (4)</p> <p>Padres e hijos (6)</p>	<b>10</b>
<b>Palabras Claves</b>	<p><b>Palabras Claves</b></p> <p>“Relación” N°ID12080302-10</p> <p>“Alimentos” N°ID11080302-35</p> <p>“Necesidad” N°ID11080302-35</p> <p>“Endeudamiento” N°ID 11080302-36</p> <p>“Visitas” N°ID 12080302-33</p> <p>“Separación” N°ID11080302-112</p>	<p>entre hermanas(1)</p> <p>entre cónyuges (3)</p> <p>suegro(a) nuera(2)</p> <p>Padres e hijos(1)</p>	<b>7</b>

Fuente: Casos vigentes a julio 2012, Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos

\* N°ID, corresponde al N° de ingreso al Centro de Víctimas de Delitos Violentos.

En el análisis de contenido del total de casos vigentes a Julio de 2012, en el Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, a través, del análisis de frases orientadoras y palabras claves, se pudo establecer que 17 casos, presentan algunas disputas familiares en sus relatos extraídos de las fichas de ingresos y antecedentes sociales analizados, de estos, el mayor número está centrado en disputas entre cónyuges, y padres e hijos alcanzando a 14 casos en total, de los cuales se determinan y construyen los 4 casos investigados, esto es, usuarios que aceptaron la invitación a la entrevista focalizada y el proceso de intervención mediadora en las disputas identificadas.

Para la entrevista focalizada se utilizará la llamada concentración de significados, esto es concentrar, extraer de cada entrevista focalizada, aquellos aspectos fundamentales del relato que permitan construir el sentido buscado, es decir, permitan reafirmar la presencia de problemas o disputas relacionales en la familia atendida por el CAVI, a través, del reconocimiento del entrevistado(a) de la disputa relacional existente y su posición en la misma, lo que permite conocer las acciones intentadas para enfrentarlo, disputa y posición que se explica en los cuadros N° 7 y 8.

**CUADRO 2: CONCENTRACIÓN DE SIGNIFICADOS  
RECONOCIMIENTOS DE DISPUTAS.**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CONTENIDO</b>
<p><b>RECONOCIMIENTO DE LA DISPUTA</b></p>	<p align="center"><b>Caso 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “ si, es verdad”</li> <li>- “cuando vienen los conflictos, ella me dice: ¡tú no eres mi papá!”</li> <li>- “cuando visita al padre llega más agresiva, como burlesca.”</li> </ul> <p>“a ella, le dolió que yo fuera tan directa, ¡yo no puedo pagarte!”</p> <p align="center"><b>Caso 2</b></p> <p>“ así es, con mi pareja no se puede hablar “ “ ahora es peor, él me echa toda la culpa a mi” “últimamente ha habido, más problemas” “ eso es lo que no me gusta, tengo que andar morándole la cara, pa’ que me pase monedas”</p> <p align="center"><b>Caso 3</b></p> <p>“ sí, así es en el tiempo ha sido peor” “hemos tenido discusiones por plata...harto discutimos” “me apoya, pero exige mucho”.</p> <p align="center"><b>Caso 4</b></p> <p>“me prometía muchas cosas y no cumplió” “yo pensé que todo lo que me había prometido, lo iba a cumplir, pero no cumplió”.</p>

Fuente: Entrevistas focalizadas (anexos 4).

**CUADRO 3: CONCENTRACIÓN DE SIGNIFICADOS  
POSICION FRENTE A LAS DISPUTAS.**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CONTENIDO</b>
<p align="center"><b>POSICION FRENTE A LA DISPUTA</b></p>	<p align="center"><b>Caso 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “yo quiero que se solucione, que lleguemos a entendernos, obvio es mi hija, yo la amo”.</li> <li>- “ella dijo: gracias, nadie me había hablado así.”</li> <li>- yo creo, que toda mamá quiere, ver a su familia feliz, a su familia ideal....”</li> </ul> <p align="center"><b>Caso 2</b></p> <p>“yo intento evadirme, no decirle las cosas”</p> <p>“me las arreglo por sí sola con mi hija”</p> <p>“no me apoya, lo que yo necesito de apoyo”</p> <p align="center"><b>Caso 3</b></p> <p>“me gustaría, entre los dos pagar todas las deudas y quedar en cero.”</p> <p>“ando estresado, pensando que mi hija me pide algo y no se lo puedo dar.”</p> <p>“no meternos en más deudas”</p> <p align="center"><b>Caso 4</b></p> <p>“la relación con mi papá no ha cambiado, no lo veo hace mucho tiempo.”</p> <p>“se perdió todo el cariño por él, es como un tío lejano”</p>

Fuente: Entrevistas focalizadas (anexos 4).

Del análisis descriptivo del cuadro N° 7, es posible ver reflejado de los contenidos seleccionados, el reconocimiento de las disputas existentes por parte de los entrevistados. Así en el caso N°1, es claro, el reconocimiento de un conflicto relacional, reconocimiento que se repite en los casos N° 2 y N°3, en tanto, el caso N°4, sin existir reconocimiento expreso, si se señala la disconformidad, con el estado de la relación familiar, lo que permite detectar en el sujeto, el reconocimiento, que sin ser expreso es tácito, de la disputa.

En el cuadro N°8, se pretende determinar de acuerdo a la concentración de significados, extraídos de las entrevistas focalizadas, la posición del entrevistado(a) en la disputa. Se entiende, en este caso, por posición, la actitud ante su constatación, o de otra forma más amplia, la forma de vivenciarlo. En el caso N°1, la entrevistada se encuentra abierta y deseosa de una solución, que expresa abiertamente. En el caso N° 2, sólo hace referencia a su sentir o forma de vivenciarlo, sin manifestar deseo alguno. En el caso N°3, se hace clara referencia a la necesidad de involucrar al otro en la resolución de la disputa y en el caso N° 4, se repite la forma de sentir o vivir la disputa, sin manifestar mayor intención.

## **5.- EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN.**

En la presente investigación, se trabaja primero en generar una pauta que describa una proyección de la intervención mediadora a realizar, describiendo cada caso, y estableciendo la información relevante y las técnicas y herramientas propuestas, toda esta información extraída del estudio de casos.

**CUADRO 4: PROYECCION DE INTERVENCIONES MEDIADORAS**

<b>CASO</b>	<b>Situación en Disputa</b>	<b>Vínculo Familiar</b>	<b>Aceptación de la invitación por ambas partes.</b>	<b>N° de Sesiones</b>	<b>Técnicas de Intervención Mediadora</b>
<b>CASO 1</b> "Edith y Eliana"	Problemas de relación por límites familiares y comunicación.	Madre e hija	Aceptan ambas partes	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de intervención mediadora.</li> <li>- Discurso del mediador.</li> <li>- Preguntas exploradoras: abiertas, cerradas, aclaratorias</li> <li>- Afirmaciones: para aclarar, reafirmar, reformular.</li> <li>- Abogado del diablo.</li> </ul>
<b>CASO 2</b> "Jessica y Erick"	Problema comunicacional en la pareja	Pareja	Aceptan ambas partes	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de intervención mediadora.</li> <li>- Discurso del mediador.</li> <li>- Preguntas exploradoras: abiertas, cerradas, aclaratorias</li> <li>- Preguntas transformadoras hipotéticas: reflexiva</li> <li>- Pregunta del milagro.</li> <li>- Afirmaciones: para reformular.</li> </ul>
<b>CASO 3</b> "Juan y Cecilia"	Problema relacional de pareja por el sobre endeudamiento familiar	Pareja	Aceptan ambas partes	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de intervención mediadora.</li> <li>- Discurso del mediador.</li> <li>- Preguntas exploradoras: abiertas, cerradas, aclaratorias</li> <li>- Afirmaciones: para reafirmar y reformular: parafraseo y resumen.</li> </ul>
<b>CASO 4</b> "Paulina y Luis"	Problema relacional por distanciamiento afectivo y económico de la figura paterna	Padre e hija	Aceptan ambas partes	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de intervención mediadora.</li> <li>- Discurso del mediador.</li> <li>- Preguntas exploradoras: abiertas, cerradas, aclaratorias</li> <li>- Preguntas transformadoras hipotéticas: circulares y reflexiva.</li> <li>- Afirmaciones: para reafirmar, revalorización, reconocimiento y reformular: parafraseo.</li> </ul>

Fuente: Entrevistas (anexos 4).

Luego se desarrolla una rubrica de desempeño (ver anexo 5), que permite evaluar el cumplimiento de la proyección realizada con respecto a la intervención mediadora.

**CUADRO 5: RESUMEN RUBRICA\* DE DESEMPEÑO**

	<sup>†</sup> Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4
	Edith y Eliana	Jessica y Erick	Juan y Cecilia	Paulina y Luis
<b>ACCIONES</b>	Madre e hija	Pareja	Pareja	Padre e hija
<b>Invitación y aceptación de la intervención mediadora.</b>	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio
<b>Cumplimiento de las sesiones proyectadas</b>	Regular	Regular	Regular	Regular
<b>Uso de técnicas en intervención mediadora</b>	Regular	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio

Fuente: Rúbrica de desempeño (anexo 5), Intervenciones mediadoras (anexo 6)

\* Rúbrica de desempeño: Estrategia de evaluación ,generada a través de un listado de un conjunto de criterios específicos y fundamentales que permiten valorar el conocimiento y el desempeño.  
([http://evaluar.competencias.wikispaces.com/file/view/guia\\_rubricas.pdf](http://evaluar.competencias.wikispaces.com/file/view/guia_rubricas.pdf))



## OPERACIONALIZACIÓN DE LOS CONCEPTOS

En el caso N°1, ambas invitadas, aceptan participar en las intervenciones mediadoras, con lo cual, el resultado de la acción es satisfactoria. No se cumplió con la acción de realizar todas las sesiones proyectadas, por lo cual, se clasifica como regular, porque al menos se realizó una de ellas. En cuanto, al uso de técnicas de intervención mediadora, de acuerdo a la proyección mediadora, reflejada en el cuadro N°9, se usaron algunas técnicas de las proyectadas y se destaca, entre otras, de las utilizadas, las siguientes:

- Pregunta exploratorias abierta:  
“¿me pueden indicar sus horarios?”.
- Afirmación para aclarar:  
“Como les dije al inicio: vamos a hablar de las disputas, de los problemas familiares, no nos vamos a referir al delito.”
- Afirmación de reconocimiento:  
“Bien, vamos viendo, están de acuerdo que quieren comunicarse, saber lo que le pasa a cada una, estar más tiempo juntas....”

No existiendo presencia de la técnica proyectada como abogado del diablo, lo que permite rubricar la acción como regular.

En el caso N°2, ambas partes aceptaron la invitación a la intervención mediadora, siendo catalogada como satisfactoria. El cumplimiento de las sesiones proyectadas, se establece como regular, en razón a que sólo se realizó una sesión con las partes, pudiendo en ésta avanzar en la solución de su disputa familiar. Así, también el uso de técnicas y herramientas en la intervención mediadora, se rubrica como satisfactoria, ya que, se utilizaron todas las técnicas proyectadas, para la intervención, así también, se pudo

establecer que se usaron otras técnicas, por sobre las proyectadas. Un ejemplo de las técnicas utilizadas son:

- Afirmación para reformular: parafraseo  
“Si bien entiendo, hay cosas que usted no le quiere decir a don Erick, para evitar problemas”.
- Afirmación para reformular: reencuadre  
“O sea, a ti, no te gustaría que trabajara en este momento, pero si vivieras en otro lugar, la señora Jessica podría trabajar”
- Pregunta del milagro:  
“¿cuando tengan su departamento, van a estar mejor y podrá trabajar?”

En el caso N°3, en cuanto, al cumplimiento de la aceptación de la invitación y participación, en la intervención mediadora, se determina como satisfactorio, en cuanto ambos partícipes aceptaron y concurrieron. La intervención mediadora concluyó en una sesión, habiéndose proyectado dos, por lo que el cumplimiento de las sesiones proyectadas se determina como regular. Finalmente, se rubrica como satisfactorio, el uso de técnicas en la intervención mediadora, en cuanto, a las proyectadas, pues se cumplieron a cabalidad, entre otras, se destacan:

- Pregunta aclaratoria:  
“¿A ver, no me queda claro, habían deudas de las hermanas?”
- Afirmación para reformular: Parafraseo  
“Puedo entender, que los dos están de acuerdo en pagar sus deudas y no volver a endeudarse”

- Pregunta exploratoria abierta:  
“Don Juan, ¿qué piensa usted, al respecto?”

En cuanto, al caso N°4, con respecto a la invitación y aceptación, se determina como satisfactoria, en cuanto, ambos invitados, aceptan y participan. En tanto, en el cumplimiento de las sesiones proyectadas, no se satisface el criterio, pues se realiza un menor número. Y en el uso de técnicas, en las intervenciones mediadoras, las acciones se determinan, como satisfactorias, en cuanto se cumple la proyección realizada, y así se puede establecer, en otras, las siguientes técnicas:

- Pregunta exploratoria aclaratoria:  
“según lo que yo entiendo, ¿a usted le afecta, lo económico con la relación personal con Paulina, o sea, esta unido lo económico con lo personal ?.”
- Pregunta transformadora reflexiva:  
“Si usted, lo ve de otro ángulo, sin el problema monetario, imagínese que eso esta regularizado, ¿cómo ve usted, la relación personal?”
- Afirmación de revalorización:  
“o sea, tu quieres, por así decirlo prestarle tu apoyo en esas cosas”.

Finalmente, se desarrolla la evaluación de los resultados en función de los siguientes criterios, los que serán evaluados al término de la intervención mediadora, a través de la interacción entre los participantes de la actividad (mediador y mediados) o constatados en el acta de mediación:

- a) Alejamiento de las familias de intervenciones innecesarias, pues ya están envueltos en una instancia judicial, a consecuencia del delito violento del cual fue víctima alguno de sus miembros.

- b) Potencia de sus propios recursos de resolución de disputas.
- c) Aporte al trabajo reparatorio de víctimas de delitos violentos, realizado por el CAVI.

### CUADRO 6: RESUMEN DE EVALUACIÓN POR CRITERIOS

<b>Criterios</b>	<b>Alejamiento de las familias de intervenciones innecesarias</b>	<b>Potencia de los propios recursos de resolución de conflictos</b>	<b>Aporte al trabajo reparatorio de víctimas de delitos violentos, realizados por el CAVI.</b>
<b>CASO 1</b>	NO	SI	SI
<b>CASO 2</b>	SI	SI	SI
<b>CASO 3</b>	NO	SI	NO
<b>CASO 4</b>	SI	SI	SI

### DESARROLLO DE CRITERIOS EVALUADOS

**CASO 1:** en este caso, el vínculo de madre e hija se encontraba deteriorado y a la vez era un factor de desequilibrio en la causa penal, en la medida que la hija tomaba partido por el agresor y pretendía influir en el curso de la causa penal.

Como la disputa no tenía un curso que hiciera posible su judicialización, no cumplió el criterio de alejarlo de otras intervenciones judiciales. Sin embargo, el uso de técnicas de la mediación permitió abrir un espacio comunicacional entre madre e hija, lo que posibilitó, una nueva mirada a la forma de enfrentar su relación, con miras a mejorarla.

Una mejoría, en esta relación filial, sin lugar a dudas mejora o es un aporte al trabajo reparatorio CAVI, pues elimina un factor de desequilibrio y aúna fuerzas en apoyo, al otro miembro de la familia en el delito.

**CASO 2:** ambos participantes son padres de una menor víctima, durante el curso de la causa, empezaron a manifestar problemas, que incidían en su relación de pareja y dificultaban el trabajo reparatorio penal, en el cual se encontraban inmersos.

El padre culpabilizaba a la madre de descuido en sus labores maternas, lo que habría a su juicio, facilitado la comisión del delito, llegando incluso, ambos a situaciones de violencia intrafamiliar.

El participar, en esta acción mediadora, les permitió sincerarse, en cuanto a sus percepciones en la ocurrencia de los hechos, compartir responsabilidades y fortalecer la comunicación, entre ellos, a la vez redefinieron sus obligaciones parentales.

La intervención mediadora, fue un aporte en alejarse de la judicialización probable de un conflicto, que se estaba agravando, con características de violencia intrafamiliar y les permitió potenciar sus recursos personales, aunando fuerzas, en apoyo de la hija en común, sin lugar a dudas tener a ambos progenitores, alejados de rencillas entre ellos y centrar su foco de atención en su hija, es un aporte en el trabajo en atención a víctimas CAVI.

**CASO 3:** en este caso la pareja, padres de la menor víctima, empezaron a conflictuarse, durante el curso de la causa penal, sometidos a una intervención mediadora, determinaron que era parte de sus disputas familiares, decía relación con sobreendeudamiento y forma de manejo del presupuesto familiar, nunca cuestionaron el apoyo a su hija, ni pensaron en judicializar, entre ellos,

estos conflictos. Así, no se evitó una intervención judicial innecesaria, paralelo a la causa penal, pues no venía al caso, pero si se potenció el enfrentar con mayor transparencia y participación, en la toma de decisiones y usos de ingresos de la familia.

El lograr abrir un espacio que permitió a ambos, transparentar, la toma de decisiones económicas de la familia y asumir compromisos de orden monetario, los liberó de una gran carga que les permitió centrar sus energías en apoyo a la hija víctima con lo que se constituye en un aporte al trabajo CAVI, en cuanto permite la participación de ambos padres enfocados en la línea de acción reparatoria del delito vivido.

**CASO 4:** ellos, si bien al inicio de la causa penal, la enfrentaron unidos, durante el curso de la misma, la relación, padre e hija que los liga, se deterioró por un alejamiento del padre. Esta situación agravaba los síntomas y necesidades de la hija víctima, quien decidió judicializar la ayuda económica, a través del tribunal de familia. Al participar en la intervención mediadora, se abrieron dos espacios en los cuales se requería una reformulación de la relación actual, la primera de ellas, dice relación con el aspecto emocional, en el cual, la hija se sentía abandonada por su padre, en una situación difícil para ella, en cuanto a ser víctima de un delito, en la segunda, dice relación con el aporte económico que el padre no realizaba y que para ella era muy necesario, para resolver gastos mínimos de vida.

El participar en esta intervención mediadora, les permitió conocer las causas de este alejamiento, sosteniendo el padre que era por su cesantía. La hija, al conocer esta situación fue capaz de manejarla y evitar una agudización de una intervención judicial paralela a la penal.

El abrirse este espacio de reconocimiento y reencuentro, les permitió enfocarse y a través de potenciar sus propios recursos retomar y comprometerse a fortalecer el vínculo familiar.

El acercamiento padre e hija, es un gran aporte al trabajo CAVI, desde que la víctima, hija que es menor, necesita contar con la intervención de su padre en la resolución judicial de la causa penal.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

La gran mayoría de los acercamientos a los problemas, se encuentra dado, por el día a día y los desafíos que éste nos presenta. En la decisión del abordaje de estudio de esta investigación acción, también ha ocurrido lo mismo, las autoras se desempeñan laboralmente en el llamado CAVI Talcahuano, Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, y es en este quehacer profesional, donde además de la labor propia para la cual dichos centros han sido establecidos, que se ha observado la presencia de otras problematizaciones que afectan a las familias atendidas por éstos, que escapan a la atención profesional en el área penal y que más bien dicen relación con el ámbito familiar.

Sin lugar a dudas, cualquier trabajo con familias, involucra un sesgo o corte social, en el que surge la necesidad de abarcar, a veces, sin conocimientos ni guías especiales, los desafíos que en ella se enfrentan, ocurriendo precisamente esto en los CAVI.

El trabajo en los CAVI, permite vislumbrar una problemática relevante, cual es, las que se denominan, disputas familiares, entendiéndose por tales, aquellas de tipo familiar relacional ajenas al delito, pero que por estar presentes en las familias atendidas no se podían obviar.

No existe para su abordaje modelo alguno, ni diseño de herramientas para su intervención y muchas veces pese a las buenas intenciones de los equipos quedaban ocultas o ignoradas y sin solución; en cuanto su tratamiento era de cargo del profesional, en la medida que lo detectase y de acuerdo a sus propias herramientas para su resolución.



Las cercanías con estos fenómenos familiares y el íntimo convencimiento de la necesidad de ayudar y dar cabida en estas problemáticas que presentan las familias usuarias del CAVI, impulsaron la elección del tema en estudio, denominado "Intervención mediadora en resolución de disputas en víctimas de delitos violentos, atendidos por el Centro de Atención de Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) Talcahuano" y en el cual, como base, constituyéndose en el objetivo general, se determina evidenciar la presencia de disputas familiares en familias atendidas en el CAVI, con miras a implementar una estrategia de intervención en las mismas, paralela a lo penal, proyectada en sesiones en las que se utilizaron técnicas de la mediación, acotada en cuanto al número y al tiempo, por lo que escapa a la investigación un seguimiento en profundidad, en tanto la presente investigación desde su inicio se determinó de corte exploratorio, no abarcando más allá de los objetivos que fueron propuestos.

La intención de las investigadoras fue hacer visible un fenómeno conocido, en el trabajo profesional CAVI, pero sólo de manera práctica y que no se encuentra reflejado de manera alguna en el quehacer proyectado y ejecutado por el CAVI. Además de dicha constatación, se estima necesario que la estrategia implementada se desarrolle en forma paralela al conflicto penal y coadyudante al mismo.

La idea de iniciar estas intervenciones, fue con miras a mejorar la atención del usuario y posibilitar la concreción de lo que se determina como objetivos específicos. Se constituyó además, como un compromiso suscrito con la Corporación de Asistencia Judicial, institución de la que forman parte los CAVI, de contar con una experiencia cercana y sistematizada de otras intervenciones diferentes a la penal para en el futuro lograr una mejora o incluso un nuevo enfoque en la atención integral a víctimas de delitos violentos.

El primero de los objetivos específico que se constituyó en el primer afrontamiento de la investigación, fue lograr identificar del conjunto de casos

determinados, las disputas relacionales existentes. Para ello, la metodología del diseño implementado, requirió su desarrollo a través del estudio de casos, en los que la muestra utilizada correspondió a los casos vigentes en CAVI Talcahuano a Julio del 2012. La fijación de la fecha determinada dice relación con establecer un límite a los ingresos CAVI, para así determinar un número fijo y no variable de casos, a un tiempo acotado, lo que permite realizar el diagnóstico más básico, como era determinar el conjunto de casos de los cuales se extraería la muestra.

Fue necesario en el trabajo de selección de la muestra, a fin de diagnosticar la misma, la utilización de dos instrumentos, la técnica de análisis de contenido, en primer lugar, para detectar de manera primaria y efectiva la presencia de llamadas disputas relacionales, éste instrumento fue eficaz para el fin que se utilizó y permitió una muestra efectiva del conjunto de casos vigentes a julio de 2012, para llegar a determinar, con el primer muestreo un total de 17 casos.

De ésta manera se cumplió con el primer objetivo propuesto que es identificar disputas relacionales, del conjunto de casos, que se presentan en el CAVI Talcahuano.

El segundo objetivo proyectado, cual era “evidenciar desde la construcción con el usuario–víctima, situaciones relacionales que afectan su funcionamiento familiar”, se logró con el uso del segundo instrumento determinado, esto fue, la entrevista en profundidad, en que se utilizó para el procesamiento de información, la concentración de significados, que permitió construir con los entrevistados el reconocimiento de la disputa existente y su posición frente a la misma.

En el desarrollo de este segundo objetivo, del universo de 17 casos, se determinó una muestra no probalística de 4 casos, en los que se trabajó en establecer el reconocimiento de la disputa y su posición frente a la misma.

Los resultados aquí obtenidos fueron procesados y diagnosticados, en cuadros de concentración de significados, los que permitieron evidenciar la construcción pretendida en el segundo objetivo específico, en cuanto, en todos los casos se pudo obtener el reconocimiento de la disputa existente y respecto a la posición frente a la misma no fue concluyente, pues en algunos de ellos, no existe un posicionamiento, sólo expresión del sentir o forma de vivir la disputa y en otros si es posible determinar dicha posición.

De lo expresado y los resultados obtenidos al comprobarse la existencia de disputas relacionales, a que hacen referencia el primer y segundo objetivo específico, resulta comprobado de manera técnica y con resultados, productos de una investigación, lo aseverado o constatado en el quehacer laboral en el CAVI de las autoras y que no pasaban hasta este momento de ser simples aseveraciones, sin respaldo alguno.

Tras la constatación de estos objetivos y a fin de iniciar, el que a juicio de estas investigadoras, es el más importante y constituye metodológicamente la acción, cual es, “implementar herramientas o técnicas de mediación familiar en algunas de las disputas familiares identificadas”, se hizo necesario generar nuevos elementos diagnósticos, cuales fueron una pauta comprensiva de la proyección de la intervención mediadora, luego una rúbrica del desempeño de la misma, para finalizar con una evaluación de los resultados obtenidos, en base a criterios determinados.

Con la evaluación se pretendió determinar si las acciones realizadas, lograron la eficacia pretendida, esto es en concreto, si la proyección de la intervención mediadora fue cumplida, lo que fue posible con el desarrollo de una rúbrica de desempeño. En dicha rúbrica se determino como satisfactoria el primer criterio que es la invitación y aceptación de los partícipes, lo que constituyó una grata experiencia, para las investigadoras, en cuanto fue bien

recibida la propuesta realizada, que escapaba del trabajo tradicional, desarrollado por el CAVI con estas familias.

Con respecto al cumplimiento de las sesiones proyectadas, el mismo se determinó como regular, pues se requirió un número menor, en todos los casos, ya que se produjo acuerdo, en menos de las sesiones proyectadas.

En cuanto al criterio de uso de técnicas en intervención mediadora, según la rúbrica, se determinó como satisfactorio en su mayoría, por cuanto se utilizaron las técnicas proyectadas, permitiendo la experiencia y la implementación de las herramientas o técnicas seleccionadas.

Finalmente, y para no perder de vista la complementariedad de los objetivos propuestos al trabajo propio de los CAVI, la evaluación en base a criterios determinados y que dicen relación con alejamiento de las familias de intervenciones diversas a la penal a la que ya se encuentran, el potenciar sus recursos en disolución de disputas y ya mirado de la perspectivas de las investigadoras el ser un aporte al trabajo de los CAVI, también se puede determinar como exitosa, por cuanto gran parte de los criterios señalados se cumplieron, según detalle que da cuenta cuadro N°6 resumen de evaluación por criterios y el desarrollo de los mismos.

Aquí, es importante dejar en claro que dichos criterios se encuentran determinados para su análisis tanto espacial como temporalmente en forma precisa y acotada, en relación a lo espacial sólo el trabajo realizado en el contexto CAVI y respecto a las familias seleccionadas y en cuanto a lo temporal el mismo se agota cumplidas las sesiones proyectadas o realizadas en su caso. De ahí que visto de una manera sencilla se puede decir, que las investigadoras se posesionaron para evaluar su éxito o fracaso, cuando los participantes se retiran y se cierra la puerta de la experiencia.

De lo expresado se puede concluir de manera general, que existen disputas relacionales, en familias atendidas en los CAVI, ajenas al delito que origina su ingreso a este centro, que las mismas pueden ser detectadas mediante el uso de instrumentos de recolección de información, y que los involucrados en ellas, muestran buena disposición en participar, tanto en su construcción, como en la búsqueda de soluciones a las mismas.

El uso de técnicas y/o herramientas tomadas de la mediación, resultó eficaz, en las intervenciones realizadas, en cuanto, fue posible su uso, y aún más posibilitaron el acuerdo de la disputa. Dicho acuerdo incluso escapaba de las proyecciones de esta investigación, la que sólo se proyectó con intervenciones mediadoras y no en resultados esperados, que sin embargo si se produjeron lográndose un acuerdo en todos los casos.

El resultado obtenido y evaluado, según criterios determinados ya referidos, fue claramente satisfactorio y permitió evaluar la experiencia investigativa, como exitosa.

Existía en las investigadoras un convencimiento íntimo dado por su propio quehacer profesional y no basado en estudios ni antecedentes previos que la experiencia debía resultar positiva, lo que se corroboró durante el desarrollo de la misma. De ahí que se pueda decir, sin temor a equivocarse, que el uso de herramientas de mediación, en familias atendidas por los CAVI, se tradujo en una experiencia enriquecedora, tanto para las investigadoras como para los partícipes en la misma, quienes se manifestaron agradecidos de un espacio diferente y positivo en la resolución de sus disputas y en el cual, el eje se encontraba dado, por abrir canales de comunicación que permitieron, el encuentro de estas familias y se constituyó en un aporte en la disputa que las afectaba. Fue un espacio y una experiencia agradecida no sólo con palabras sino constatada en la rapidez con que se bajaba la tensión existente, la facilidad para abrirse al diálogo y finalmente constatada en un hecho material,

cual fue el acuerdo logrado, incluso en menos sesiones de las proyectadas. Desde la mirada de las investigadoras el producirse una distensión de la disputa, mejora el trabajo propio de los CAVI, pues los recursos personales de los involucrados ya no se desgastan en otros aspectos diferentes a la necesaria judicialización penal que ya viven.

Finalizada, la presente investigación – acción, no queda sino concluir, que el hacer visible este tipo de disputas, constituye un valioso aporte, no sólo en el trabajo CAVI, sino en cualquiera que se desarrolle con víctimas, en cuanto permite, proporcionarles una atención más integral, lo que redundará en una mejor comprensión de la problemática que enfrentan y un mejor trabajo profesional de los equipos que los atiende y permite generar estrategias de intervención con herramientas claras y determinadas, de acuerdo a un modelo específico, que es el uso de herramientas o técnicas tomadas de la mediación.

Esto cobra relevancia, desde que en el modelo CAVI, el énfasis se encuentra volcado a lo jurídico – penal y muchas veces se siente la necesidad, por lo equipos que trabajan en estos centros, de contar con otras herramientas en disputas que aparecen, se detectan pero que no saben como enfrentar. Se produce entonces un desaliento, inconformidad con el trabajo realizado, en cuanto, no se siente realmente comprensivo de la problemática vivida, tanto desde el profesional que carece de lineamientos o herramientas para enfrentarlo como desde la óptica del usuario que no encuentra ni el espacio ni la adecuada atención en la problemática que enfrenta, así las cosas el anhelo de atención integral se diluye.

Esta mirada actual al trabajo con víctimas, que en sí misma, se aprecia como insuficiente, desaparece y da lugar a un enfoque más humano e integral, en tanto posibilita abrir espacios, en los que los usuarios, se transforman en protagonistas de sus propios problemas y en la búsqueda de solución a los mismos, al hacer uso de la intervención mediadora en los centros de atención a

víctimas, como paralelo a su trabajo, siendo el adecuado complemento al mismo.

## **CAPITULO VI**

### **SUGERENCIAS**

De esta investigación – acción, aparece lo favorable de complementar el trabajo con víctimas, en aspectos diversos al penal y en especial, en disputas emergentes.

Como se trata de un trabajo exploratorio, que no contempló dentro de sus objetivos un seguimiento posterior a las intervenciones realizadas escapa el visualizar durante el transcurso del tiempo, la experiencia evaluada en esta investigación de acuerdo a los criterios que en ella fueron determinados.

Si bien los propios sujetos partícipes valoraron y recibieron la experiencia como positiva un sesgo más realista y técnico requiere la continuidad del proyecto de evaluación ahora de las intervenciones reparatorias, más aún si se estima de interés el desarrollo de un modelo de intervención en familias atendidas por los CAVI, que contemple el uso de herramientas de la mediación.

La elaboración de dicho modelo de intervención debería ser comprensivo de la totalidad de las posibles situaciones que los usuarios enfrentan, por lo que, otro acercamiento o proyecto de investigación, más profundo, iría encaminado a establecer tipos de disputas familiares, identificando las que se presenten y estableciendo, además, el vínculo existente entre los involucrados y la forma como se ve afectado la intervención en materia del delito.

Una segunda área de investigación, complementaria al trabajo realizado podría ir encaminada a la determinación de cual o cuales de las herramientas específicas de uso en la mediación deben ser privilegiadas con respecto a otras en la intervención con usuarios CAVI, permitiendo de esta manera, estandarizar su uso y contribuir a la formulación del proyecto mencionado.



Otra área de investigación, iría en el sentido de explorar, qué tipos de disputas emergentes son potencialmente judicializables y diferenciarlas de aquellas que no lo son, con el fin de poder determinar y jerarquizar la gravedad de las diversas disputas.

Finalmente, explorar en una investigación futura, el camino que siguieron las disputas, distintas al conflicto penal, para de esta manera, lograr una validación del modelo de intervención con uso de herramientas de la mediación, en su resolución, esto requeriría, sin lugar a dudas, un estudio que valide la inclusión dentro de los equipos de atención a víctimas y en especial, los equipos CAVI, de un profesional capacitado en el uso de dichas herramientas, pues su inclusión, en el trabajo multidisciplinario y reparatorio realizado, se constituiría en un aporte en la atención a usuarios y haría visible y eficaz el afrontamiento de estos problemas, que no cuentan con línea de atención propia.

## **CAPITULO VII**

### **BIBLIOGRAFÍA**

1. BORDIEU.P. 1997. El Espíritu de la Familia”, en Razones Prácticas sobre teoría de la acción. Editorial Anagrama.
2. BLAXTER.L. HUGHES.C. TIGHT.M. 2000. Cómo se hace una investigación. Publicado por Open University Press, Buckingham, Filadelfia.1996. Traducción en Barcelona. España. Primera Edición.
3. BARG.L. 2000. La intervención con Familia. Espacio Editorial. Buenos Aires. Argentina
4. BREVIS.C. 2001. El escenario de la mediación: ciclo de vida familiar proceso de separación de los consultantes. Tesis. Magíster Gestión Colaborativa de Conflictos: Mediación. Universidad Central, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Centro de Mediación y Arbitraje. 62p.
5. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE CHILE. 2011. Edición Oficial. Editorial Jurídica.
6. CÓDIGO PROCESAL PENAL (CPP). 2011. Edición Oficial. Editorial Jurídica de Chile. Sexta Edición.
7. MINISTERIO DEL INTERIOR. 2009. Manual de Capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios públicos. Red de Asistencia a Víctimas (RAV). Ministerio del Interior. Subsecretaría del interior. División de seguridad pública. Santiago-Chile.
8. MINISTERIO DE JUSTICIA. 2010. Modelo de Atención Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos de la Corporación de Asistencia Judicial. Gobierno de Chile. Ministerio de Justicia. Corporaciones de Asistencia Judicial. Septiembre 2010.
9. MINUCHIN,S. 1983. Técnicas de Terapia Familiar. Primera Edición. Paidós. Buenos Aires.
- 10.MORA, O. 1998. Orientaciones acerca del proceso de Investigación. Concepción. Docente Universidad de Concepción.
- 11.SUARES.M.1996. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Primera Edición. Editorial Paidós. Buenos Aires

12. SUARES, M. 2002. Mediando en Sistemas Familiares. Primera Edición. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.
13. TAYLOR, B, BODGAN. 1986. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.

#### Artículos en red

1. ORTIZ, M. 1999. Trabajos de Revisión - La Salud Familiar  
[http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15\\_4\\_99/mgi17499.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_4_99/mgi17499.htm) [marzo 2011, 15:00 hrs]
2. BARBADO, J. et al. (2011). Individuo y Familia (y II), Crisis familiares, Grupo de habilidades en Salud Mental.  
[http://www.medicinageneral.org/revista\\_62/pdf/habilidades.pdf](http://www.medicinageneral.org/revista_62/pdf/habilidades.pdf) [abril 2011, 08:00 hrs]
3. EQUIPO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y SOCIAL. (2011) Mediación Familiar. Valencia. España.  
[http://www.mediacionfamiliar.eu/paginas/mediacion\\_familiar.htm](http://www.mediacionfamiliar.eu/paginas/mediacion_familiar.htm) [mayo 2011, 10:30 hrs]

## **CAPITULO VIII**

### **ANEXOS**

- 1.- Ficha ingreso CAVI Talcahuano.
- 2.- Antecedentes Sociales CAVI Talcahuano.
- 3.- Guión de Entrevista.
- 4.- Transcripción de Entrevistas.
  - Entrevista N°1
  - Entrevista N°2
  - Entrevista N°3
  - Entrevista N°4
5. -Rubrica de desempeño de intervenciones mediadoras.
- 6.- Intervenciones mediadoras
  - Caso 1
  - Caso 2
  - Caso 3
  - Caso 4
- 7.- ACTAS DE ACUERDOS
  - Caso 1
  - Caso 2
  - Caso 3
  - Caso 4

## 1.- FICHA DE INGRESO CAVI TALCAHUANO

### ENTREVISTA PRELIMINAR 2012

E. P. Nº \_\_\_\_\_ -2012 PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_  
 FECHA \_\_\_\_\_ -2012 PUNTAJE \_\_\_\_\_  
 Nº ID DE CASO: \_\_\_\_\_ FPS. \_\_\_\_\_

#### I.- ANTECEDENTES PERSONALES

NOMBRE: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_ SEXO FEM  MAS  FECHA DE NAC: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ ETNIA: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: soltero  casado  sep. Judicial  Sep. De hecho  Divorciado  Anulado  Viudo

ESCOLARIDAD: Analf.  Pre-esc.  Educ. esp.  Bás. Inc  Bás. Comp  Media Inc  Media comp  Sup. Inc  Sup. Comp  Post grado

SITUACION OCUPACIONAL :  
 Indep.  EST. LAB. contr. Indef  Es Jefe/a de hogar si  Se siente parte pueblo originario si  atacam   
 Dep.  Contr. Plaz.fijo  No  no  Aymara   
 ces.  Contr. p/obra  Mapuch   
 Jub/Pen  Honor. sin  Quech.   
 Lab.Hog  Contr.  Rapanui   
 Estd.  otra

Nº DE HIJOS: \_\_\_\_\_ Nº INTEGRANTES GRUPO FAMILIAR: \_\_\_\_\_

COMPOSICION FAMILIAR: Nuc. Simple  Nuc. Biparen  Nuc. Mono  Ext. Simple  Ext. Bipar  Ext. Mono  Ext. Amplia  Otra.

SISTEMA DE PENSION: AFP  INP  No Tiene  OTROS

SISTEMA DE SALUD: Fonasa  Isapre  No Tiene  OTROS

CHILE SOLIDARIO: si  No  no sabe  Certif. si  no

DIRECCION: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

ACCESO AL CENTRO : Min. Púb  Defens.  Polic.  Sename  Gendar.  Seremi Just.  Municip.  Caj.  Otras

MATERIAS ORIENTADAS: Penal  Civil  Familia  Laboral  Otras

PROBLEMAS DE SALUD ¿Cuál?

Discapacidad si  no  Dec.p/Ley si  No  Enf.Catast. si  no  Enf. Crónica si  no

**II.- DELITO**

AGRESOR: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

VÍNCULO: \_\_\_\_\_

**III.- IDENTIFICACION DE LA CAUSA**

ROL: \_\_\_\_\_ RUC: \_\_\_\_\_ RIT: \_\_\_\_\_

JUZGADO: \_\_\_\_\_

FISCAL: \_\_\_\_\_

**IV.- VICTIMA DIRECTA:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

RUT. \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD:    Analf.     Pre-esc.     Educ. esp.     Bás. Inc     Bás. Comp     Media Inc     Media comp     Sup. Inc     Sup. Comp     Post grado

**V.- MOTIVO DE CONSULTA**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**VI.- AREA INGRESO**

<b>ABOGADO:</b>	PAQUITA CABRERA	<input type="checkbox"/>	CLAUDIA SEPULVEDA	<input type="checkbox"/>	CLAUDIA CASTILLO	<input type="checkbox"/>
-----------------	-----------------	--------------------------	-------------------	--------------------------	------------------	--------------------------

<b>ASISTENTE SOCIAL:</b>	MARIELA FUENTEALBA	<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------	--------------------------	--	--	--	--

<b>PSICOLOGA:</b>	ROXANA ZAVALA	<input type="checkbox"/>	SOLEDAD NOVA	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
-------------------	---------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--	--------------------------

**PERSONAS QUE INGRESAN**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_

SEXO                      FEM                       MAS                       EDAD: \_\_\_\_\_                      ETNIA: \_\_\_\_\_

FECHA DE NAC: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL:                      soltero                       Casado                       sep. Judicial                       Sep. De hecho                       Divorciado                       Anulado                       Viudo

ESCOLARIDAD:                      Analf.                       Pre-esc.                       Educ. esp.                       Bás. Inc                       Bás. Comp                       Media Inc                       Media comp                       Sup. Inc                       Sup. Comp                       Post grado

SITUACION LABORAL :                      Depend.                       Func. Púb..                       Indep.                       Lab. Casa                       Estud.                       Pens.                       Jubil.                       Ces.                       Otro

SISTEMA DE PENSION:                      AFP                       INP                       No Tiene                       OTROS

SISTEMA DE SALUD:                      Fonasa                       Isapre                       No Tiene                       OTROS

CHILE SOLIDARIO:                      si                       no                       No sabe

VINCULO CON VICTIMA DIRECTA                      Padre                       Madre                       Hijo                       Hija                       Abuelo (a)                       Tio (a)                       Pareja                       Cónyuge                       Otro Fam                       Otros

NOMBRE: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_



SEXO FEM  MAS  EDAD: \_\_\_\_\_ ETNIA: \_\_\_\_\_

FECHA DE NAC: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: soltero  Casado  sep. Judicial  Sep. De hecho  Divorciado  Anulado  Viudo

ESCOLARIDAD: Analf.  Pre-esc.  Educ. esp.  Bás. Inc  Bás. Comp  Media Inc  Media comp  Sup. Inc  Sup. Comp  Post grado

SITUACION LABORAL : Depend.  Func. Púb..  Indep.  Lab. Casa  Estud.  Pens.  Jubil.  Ces.  Otro

SISTEMA DE PENSION: AFP  INP  No Tiene  OTROS

SISTEMA DE SALUD: Fonasa  Isapre  No Tiene  OTROS

CHILE SOLIDARIO: si  no  No sabe

VINCULO CON VICTIMA DIRECTA Padre  Madre  Hijo  Hija  Abuelo (a)  Tío (a)  Pareja  Cónyuge  Otro Fam  Otros

## 2.- ANTECEDENTES SOCIALES CAVI TALCAHUANO

### ANTECEDENTES SOCIALES

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>FECHA Y N° INGRESO</b>	
<b>DIRECCIÓN FAMILIAR</b>	
<b>TELEFONOS</b>	

### GRUPO FAMILIAR

Nombre	Parentesco	C.I	F.de Nac.	Estado civil	Escolaridad	Previsión	Ocupación	Ingresos mensuales	Observación

**VIVIENDA**

TENENCIA	Propia	Adquiriente	Arrendatario	Usufructuario	Allegado	Otro
TIPO DE VIVIENDA	Pieza	Mediagua	Vivienda Básica	Casa	Depto.	Otro
HABITACIONES Y DORMITORIOS	Living	Comedor	Cocina	Baño.....	Dormitorios.....	
MATERIAL DE CONSTRUCCION	Concreto	Madera	Mixto	Otro		
SERVICIOS BASICOS	Agua Potable	Luz eléctrica	Gas	Cable	Teléfono	Otro

Comentario:.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**EGRESOS FAMILIARES**

<b>Alimentación</b>		<b>Locomoción</b>	
<b>Vivienda</b>		<b>Vestuario</b>	
<b>Agua Potable</b>		<b>Educación</b>	
<b>Luz Eléctrica</b>		<b>Casas Comerciales</b>	
<b>Gas</b>		<b>Créditos</b>	
<b>Teléfono</b>		<b>Otros</b>	
<b>Cable</b>			
<b>Salud</b>		<b>Total</b>	

Otros:.....  
.....  
.....

**ANTECEDENTES FAMILIARES RELEVANTES**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**OPINIÓN O RESUMEN PROFESIONAL**

---

---

---

---

---

---

---

---

### **3.- GUIÓN DE ENTREVISTA**

1.- Según los antecedentes que tenemos a la vista, es posible evidenciar problemas relacionales con su... (vínculo familiar determinado).

2.- ¿Cómo ha evolucionado la situación familiar, tras su ingreso al CAVI?

3.- Como posibilidad de avanzar en la solución de su disputa familiar, ¿usted estaría de acuerdo en participar en la intervención mediadora, que se le propone?

## 4.- ENTREVISTAS

### ENTREVISTA N° 1 SEÑORA EDITH Ingreso: 12080302-10

**Entrevistador:** Buenos días, señora Edith, le pedí que viniera para contarle que el centro esta implementando la posibilidad de resolver algunas disputas familiares que se identifican paralelo a la acción penal.

**Señora Edith:** ya!

**Entrevistador:** hecho un análisis, una revisión de nuestras carpetas, hemos encontrado en la suya, una evidencia de un problema familiar con respecto a la relación que tiene usted con su hija, situación, según lo registrado, se ha agravado luego de denunciado el delito que les afecta, ya que, esta denuncia es en contra del papá de ella, el papá de sus dos hijos.

**Señora Edith:** si, él es el papá de mis dos hijos..... si, es verdad!!!, yo quiero que se solucione, que lleguemos a entendernos, obvio es mi hija, yo la amo, es mi hija.....asi mismo quiero..... ella esta en esa etapa rebelde, bueno, tiene 20 años , pero a veces, yo le digo: ¡no vayas! , ¡no hagas esto!, ella hace lo contrario, y me dice: ¡tengo 20 años, me mando sola!, como que de repente, se me escapa.

**Entrevistador:** ¿y esto se ha ido ahondando desde que su marido no esta en la casa?

**Señora Edith:** si, ella ha buscado más amigos, el tener amigos, yo creo que con ellos deben conversar, los problemas familiares.....ella me pide que necesita tener amigos, yo la entiendo, ella tiene 20 años y se debe sentir sola, no puedo encerrarla y no dejarla salir. Yo le pongo horarios, le digo tienes que llegar a tal hora, y sino me llega a esa hora, la próxima vez , no le doy permiso.

**Entrevistador:** ella los cumple?

**Señora Edith:** Relativo, no todas las veces cumple, y ahí cuando vienen los conflictos fuertes, ella me dice: ¡tú no eres mi papá!, yo le digo: ¡yo estoy haciendo el papel de padre y madre, por lo tanto, yo tengo que ser fuerte contigo y corregirte!

**Entrevistador:** En los antecedentes sociales, se relataba que ella cambiaba su actitud, cuando visitaba al padre.

**Señora Edith:** si, llega más agresiva, como burlesca, ella abre la puerta y dice: ¡que feo es mi hermanito! Y me dice a mi, ¡ guatona ven!, y me empieza a contar cosas. Un día, yo le dije, lo que converses con tu papá, que quede entre tú y tu papá, ella dice, no, mi papá te manda a decir tal cosa y hay momento que no quiero escuchar, la verdad que no quiero saber de él.

**Entrevistador:** Señora Edith, usted ahora inicio una relación?.

**Señora Edith:** Si

**Entrevistador:** ella que ha dicho al respecto?

**Señora Edith:** Bueno, más o menos, llevo como tres meses con esta relación, de primera, ella se llevaba bien con él, y después como que no.  
Ella lo que no quiere que él tome el lugar de su papá, yo le digo que él nunca va a tomar el lugar de su papá.

**Entrevistador:** Y usted cree que ella la entiende?

**Señora Edith:** no lo se, mire hubo un conflicto, ella le pega a su hermanito, mi pareja un día le dijo, ¡no le vuelvas a pegar a tu hermano, por que si no, te las vas a ver conmigo! , yo no quiero que golpees a tu hermano!, ella se enoja.  
Marcos, no es de los que.....nunca le va a pegar, por que yo nunca voy a permitir eso.....pero el le hablo tan fuerte y tan directo, que lloro.....y después mi hija me dijo, mira mamá, dile a Marcos que ¡gracias!, por que nadie me había hablado así, por que él le dijo: mira, es tu hermano, si ustedes están los tres juntos es para que se unan, tienes que valorar a tu mamá, tu mamá trabaja, tu mamá se saca la mugre, valora a tu madre, cuida a tu hermanito, él le dice que tiene que colaborar, ella dice que no es la mamá ni la nana y no tiene , por que cuidar.

**Entrevistador:** ella escucha, cuando él le habla.

**Señora Edith:** si, ella lo escucha.

**Entrevistador:** ¿Piensa usted, que ella esta conforme con la relación que usted tiene?

**Señora Edith:** Ella es así, un día si y otro no, un día me dice ¡te voy a dar permiso!.

**Entrevistador:** ella le dice que le va a dar permiso a usted?

**Señora Edith:** si, si, me dice te voy a dar permiso para que andes con el Marcos, al otro día me dice ah!! No te conviene!, yo le digo que la mamá de la casa , soy yo, yo soy la grande, yo tomo las relaciones, esa es decisión mía.  
Yo pienso que no tengo, por que preguntarle a ella.

**Entrevistador:** y eso genera más conflicto dentro de la casa?

**Señora Edith:** si

**Entrevistador:** ella todavía esta estudiando?

**Señora Edith:** si, asistente social, esta estudiando, le ha costado , si

**Entrevistador:** Pero ha permanecido en el instituto?

**Señora Edith:** Emmmm!!!! Llevaba dos meses que el papá no le pagaba, y le habían avisado a ella, que si no, se tenía que retirar.

**Entrevistador:** que fue lo que hizo?

**Señora Edith:** le pidió al papá que pagara, que pagara el instituto, para ella seguir estudiando.

**Entrevistador:** y el papá lo hizo?

**Señora Edith:** lo hizo, yo creo, como no la siguieron.....



**Entrevistador:** en los antecedentes sociales aparece que su hija se contactaba con el papá, por que le pagaba el instituto, por eso ella mantenía este lazo tan cercano y cambiaba de actitud, eso sigue ocurriendo?

**Señora Edith:** si, por que yo desde un principio, le dije que no podía pagar su carrera, imagínese yo gano \$ 5.000 diarios, yo no alcanzo para pagarle su carrera, pero siempre estoy, todos los días dejándole plata pal pasaje , pa la fotocopia, en eso yo apoyo, no alcanzo, yo pago dividendo y todas las cosas de la casa, no me alcanza, realmente, ella le dolió que yo fuera tan directa, diciéndole, yo no puedo pagarte!, te ayudo en todo lo que pueda, pero pagar el instituto, no puedo, entonces, ella quería que le digiera yo lo pago, pera llega el momento y de donde voy a sacar plata, igual me dice que en ese aspecto , yo no la apoyo, yo tengo que ser sincera con ella, si no puedo de donde?.

**Entrevistador:** Por eso, es que la estamos invitando a conversar, a través de herramientas de la mediación, para conversar si existe alguna alternativa, una forma de llegar a acuerdos, o quizás , simplemente escucharse, para resolver estos problemas que se generan en la familia.

**Señora Edith:** a mi me parece, todo lo que sea de ayuda para nosotros, si

**Entrevistador.** Consiste en invitarla a usted y su hija, a una sesión donde un mediador, estaría con ustedes, donde no se va hablar del delito, sino las situaciones familiares que se generan con la relación de usted tiene con su hija.

**Señora Edith:** si, si es para bien, para nosotros.....

**Entrevistador:** cual es su disponibilidad de horario?

**Señora Edith:** me he logrado dejar el martes en la mañana libre, a veces trabajo sábado y domingo.

**Entrevistador:** y el tiempo disponible de su hija?

**Señora Edith:** Mi hija, entra a las 6 de la tarde a clases, tiene toda la mañana libre.

**Entrevistador:** le parece fijar una sesión para el próximo martes

**Señora Edith:** si

**Entrevistador.** A que hora le conviene?

**Señora Edith:** como a las 11, la verdad que ella es flojita para levantarse, entonces.....yo creo que como a las 2 de la tarde , esta bien....

**Entrevistador:** Nos vamos, a comunicar con su hija, para invitarla, ese día será recibida por un mediador. Tiene alguna duda?

**Señora Edith:** Nosotros hemos evitado conversar sobre lo que le paso mi hijo. Por que si empezamos a opinar y nos enojamos, ella siempre defiende a su papá.

**Entrevistador.** Quizás a veces es bueno poder escucharse, para saber lo que ella piensa.

**Señora Edith:** otra cosa, mi marido, no ha visto a mi hijo de enero o febrero, manda que ella se lo lleve, pero yo no lo voy a deja ir, el otro día , ella me dijo: tu intervienes con mi hermano!, yo le dije preguntale a él?, y el niño le dice, no voy a ir , por que tú sabes lo que él me hizo!, ella insiste en llevarlo, dice que eso ya paso, le dice que vayan escondidos, le digo, le va a afectar al niño, yo no puedo hacerlo.

**Entrevistador:** esas, son cosas que se pueden conversar, que ella sepa que no es por que usted, no quiera, y saber lo que ella piensa, escuchándola.

El mediador, es una persona imparcial, no le va a dar el favor ni a usted ni a ella, que le va permitir a ustedes conversar y decirse lo que sientan con el mayor respeto.

**Señora Edith:** ella esta con psicólogo, buscando a un psiquiatra, por que no se siente bien, a veces , me dice por que andaré tan desganada!! .... y me da envidia verte a ti, que te levantas y cantas, ella se siente desganada. A mi me da pena verla así, desanimada.

A veces me siento culpable.....

**Entrevistador:** el culpable acá es su ex marido, que con sus actos causó, todo este problema en la familia.

**Señora Edith.** Me siento, como una persona que no se pudo dar cuenta de lo que pasaba, eso me ha costado superarlo, escuchar a mi hijo que me contara todo, era como que me partieran en el suelo sin poder levantarme.

**Entrevistador:** Usted actúo de la mejor forma, separando a este sujeto de su hogar, protegiendo a su hijo, eso es lo importante y lo ha seguido protegiendo.

La idea es que usted pueda conversar sus problemas con Eliana, con el objeto de estar mejor en su familia.

**Señora Edith:** Donde me digan que vaya para estar bien, yo lo voy hacer, yo creo que toda mamá quiere ver su familia feliz, su familia ideal, así que donde me digan yo voy a ir.

## ENTREVISTA N°2

### SEÑORA JESSICA

**Ingreso: 12080302-49**

**Entrevistador:** Jessica, te invitamos a que vinieras, para contarte que dentro del centro, estamos abriendo una posibilidad nueva que es trabajar , con algunas herramientas o técnicas de la mediación en algunos problema relacionales , que se ven en las familias con las que trabajamos. En el análisis de las carpetas y documentos que tenemos, hemos podido establecer que en tus relatos se establece algún tipo de problema relacional con tu pareja.

**Señora Jessica:** si, así es con mi pareja no se puede hablar, no se puede sentarse una, dialogar con él, eso no se puede, al tiro hay discusiones, peleas, alegatos, por eso yo prefiero quedarme callada y dejarme para mí las cosas.

**Entrevistador:** ¿Esto se ha ido agravando, luego de la denuncia que hiciste de abuso de tu hija?

**Señora Jessica:** No, por que yo intento evadirme, no decirle las cosas, por ejemplo cuando yo me entrevisto con usted o con la psicóloga, yo no le digo nada, me lo quedo para mí, me las arreglo por mi sola con mi hija, por que con él prácticamente no se puede hablar.

**Entrevistador:** ¿Lo has dejado al margen de toda esta historia del abuso?

**Señora Jessica:** si, una cuestión así, para no tener discusiones delante de mi hija, yo me quedo callada y me guardo todo para mí.

**Entrevistador:** ¿siempre ha sido así?

**Señora Jessica:** si, siempre y ahora con lo que paso con mi hija es peor.

Él me echa toda la culpa a mí, que por mi culpa, donde yo trabajaba, ella estaba sola, por eso, prácticamente, me las arreglo sola con mi hija.

**Entrevistador:** Dentro del relato, que tienes en los antecedentes sociales, también se indica que tú, ¿vives donde esta la familia de él?

**Señora Jessica:** Sí, vivo en la casa de mi suegra, ahí tenemos como una imagen.....ella por su lado y yo por mi lado. Ahí, todo se comparte, últimamente ha habido más problema, por que prácticamente se esta yendo mi pareja con todas las cosas y los otros no.

**Entrevistador:** ósea, lo que tú estas diciendo que tu pareja ha tenido que pagar más de los normal.

**Señora Jessica:** si, poh!. Más gastos de lo que teníamos antes, yo antes igual trabajaba, igual aportaba a mi casa, yo pagaba agua, luz, las cosas de mi hija y las cosas mías y nos quedaba plata pa' la semana y pal mes para tener las cosas pa' mi hija.

**Entrevistador:** Entonces esto se ha ido agravando, me refiero a la relación con tu pareja?

**Señora Jessica:** Si, a mi hija yo no la puedo dejar encerrada en una pieza, ella es niña, tiene que salir a jugar , por lo que paso , ya no sale pa' fuera por lo contrario esta más agresiva, más insolente con él, conmigo , ahí estoy yo, para que él no la este retando , me meto yo al medio , yo creo que no tiene por que andar retándola, en vez de retarla hay que apoyarla, por que ella esta más agresiva.

**Entrevistador:** ¿usted, siente que él no la apoya en ese aspecto?

**Señora Jessica:** No, no me apoya, lo que yo necesito de apoyo, cuando yo le comento, cualquier cosa, él dice que te andas lamentando! que aquí y allá.

**Entrevistador:** entonces, por eso usted no prefiere decir nada y quedarse callada.

**Señora Jessica:** si, converso sola, hablo sola.

**Entrevistador:** ¿Usted dejo de trabajar luego de la denuncia de abuso a su hija?

**Señora Jessica:** si, tuve que dejar de trabajar y prácticamente él tomo, el que trabaja, el que da vuelta la casa.

**Entrevistador:** Entonces, usted depende económicamente de él.

**Señora Jessica:** eso es lo que no me gusta, no lo quiero eso, tengo que andar mirándole la cara, pa' que me pase unas monedas pa' comprarme algo a mi gusto.

**Entrevistador:** Entonces, ¿usted identifica el problema que se había evaluado en el análisis documental, realizado por nosotros?

**Señora Jessica:** si

**Entrevistador:** Nosotros, la invitamos a participar experiencia , invitando a nuestra familias y usuarios a poder resolver todos estos problemas en forma alternativa a la parte penal, estos problemas que están pasando al interior de la familia , se pueden conversar, se pueden dialogar, fortaleciendo su grupo familiar y a su hija.

¿Usted estaría de acuerdo?

**Señora Jessica:** si, yo estoy de acuerdo, mi pareja no lose, él trabaja de lunes a viernes, sólo el fin de semana esta en la casa, no se si podrá venir.

**Entrevistador:** En virtud de la disposición de tiempo de él, le parece que coordinemos con una hora, y en razón de lo que él nos diga, le informamos.

**Señora Jessica:** Si, yo no tengo problema, estoy todo el día en la casa.

¡Me quedo todo muy claro!

## **ENTREVISTA N°3**

**Don JUAN**

**Ingreso: 11080302-36**

**Entrevistador:** Buenos días, don Juan, le pedimos que viniera al centro para contarle que estamos abriendo una nueva iniciativa, la que es poder apoyar a las familias en algunas disputas relacional que surjan paralelo a la causa penal, en el análisis de documentos realizados a las fichas de ingreso y antecedentes sociales, en su carpeta que dentro de su grupo familiar existe un problema relacional con su pareja que tiene que ver con el alto endeudamiento que ustedes en este momento tienen y que no han podido manejar.

¿ esto es así?

**Don Juan:** si, así es, en el tiempo ha sido peor

**Entrevistador:** ¿Como se ha ido manifestando esto?

**Don Juan:** Son deudas atrasadas que se nos han ido juntando y aumentando, no se han podido pagar y han subido los intereses.

He estado pidiendo prestamos por aquí y por allá, y todavía nos falta que pagar

**Entrevistador:** ¿Eso que ha generado entre ustedes, como pareja?

**Don Juan:** a veces hemos tenido discusiones por plata, por no terminar de pagar lo que debemos.

**Entrevistador:** Puedo entender de lo que usted dice ¿que se recriminan entre ustedes?

**Don Juan:** si, harto discutimos, nosotros dos.

**Entrevistador:** ¿las deudas son de los dos, son de usted o son de su pareja?

**Don Juan:** al final, son de nosotros dos.

**Entrevistador:** ¿Qué tipo de deuda tienen?

**Don Juan:** casas comerciales, préstamos, ahora mismo, tuve que pedir un préstamo por la caja, para poder pagar unas casas comerciales.

**Entrevistador:** ¿o sea para pagar otras deudas?  
¿Esta situación genera problemas entre ustedes?

**Don Juan:** sí como le dije tenemos discusiones por las platas.

**Entrevistador:** ¿eso que le parece a usted?

**Don Juan:** No, no me gusta.

**Entrevistador:** ¿Que es lo que a usted le gustaría?

**Don Juan:** salir de las deudas (se emociona)

**Entrevistador:** ¿La idea suya es salir juntos de las deudas?

**Don Juan:** si, entre los dos pagar todas las cuentas y quedar en cero.  
Así evitar los problemas que tengo con mi pareja.

**Entrevistador:** Eso es muy importante!

**Don Juan:** a veces ando medio estresado, pensando por ejemplo, que mi hija me pide algo y yo no se lo puedo dar.

**Entrevistador:** A usted, ¿le gustaría que eso fuera diferente?

**Don Juan:** ¡lógico!

**Entrevistador:** han logrado ponerse de acuerdo para pagar las deudas, o ¿usted siente que el esfuerzo es suyo?

**Don Juan:** los dos hacemos el esfuerzo de pagar las cuentas.

**Entrevistador:** ¿y la programación del pago de las cuentas?

**Don Juan:** nos ponemos de acuerdo en pagar, aunque yo ahora pedí un préstamo para saldar una cuenta en una tienda y quedan varias cuentas más.

**Entrevistador:** ¿y de quien es la responsabilidad de esas deudas?.

**Don Juan:** De los dos,

**Entrevistador:** ¿Y su pareja lo ve así?

**Don Juan:** si, Yo creo que ella también lo ve así.

**Entrevistador:** ¿ella lo apoya en las acciones que usted hace para pagar las deudas?.

**Don Juan:** si apoya, lo malo es que me exige mucho

**Entrevistador:** ¿en que siente, usted que le exige?

**Don Juan:** por la plata, falta plata pa' esto o pa' esto otro y ella sabe mi situación, yo saco poca plata a pago.

**Entrevistador:** ¿Qué es lo que, usted siente al respecto?

**Don Juan:** Bueno, cancelar todo y no meterme más en deudas.

Me gustaría que me entendiera, por ejemplo ahora del sueldo es poco lo que saco. Me agobia que me exija y las cosas que me pide mi hija y no le puedo dar.

**Entrevistador:** ¿son esas cosas las que lo agobian, entonces?

**Don Juan:** yo le dije que iba a pedir el préstamo, pagar esa deuda, y le dije que iba a sacar poca plata, no se como nos vamos a arreglar, hay que pagar dividendo, agua, luz y las otras deudas.

**Entrevistador:** ¿ella estuvo de acuerdo?

**Don Juan:** yo, creo que si, pero igual me recrimina, yo no se de donde sacar más plata, yo le explico que es poco lo que saco de plata, porque los descuentos del los prestamos, lo sacan de mi sueldo, yo no quiero seguir endeudándome.



**Entrevistador:** puedo entender, ¿que usted quiere que su pareja no lo recrimine?

**Don Juan:** No quiero que me recrimine, las deudas son de los dos, como yo era el dueño de las tarjetas.

**Entrevistador:** o sea, me dice ¿que ella ocupaba las tarjetas más que usted?

**Don Juan:** claro, así es.

**Entrevistador:** es para eso que lo invitamos, así también a su pareja, para conversar y ver que alternativa tienen de lograr llegar acuerdo o llevar mejor la vida en común, con este problema que tienen, quizás sentir que se apoyan y no están solo en esto.

**Don Juan:** si, claro ahora mismo, ella me dice, hay que pagar el dividendo, yo lo pagaba antes, pero ahora no me alcanza, ella lo va a tener que pagar.

**Entrevistador:** esas cosas, son las que se pueden conversar y ver las alternativas que se tienen.

**Don Juan:** si, a mi parece yo estoy muy complicado.

## **ENTREVISTA N°4**

**Señorita Paulina**

**Ingreso: 11080302-35**

**Entrevistador:** Paulina, según los antecedentes que tenemos a la vista, es posible evidenciar problemas relacionales con tu papá, don Luis.

**Paulina:** Sí, eso es así.

**Entrevistador:** ¿Que, ha pasado con esta situación familiar, tras tu ingreso al Centro?

**Paulina:** Bueno desde que yo entre aquí con el psicólogo y todo, la relación con mi papá no ha cambiado mucho porque yo no lo veo hace mucho tiempo y bueno, cuando yo me fui de la casa él me apoyó, con el tema de la firma para poder irme y él me digo sí Pauli, sí yo te voy a ayudar, yo voy a estar contigo, en todo, te puedes venir aquí a la casa, y eso paso una vez, fue en el verano y fui dos días a su casa y después no fui, no iba, no me invitaba, me prometía muchas cosas y no cumplió, él me prometía salidas y no lo hizo, me decía que me iba a llamar siempre, hasta el día de hoy hay cero contacto con él.

**Entrevistador:** ¿Hay algo más pendiente con él, con tu papá?

**Paulina:** Claro, yo pensé que todo lo que me había prometido lo iba a cumplir pero no cumplió, se pidió todo el cariño por él, hoy día es como un tío lejano que tengo.

Sí, el tema monetario, que no me ha cancelado, dijo cuando nos conocimos que me iba a pagar sesenta mil pesos mensuales y hoy me paga quince mil pesos, mes por medio.

**Entrevistador:** Como posibilidad de avanzar en la solución de su disputa familiar ¿Tú estarías de acuerdo en participar en una intervención mediadora, a la que te invitamos?

**Paulina:** ¿Qué es eso?

**Entrevistador:** Es la posibilidad de juntarse con tú papá, y conversar estas situaciones familiares que los afectan, en un clima de respeto y tranquilidad, acompañados por un mediador.

**Paulina:** ¡AH! Si claro, me interesa mucho.

## 5.- RÚBRICA DE DESEMPEÑO DE LA PROYECCIÓN DE LAS INTERVENCIONES MEDIADORAS

<b>Acciones</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Regular</b>	<b>Insatisfactorio</b>
<b>1. Invitación y aceptación de la intervención mediadora.</b>	Mediador realiza invitación y aceptan ambas partes.	Mediador realiza invitación y acepta una de las partes.	Mediador no realiza invitación o realizándola ninguna de las partes acepta.
<b>2. Cumplimiento de las sesiones proyectadas</b>	Se realizan todas las sesiones proyectadas.	Se realizan al menos una sesión proyectada.	No se realiza ninguna sesión proyectada.
<b>3. Uso de técnicas en intervención mediadora</b>	Se usan todas las técnicas proyectadas en la intervención mediadora.	Se usan algunas técnicas proyectadas en la intervención mediadora.	No se usa ninguna técnica proyectada en la intervención mediadora.

## 6.- INTERVENCIONES MEDIADORAS:

### Mediación Caso N°1

Edith y Eliana

Madre e hija

Hola Buenas tardes

Mediadora: Tomen asiento .Aquí no hay un lugar determinado, en donde Uds. Quieran en el lugar que a ustedes les parezca.

Mi nombre es Paquita Cabrera y soy su mediadora.

Quisiera contarles, que luego de haber revisado sus antecedentes, en las carpetas, se han detectados algunos problemas o disputas familiares y es por ello es que las hemos invitadas a participar de esta mediación, para que sean ustedes quienes tengan la oportunidad de dar solución a esta disputa o problema que les afecta.

Antes que nada quisiera contarles en que consiste la mediación

La mediación es una resolución alternativa de solucionar los conflictos, es decir con ello se pretende que solucionen la disputa de una forma diferente, sin necesidad de ir a tribunales de ahí que la mediación tampoco es judicializadora, no van a resolver el asunto en los tribunales, es absolutamente gratuita, no deben pagar nada por ella, se desarrolla en sesiones, de aproximadamente unos 40 minutos cada una de ellas.

Mi labor aquí es de imparcialidad, es decir no estoy a favor de una ni de otra y por lo mismo mi posición es neutral.- La mediación es voluntaria, aquí ninguna de las dos está obligada a permanecer y aceptar esta mediación, tienen la libertad de irse y decir que no quieren participar, todo ello, por supuesto con el debido respeto, que todos merecen.

¿Está claro lo que les indique, tienen alguna pregunta que hacer?

Edith: no, me quedó claro ¿y a ti?

Eliana: Sí, entendí.

- Mediadora: Quiero advertirles que aquí cada una de ustedes va a tener su tiempo para hablar, primero habla una y luego la otra, la idea es que no se entorpezcan, que una no interrumpa a la otra. ¿Está claro, les parece?
- Eliana y Edith: sí, sí.
- Mediadora: Bueno quien quiere hablar primero, tiene la palabra ¿Quién?
- Eliana: el problema es que los tres tenemos carácter distinto, yo, mi mamá y mi hermano.
- Edith: mi hija me dice que soy muy pasiva. Yo no siento que soy pasiva.
- Eliana: yo siento que hay poca comunicación, porque ella trabaja todo el día y no sabemos lo que nos pasa, no hablamos.
- Edith: sí, yo trabajo todo el día, pero ella estudia en la tarde así que no nos vemos, yo la quiero mucho, ella llega muy tarde, siento que deberíamos estar más tiempo juntas, saber que le pasa, yo la llamo por teléfono a ella y ella me corta.
- Eliana: es por las cosas que están pasando, lo de mi hermano y mi papá, ¿no vamos hablar aquí de eso?
- Mediadora: Como les dije en el inicio, vamos hablar de las disputas, de los problemas familiares, no nos vamos a referir al problema del delito.
- Eliana: Sí, tiene razón.
- Edith: sí, pu.
- Mediadora. Según, lo que ustedes señalan necesitan comunicarse más, pasar más tiempo juntas.
- Eliana: Es decir pasar tiempo juntas.
- Edith: yo siento que ella esta celosa de mi hijo chico, porque yo lo regaloneo mucho.
- Mediadora: y a ti ¿te regaloneaban igual cuando eras chica?
- Edith: a mí me regaloneaba igual, pero yo recuerdo que yo era más chica tenía menos edad que mi hermano, yo tenía como ocho años y mi hermano tiene doce.
- Mediadora: Me pueden indicar sus horarios
- Eliana: ¡Ah ¡ podemos ver que podemos hacer para juntarnos, bien yo salgo de la casa a las seis y medio de la tarde y llego cerca de las doce de la noche y UD. Sra. Edith?
- Edith: yo salgo como a las ocho y media de la mañana de la casa y llego como a las ocho de la noche, yo quiero conversar con mi hija
- Eliana: mi mamá se acuesta temprano, a qué hora voy a conversar
- Mediadora: ¿ A qué hora se acuesta?
- Edith: como a las 10 de la noche

- Mediadora: Eliana, ¿tu todos los días llegas a la misma hora en la noche a tu casa?
- Eliana: no, los lunes y martes yo estoy a las diez de la noche en la casa.
- Mediadora: Sra. Eliana ¿UD. todos los días entra y sale a la misma hora de su trabajo?
- Edith: Sí, pu.
- Mediadora: Bien, vamos viendo, están de acuerdo que quieren comunicarse, saber lo que le pasa a cada una, estar más tiempo juntas, conversar.
- Eliana: yo podría tomar desayuno contigo en la mañana
- Edith: claro pero cuando te sirvo desayuno, te grito no sé cuantas veces que el desayuno está listo y tú no vienes, al final tengo que ir igual con la bandeja y dejártelo en la pieza.
- Eliana: ya, lo que podemos hacer es que yo tome desayuno contigo en las mañanas, algunos días y ahí estamos juntas y hablamos y después que te vayas yo sigo durmiendo.
- Mediadora: ¿Y Ud. Sra. Edith?
- Edith: bueno el día en que mi hija llega a las diez de la noche, yo la espero, me acuesto más tarde y cenamos o tomamos once juntas y ahí vamos a poder hablar de todas las cosas.
- Mediadora: Se han dado cuenta, que han sido Ud. Quienes han resuelto su problema y han buscado su tiempo
- Edith: la verdad que sí, era cuestión de hablar más.
- Eliana: Verdad, hay que hablar más para saber qué es lo que nos pasa. Espero que todo resulte.
- Mediadora: Veamos ahora como va a quedar este acuerdo,
- Eliana: Los días lunes y martes mi mamá me espera para cenar juntas
- Edith: y tú los días lunes y jueves tomas desayuno conmigo
- Eliana: como yo ya no carreteo tanto y ya no salgo mucho los sábados y domingo también lo podemos hacer estar más tiempo juntas.
- Mediadora: Bien ahora me dan unos minutos y redactare el acuerdo para que lo firmen, ¿está bien?
- Eliana: ¿podemos venir más adelante para ver otras cosas?
- Mediadora: Nos llaman y nos ponemos de acuerdo.

## MEDIACION CASO N°2 Jessica y Erick Pareja

Mediadora : Se les ha invitado a una sesión, que denominamos intervención mediadora, donde se pueda conversar libre, voluntariamente, eso es lo más importante, nadie esta obligado aquí, así cualquiera de los dos quiera detener esta conversación o no quiere seguirla, basta con que lo exprese, este proceso es confidencial, nada de lo que hablemos aquí , saldrá para afuera, todo quedará acá, también es imparcial, si bien es cierto, soy una profesional del centro , en este momento sólo soy mediadora, no apoyo a ninguna de las partes, mi intención es sólo ayudar que se puedan escuchar y poder llegar a algunos acuerdos, también mi posición es ser neutral, yo estoy al medio y quienes, tienen que conversar y decidir son ustedes y además se espera que no sea con peleas, cada uno tendrá su espacio para hablar, su tiempo para conversar, cada uno puede decir lo que quiera, y sea conveniente, cada uno sea escuchado por el otro en forma respetuosa y la otra parte también tenga tiempo para contestar y dar su opinión.  
¿Tienen alguna duda sobre el proceso?

Erick : No, nada me queda claro.

Jessica : Yo también entendí

Mediadora: Erick, el centro está realizando una iniciativa, donde se realizó un análisis de los documentos en las carpetas, y en la de ustedes se pudo establecer que existía algunos problemas de índole relacional entre ustedes, situación que se ha ahondado luego de la denuncia realizada.

Erick : Si, ha habido problemas entre nosotros, por que nos echamos la culpa de lo que paso entre nosotros, weno! Igual hemos tratado de estar bien como familia. Evitar los problemas, por que mi hija está ahí y ella se da cuenta de todo.

Mediadora: ¿Que piensa usted, señora Jessica?

Jessica: yo pienso, lo mismo, tratamos de no discutir delante de la niña, tratar de conversar las cosas, más allá no hemos tenido más problema.

Erick: yo pienso que todas las parejas tienen problemas, cuando paso eso, igual tuvimos sus problemas, es que yo reconozco que le echaba la culpa a ella, porque ella como madre tenía que estar con ella y yo tenía que sustentar la casa, puede haber sido un error y ella también me echaba la culpa ahí, por no haber estado ahí y nos culpábamos uno con otro y teníamos problemas.  
Incluso un día llegamos a los golpes, ella se había ido, le pedí disculpas y volvimos y no ha vuelto a suceder, cuando tenemos un problema, tratamos de conversarlo como personas normales.

Jessica: si, por que la niña se da cuenta de todas las cosas.

Mediador: O sea, el problema comenzó por que la señora Jessica estaba trabajando, y usted ahora dejo de trabajar?.

- Jessica: como él me culpaba, que porque yo trabajaba, dejaba a la hija botada, entonces decidí dejar de trabajar y que él siguiera trabajando, aunque la situación económica, no iba hacer la misma, como antes , antes nos apoyábamos entre los dos.
- Mediadora: ¿eso era lo que sucedía antes?
- Erick : Si poh!!, ella me dijo que quería trabajar, en un comienzo no estuve de acuerdo, por que le íbamos a dejar la hija a mi mamá, y yo no estaba de acuerdo.
- Jessica: mientras los dos andábamos trabajando, que paso, lo que le paso a la hija.
- Erick: claro, paso eso, y que weno! No paso nada más, por lo que yo se, no fue nada más, a mi me contaron varios días después, y eso me dijeron.
- Mediadora. En esta sesión no vamos hablar del delito, sin problemas puedes hacerlo con la abogada en otro momento, sin problema.
- No me queda muy claro, lo que paso con el trabajo, entiendo que Jessica dejo de trabajar cuando esto sucedió, pero ¿dejaste el trabajo por que lo querías hacer?
- Jessica: lo que pasa que en la casa, no me hallaba, no era por la hija, ni por él, me gustaba trabajar distraerme, no quiero estar encerrada en cuatro paredes.
- Erick: lo que pasa, que ella se acostumbro a tener su plata.
- Jessica: si, así es, a mi me gusta tener mi propia plata y no depender de él.
- Erick: Claro, por eso tuvimos problemas, por que , ella no se acostumbraba en la casa y ganar su plata .
- Jessica: Cuando trabajaba yo me compraba mis cosas, no dependía de él
- Mediadora. No me queda claro, ¿la razón exacta por la que dejaste de trabajar?
- Jessica: Para mi era importante trabajar, salía en la mañana y llegaba en la noche, yo me aburro en la casa y prefiero no expresar lo que yo siento, para evitar problemas con mi pareja, me lo dejo para mi.
- Mediadora: si bien te entiendo, hay cosas que Ud. No le quiere decir a don Erick, para evitar problemas.
- Jessica.: si, así es, por eso no prefiero hablar.
- Erick: yo pienso que a ella, le gusto trabajar y tener su plata, yo creo que eso es el único problema, a mi no me ha dicho nada, yo pienso que ella tiene que cumplir como mujer y madre y estar con la hija, de cuidarla y que no le falte nada. La hija no puede salir para la calle, con lo que paso y el sector en que vivimos es complicado, quiero que ella se preocupe de la hija.
- Jessica: por eso, es que yo preferí dejar de trabajar y olvidarme del trabajo y quedarme con mi hija, tampoco tengo con quien dejarla.
- Mediadora: a ver si te interpreto, esa fue una opción tuya, en este momento, pero si te gustaría trabajar, que le quieres decir a Erick que te gustaría volver a trabajar?.
- Jessica: si eso es, yo se lo he dicho, él lo sabe



- Erick: cuando ella me dijo que quería trabajar, yo me opuse, soy machista, yo me sacrifico, a mi no me gusta que trabaje la mujer, después le dije trabaja, pero preocúpate de la hija.
- Mediadora: A ver si te entiendo, si ella quiere trabajar, puede hacerlo, tu la apoyas, preocupándose de la hija.
- Erick: Yo la apoyo que trabaje, pero en este momento, vivimos en el mismo lugar del tipo ese, mientras estemos ahí, uno no sabe las intenciones que tiene, no hay quien cuide a la hija, no hay posibilidades que pueda trabajar, por ahora.
- Mediadora: ósea, a ti no te gustará que trabajara en este momento, mientras vivan en ese lugar, pero si vivieran en otro lugar, la señora Jessica podría trabajar.
- Jessica: eso lo habíamos conversado, yéndonos del sitio que vivimos, y teniendo quien cuide a la hija, yo empiezo a trabajar, yo se que por ahora, no se puede.
- Mediadora: ósea, habría un acuerdo, como síntesis, se podría decir, que tu dejaste de trabajar, por proteger a la hija, pero en el futuro, quieres volver a trabajar, en beneficio del grupo familiar para vivir mejor.
- Erick: si, así era, compartíamos los gastos y estábamos mejor económicamente.
- Mediadora: En este momento viven en el mismo sitio del agresor y Erick, no quiere dejar a la hija sola, por que el sujeto ronda el lugar.
- Erick: si yo tengo miedo, por que el sujeto es peligroso, yo no tengo idea en que va eso de la causa.
- Jessica: estamos esperando que nos salga el departamento que postulamos.
- Erick: El departamento lo van entregar el otro año, por eso tenemos que estar donde vivimos, por que no podemos arrendar, cuando ella trabajaba teníamos un ingreso mejor.
- Mediadora: cuando tengan su departamento, van a estar mejor y poder trabajar.
- Erick: claro, la hija puede tener jornada completa y mientras este ella en la escuela, pueda trabajar.
- Mediadora: Me queda claro, que cuando tengan su departamento y estén más seguros, la señora Jessica podrá volver a trabajar.
- Erick : si, así es, por que mi intención es que la hija este bien.
- Jessica : yo también quiero eso, por eso yo, a veces me guardo algunas cosas.
- Mediadora: me queda claro, que ustedes tienen un gran acuerdo , que es que los dos, quieren cuidar y proteger a su hija.
- Mediadora: en lo que se ha conversado acá, la señora Jessica dijo que ella se guardaba algunas cosas, como esta las ganas de trabajar. ¿Hay alguna otra cosa que quiera decir?

- Jessica: yo no le cuento las cosas por que él, me culpabiliza y alega sobre lo que yo le digo.
- Erick: yo le digo a ella que eso es malo, tiene que decirme, para evitar los problemas, por que sino vamos a seguir los problemas.  
Yo se que la culpabilizaba de todo, pero yo estoy tratando de olvidarme de eso.
- Mediadora: usted piensa que esto sucedió por que ella trabajaba, o sea cree que si no hubiese trabajado, no hubiese ocurrido el delito.
- Erick: si, yo pienso, a veces eso, que si ella hubiese estado, quizás no hubiese pasado.
- Mediadora. Usted, sigue con esa idea, y de alguna manera usted se lo hace saber a la señora Jessica.
- Erick: yo a veces, lo pienso, pero no se lo digo, reconozco que es un problema que tengo yo, yo me pregunto por que, le paso esto a mi hija, igual hay cosas que yo me guardo.
- Mediadora: creo, que es necesario que se digan lo que les pasa a cada uno, quizás el otro piensa diferente, por eso es necesario conversarlo.
- Erick: yo creo, que hay olvidarse del problema y no volverse a culpabilizar, aunque uno no se puede olvidar tan rápido, yo pongo todo de mi parte, de repente se me viene todo a la mente, por que no se como va todo el proceso, a mi me tienen aparte del caso, de todo lo que pasa, en que esta o en que va a quedar.
- Jessica: yo prefiero no contarle nada, ni de lo que pienso ni del proceso, o sea le digo pero no la totalidad.
- Mediadora. Y eso ¿Por qué?
- Jessica : por que ella, empieza a decirme que voy a pura leer , no hay solución, intento no decir nada.
- Erick: es que yo no se nada, no veo cambios.
- Mediadora: como don Erick se ha comprometido a no culpabilizarla, será posible que Ud. Señora Jessica, le entregue toda la información y le de la opción que él pueda informarse y acceder a los servicios involucrados.
- Jessica: si, yo estoy dispuesta a entregarle toda la información.
- Erick: claro, yo puedo darme el tiempo para ir a preguntar, es bueno yo saber en que esta, para entender, yo le digo que va a perder el tiempo, por que no se lo que esta pasando.
- Mediadora: entonces la señora Jessica se compromete a entregar toda la información y don Erick, no la recriminará, sino informado, puede acceder a los servicios para que se le aclare.
- Jessica: si, yo creo que es mucho mejor así.
- Mediadora: han tenido varios acuerdos, que vamos a tratar de escribirlos para que cada uno se acuerda a lo que se comprometió, vamos escribiéndolos en

conjunto.....que sea una ayuda a la memoria, se puede volver a conversar, si ustedes así los solicitan.

SE REDACTA EN CONJUNTO EL ACUERDO

Mediadora: Los felicito, por que han llegado a varios acuerdos que le permitirán estar mejor en familia y agradecerle que tengan la capacidad de conversar.

Erick: ha sido un bien para nosotros, conversar es bueno, decirle las cosas.

Jessica: si, creo que ha sido bueno para nosotros.

### **MEDIACION CASO N°3 Juan y Cecilia Pareja**

- Mediadora : Se les invitó a esta sesión, donde es de importancia que ustedes sepan que, es un proceso voluntario, nadie esta obligado a estar aquí, cualquiera de los dos puede terminarla o detenerla, basta que lo exprese, es confidencial, todo lo que se hable, quedará acá, es imparcial, yo me encuentro al centro de los dos, sin apoyar a ninguno, cada uno tendrá su espacio para hablar, su tiempo para conversar, cada uno puede decir lo que quiera, y sea conveniente, cada uno sea escuchado por el otro en forma respetuosa y la otra parte también tenga tiempo para contestar y dar su opinión.  
¿Tienen alguna duda sobre el proceso?
- Juan : yo, tengo todo claro.
- Cecilia : si, me quedo todo claro.
- Mediadora: Señora Cecilia, se realizó un análisis de los documentos y carpetas del centro, en los cuales se pudo establecer, que existían algunos problemas en su relación de pareja debido al endeudamiento familiar.
- Cecilia: Si, eso es verdad, sin darnos cuenta hemos llegado a un punto, muy complicado, yo nunca pensé llegar a esta situación, se escapo de las manos.
- Mediadora: ¿ y usted que tiene que decir , don Juan?
- Juan: es verdad, las tarjetas eran mías, y llegamos a este estado, tratando de pagar una deuda y otra, y al final endeudándonos más.
- Cecilia: es verdad!, las tarjetas eran de él, y normalmente yo era la que compraba, pero todo para la casa, yo no tengo vicios, siempre todo para la casa.
- Mediador: ¿entonces de quien son las deudas?
- Juan: ¡ Son de los dos!
- Cecilia: si, son de los dos
- Mediadora: ¿y que han hecho, al respecto?
- Juan : Pedir créditos, para pagar las deudas más grandes y con lo poco que queda de sueldo pagar los que quedan , tenemos como para tres años más. Yo no se si, las hermanas le pagaron lo que sacaron con las tarjetas
- Mediadora: no me queda claro, había deudas de las hermanas de doña Cecilia.
- Cecilia: Juan, mis hermanas pagaron todo, lo que queda, es sólo de nosotros.
- Juan: es que nunca me aclararon eso, y yo pensé.....
- Mediadora. Esa es la idea, poder comunicarse y escucharse.

- Cecilia: lo que pasa, que él nunca pregunta, pareciera que no le interesa.
- Juan: como no me va a interesar, si dedicó todos mis esfuerzos a tratar de salir de las deudas.
- Cecilia: Yo reconozco que me excedí, se me escapo de las manos.
- Juan: Yo sólo, quiero que podamos pagar todo y no endeudarnos más, rompí todas las tarjetas.
- Mediadora. Puedo entender, que los dos, están de acuerdo en querer pagar sus deudas y no volver a endeudarse.
- Cecilia: Si, así es.....
- Juan: Si, claro así es.....ella conoce los esfuerzos que he realizado, a veces, me exige más, si sabe que con el último préstamo, quede con poca plata a pago.
- Cecilia: yo, a veces, le exijo, me desespero por que no nos alcanza para pagar todo.
- Mediadora: ¿Que creen, ustedes pueden hacer al respecto?
- Juan.: yo creo, que cada uno tiene que hacerse cargo de algunas de las cuentas y no pensar, en ningún gasto extra hasta terminar todo.
- Cecilia: si, yo también creo eso, pero no nos alcanza con lo que ganamos.
- ( Ordenan las cuotas y cual pagara cada uno)
- Juan: yo hago algunos pololitos, eso los podemos guardar para lo que nos falta  
Si la idea, es que lo hagamos juntos.
- Cecilia: si, esa es la idea hacerlo juntos, y que me entienda que cuando le exijo, es sólo por que me desespero, pero yo se, que él esta conmigo en esto y reconozco sus esfuerzos.
- Mediadora: entonces, me queda claro que los dos quieren cancelar sus deudas y estar más tranquilos
- Juan: si, así es, me duele mucho, cuando la hija, me pide algo y no puedo dárselo, no se como explicarle.
- Cecilia: yo creo, que hay que explicarle las cosas como son, si igual , le damos todo lo que necesita, esta en un buen colegio y eso.....
- Mediadora: don Juan, que piensa usted, al respecto?
- Juan: yo se, que eso es así, pero no puede dejar de darme pena, yo quiero darle todo a mi hija y no puedo, para mi es importante que Cecilia lo sepa!!!
- Mediadora: lo importante, es poder escucharse y conversar.

- Cecilia: si, a veces, no conversamos por días, cada uno metido en sus cosas.
- Juan: es que de verdad, hemos estado muy nerviosos.
- Mediadora: puedo entender de lo que ustedes dicen, que le ha afectado, este problema del endeudamiento.
- Cecilia: si nos ha afectado mucho, me hace bien, saber que Juan esta conmigo en esto, siento que podemos salir, me siento bien!!
- Juan: claro, yo siempre estaré contigo, con esto de las deudas y en todo.....
- Mediadora: ustedes han llegado a varios acuerdos, pudiendo conversar y escucharse  
(Se redacta en conjunto, un acuerdo)
- Cecilia: Para mi, ha sido importante darme el tiempo de conversar, nos hace bien.
- Juan: Si, yo también lo creo, hace muy bien!!

## MEDIACION CASO N°4

### Paulina y Luis

### Padre e hija

Mediadora : Se les invitó a esta sesión, donde se van usar técnicas o herramientas que se toman de la mediación, lo que busca sea un proceso de conversación, donde se verán algunos aspectos, la solución del tema , no pasa por mi persona, sino la solución del tema, en mediación, pasa por que ustedes la encuentren , yo soy una guía para la conversación, aquí no hay obligación de nada, y lo principal que haya respeto, se pueda ser sincero, en lo que se va a conversar.

Mediadora Paulina, ¿quieres contarle a tu papá?

Paulina : es que , la verdad que cuando , nos conocimos , ósea, cuando paso esto y me fue de la casa, me prometiste muchas cosas y luego se perdió la comunicación. Ante me llamabas todos los días y después nunca más y lo otro era el tema de la plata, él se comprometió a darme \$60.000 y me das \$ 15.000, a veces.

Luis : si, así ha sido.....

Mediadora: A ver si te entiendo Paulina, tu has establecido, dos temas, la relación con tu papá, lo emocional y la otra una obligación, es el pago de la pensión de alimentos.

Paulina: Si, claro, así es.....

Luis: a ver, si bien es cierto, con Paulina, estuvo mucho tiempo alejado, lamentablemente, por causa que involucran a su mamá, ella dice que prometí muchas cosas, una no mide lo que hace, por que nos estábamos encontrando. Mi vida con la mamá de Paulina fue buena, comenzaron a ocurrir cosas a mis espaldas que hizo que todo terminará y al final que nos alejáramos, me echaron de la armada y yo me dedique a estudiar, y nunca tuvimos contacto, yo a los años, encontré a quien hoy es mi esposa, con dos niños, y yo me enamoré y comencé mi vida como padre de familia.

Antes que yo me casará, nos vimos y hablamos con Paulina, ahí pagaba una pensión de alimentos que me descontaban por planilla, pero en octubre del 2010 me despidieron y sólo tuve trabajos esporádicos, hasta este problema grave que tuvo la Paulina, ahí fue cuando nos empezamos a ver más.

Claro, llega un momento , en que quiere darle todo, si hace tiempo que no la vez, a uno le florecen muchas cosas, ve las cosas color rosa, no asimila la magnitud, del encuentro, de ver a la familia, y obviamente después de un tiempo , uno se da cuenta, tenía una hija por allá , pero también tenía a dos hijos, que no llevan mi apellido, son hijos míos igual, se vino todo un proceso, que uno no quiere y le comienza afectar, por que tengo hijos que ayudar y estoy cesante., todo esto trae problemas con mi esposa.

Mediadora: ¿ Cómo se siente usted con eso, el alejamiento con que lo vincula usted?

Luis: se me viene a la memoria, lo mal que lo pase con la mamá de Paulina, se viene a la memoria todo lo mal que hablaron de mí, dijeron muchas cosas de mí que no eran cierta, yo se que tengo que ayudar a la paulina, uno dice , no me va a faltar, dije 60 mil, que era lo que creía era lo mínimo que podía dar, pero luego , uno esta sin trabajo y no les alcanza, por que, no tengo trabajo, y me ha afectado,

por que no he tenido ni para llamar a la Paulina, ni para ir a la casa de mi mamá , para que me ayude.....y al final , estoy metido , todo el día en la casa.

Mediadora: según lo que yo entiendo, a usted le afecta lo económico con relación personal con Paulina, o sea esta unido lo económico con su relación personal con Paulina.

Luis: claro, que para ver a Paulina, tengo que tener dinero para salir con ella, y no tengo, por que no es sólo eso, lo que tengo que hacer , tengo una casa en la que ayudar, se me viene los problemas con mi señora.

Mediador: ¿Paulina y tú crees que van unidas, las dos cosas?

Paulina: Yo creo que no, él igual podría conseguirse un teléfono...algo, un mensaje de texto, o por las redes sociales un mensaje.

Luis: claro, era eso cuando tenía Internet, en la casa, si no tengo teléfono tampoco tengo Internet.  
Ahora, mi señora esta trabajando, ella es la que esta parando la olla en la casa.  
Yo le digo a la Paulina, yo teniendo plata, te paso plata, ahora tengo una oportunidad de trabajo en Coronel.

Mediadora: si usted, lo ve de otro ángulo, sin el problema monetario, imagínese que eso esta normalizado, ¿como ve usted la relación personal?.

Luis : Yo creo que eso esta en mis manos, por que tiene que salir de mi, yo quisiera verla todos los días, pero le insisto, los últimos meses han sido muy complicados , en todo sentido, económico, sentimental, familiar y recién hoy tuve una esperanza de trabajo, yo se, que la plata no es todo , pero como se dice ayuda y ayuda en todo sentido. Yo no he estado bien, por eso no me he comunicado, pero llego un momento que no pude más, yo tengo todas las ganas, de poder ver a mi hija.

Mediadora: ¿Usted piensa que es valioso poder verse?

Luis: si, es muy valioso, de hecho, favoreció que cuando con Paulina, nos volvimos a encontrar, ella tomo contacto con mi mamá y mi hermana, yo por mi mamá, se de la Paulina, es vital.

Mediadora: cómo esta relación se puede seguir manteniendo, Paulina, tu dijiste que hubo muchas promesas y de repente todo cambio?

Paulina: o sea, yo se que el problema es de plata, pero el tenerte cerca en un momento y luego nada, me afecta.....

Luis: Para mi también es complicado, o sea me tengo que dividir, por que esta la Pauly y están los otros dos chiquillos que han vivido conmigo cerca de 8 años, y mi mujer.....aquí hay un tema que es mayor....

Mediadora: ¿Que cree usted que hay que hacer?, una mirada es lo económico, pero se echa a perder todo con eso, y a veces, puede ser importante, verlo de un punto de vista más positivo, que es lo bueno que tiene?

¿Cómo ve la relación con Paulina?



- Luis: se que en estos dos meses, hemos estado alejados, y se que esta molesta conmigo y la entiendo, yo tengo todas las gana de retomar esto, con un fin, más abierto que no pase más de un mes de vernos, yo quiero hacerlo, si de hecho, me aleje hasta de mi familia.
- Mediadora: por lo que yo entiendo, ambos tienen la necesidad de tener una relación y verse.
- Luis: si, pero hay que ser honesto, no es la Paulina he sido yo, él que me alejado.
- Paulina: Podríamos poder comenzar nuevamente a encontrarnos, podríamos ir a ver a mi abuela, yo la voy a ver a ella, cada vez que puedo, voy cada dos semanas, cada vez que puedo entre el liceo y mi práctica,
- Mediadora: Cómo serían las posibilidades para poder encontrarse.
- Paulina: Por mi parte a mi me gustaría comunicarme, al menos una vez por semana, sino me puede llamar , yo lo puedo llamar, yo creo eso.....
- Mediadora. Eso que usted propone es comunicarse en el término amplio, una llamada telefónica ¿también estaría incluida?
- Paulina : yo lo he llamado, y no contesta el celular
- Luis: lo que pasa es que ahora tengo otro número, obvio se lo doy, a veces, no contesto por que ando con problemas y no quiero reaccionar mal.
- Mediadora: Paulina, ¿tu sabías todo lo que cuenta tu papá acá?
- Paulina. No , yo no sabía eso, yo creo que debería decir lo que siente, yo pienso que esta mal lo que hace , por que puede conversar con su señora, con su mamá, o conmigo, con quien tenga más confianza y contarle sus problemas como para desahogarse.
- Mediadora: o sea tú quieres, por así decirlo, ¿prestarle tu apoyo en esas cosas?
- Paulina . Si, claro el 100%
- Mediadora: entonces, ¿cuanto sería lo que se pueden a comprometer para comunicarse?
- Luis.: yo quiero hacer un compromiso y yo partir llamando a la Paulina., creo que yo tengo que demostrarle.
- Mediadora: Esta bien eso, la relación padre e hija, es una de la más importantes relaciones, por lo que yo entendí, lo económico arrastra todos los temas personales
- Luis: claro, es que teniendo trabajo, la plata siempre estaba y todo iba bien.
- Mediadora: Paulina y con respecto al tema económico, ¿que ha pasado con eso?
- Paulina: por el tiempo que paso, y no pago, se tuvo que hacer una demanda y cumplir los pasos, me paga mensualmente \$ 15.000, pero tendrían que ser 60 mil que es lo que ofreció.
- Mediadora: entonces, ¿que se puede hacer al respecto?

- Paulina: yo se, que no teniendo trabajo, no podrá cancelar , lo que se comprometió, además debe como \$500 mil y más que mal, no teniendo trabajo no podrá pagar lo mensual y tampoco la deuda
- Luis: yo voy hacer bien honesto, cuando fuimos a Talcahuano, a ver este tema, yo traté de darle una cantidad que le sirviera, sabiendo que estaba sin trabajo, pero yo me comprometí y de alguna forma pagaré todo.
- Mediadora: Ud. Considera importante, la pensión de Paulina?
- Luis: si, claramente que si, y habiendo plata se le va a pasar, si le puedo dar más se va hacer.
- Mediadora: ¿cuanto tiempo, lleva Ud. sin trabajo?
- Luis: o sea, sin nada, como dos meses.
- Paulina: claro, el mismo tiempo que no cancela nada.
- Mediadora: entiendo que la falta de pago, es por el problema de cesantía, solucionando eso podría pagar la pensión, sin problema.
- Luis: así es, sin problema, cuando tenga trabajo, se arreglan muchas cosas , mi ánimo, me cara, mis ganas,
- Paulina: yo creo que quede claro, que yo no veo unido lo económico con lo afectivo.
- Mediadora: existe una posibilidad de acuerdo con respecto a lo económico?
- Luis: yo teniendo trabajo, le comienzo a depositar enseguida, le hago varios depósitos para llegar a la suma.
- Paulina: pero si por un caso, no encuentra trabajo ¿
- Luis : hija , independiente de esto, tengo que encontrar trabajo igual, no puedo seguir mi vida cesante
- Mediadora. A ver, si lo entiendo, usted encontrando trabajo, normalizará el pago de la pensión de alimentos.
- Paulina: claro, yo quiero que se ponga al día en lo económico, pero en lo afectivo también.
- Mediadora: Los quiero invitar a traducir sus acuerdos y compromisos en un documento ...
- Paulina. ¡Si yo estoy de acuerdo!
- Luis: claro, yo también.

(Redactan en conjunto acuerdo)

## 7.- ACTAS DE ACUERDO

### CASO 1

#### ACUERDO

En Concepción, en sesión mediadora con la mediadora Paquita Cabrera Rebolledo, doña Edith .....y doña Eliana....., acuerdan lo siguiente:

- 1.- Que, efectivamente existe un problema de comunicación entre ellas.
- 2.- Que, no encuentran tiempo para estar juntas y contarse que lo que están pasando.
- 3.-Que atendido a que doña Edith trabaja desde las 08:30 y llega aproximadamente a las 20:00 horas a la casa
- 4.- Que atendido a que doña Eliana sale de la casa para estudiar a las 18: 30 y llega los días lunes y martes a las 22:00 horas a casa, en tanto que los demás días llega cerca de las 12 de la noche ,

Acuerdan lo siguiente:

Que para generar los espacios para estar juntas, conversar sobre lo que les pasa, para comunicarse, los día lunes y martes la Sra. Edith , esperara a su hija Eliana para cenar juntas , en tanto que los días lunes y jueves doña Eliana compartirá la hora de desayuno con su madre doña Edith, para los mismos fines antes indicados , y dejaran espacios los fines de semana para lo mismo.

Estando de acuerdo firman

## CASO 2

### ACUERDO

En Concepción, en sesión mediadora con la mediadora Mariela Fuentealba Retamal, y don Erick y doña Jessica , acuerdan:

- 1.- Que, ambos están interesados en el cuidado, bienestar y protección de la hija en común.
- 2.- Que, los dos reconocen que han tenido problemas en la relación de pareja.
- 3.- Que, ambos están de acuerdo en realizar iniciativas para mejorar su relación de pareja.
- 4.- Que, cada uno va a quedar con cuentas claras a cancelar, según el siguiente detalle:
- 5.- Que, la señora Jessica dejó de trabajar, a consecuencia de la situación vivida, pero están de acuerdo, en que ella pueda volver hacerlo, cuando tengan un lugar de residencia seguro, no descuidando a la hija, esto sería aproximadamente en el año 2013.
- 6.- Que, la señora Jessica se compromete a entregar completa información, a don Erick, con respecto a la casa, a la hija y al proceso penal.
- 7.- Que, don Erick , se compromete a no emitir comentarios de culpabilización a la señora Jessica, con respecto a la situación pena, siendo confirmado por ella, para que pueda requerir información personalmente a los organismos involucrados.

Estando de acuerdo firman

### CASO 3

#### ACUERDO

Concepción, en sesión mediadora con la mediadora Mariela Fuentealba Retamal, don Juan y doña Cecilia , acuerdan:

- 1.- Que, efectivamente en la economía familiar, existe un alto índice de endeudamiento.
- 2.- Que, están de acuerdo que todo los ingresos obtenidos por trabajo de ambos, son aportados a la economía del hogar.
- 3.- Que, las deudas han sido tomadas en conjunto y así van a tratar de cancelarlas.
- 4.- Que, cada uno va a quedar con cuentas claras a cancelar, según el siguiente detalle:  
Don Juan:  
Banco Ripley, cable e internet, alimentación y dejar para sus pasajes.  
  
Doña Cecilia:  
Banco Falabella, colegio, Furgón, tienda Falabella, agua , luz y dividendo.
- 5.- Que, existe un déficit de \$100.000 a cargo de doña Cecilia.
- 6.- Que, acuerdan que todos los dineros extras obtenidos por trabajos eventuales y otros, se juntaran para el pago del déficit indicado.
- 7.- Que, acuerdan no generan ninguna deuda nueva de ningún tipo, y que este estado financiero durará los próximos tres años.

Estando de acuerdo firman

## CASO 4

### ACTA ACUERDO.

En Concepción, se encuentra presente: Paulina quien es hija de Luis, y manifiestan que han llegado al siguiente acuerdo:

- 1.- Que, ellos acuerdan que se encuentran alejados física y afectivamente.
- 2.- Que, en cuanto a la relación afectiva padre e hija, van a retomar la comunicación perdida y van a comunicarse telefónicamente al menos, dos veces a la semana.
- 3.- Que, van a reencontrarse, para ello acuerdan verse dos veces al mes, en la casa de la abuela paterna, previamente se comunicaran para establecer las fechas.
- 4.- Que, existe pensión de alimentos fijada en \$60.000 mensuales, la cual se rebaja en \$ 30.000, pagaderos los 5 de cada mes, durante octubre, noviembre y diciembre del presente año, en consideración que se encuentra sin trabajo, don Luis.
- 5.- Que, existe deuda pendiente por concepto de pensión de alimentos, la que se encuentra en proceso de calculo, acuerdan que volverán conversar al respecto, cuando este fijada la cantidad adeudada, con el objeto que sea cancelada en cuotas.

Firman conforme

