



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Magíster en Familia Mención en Mediación Familiar

Facultad de Educación y Humanidades

Departamento de Ciencias Sociales

**SISTEMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA: CONFIGURACIONES
DE LOS MEDIADORES FAMILIARES DE LA PROVINCIA DE ÑUBLE, A
SEIS AÑOS DE LA CREACIÓN DE LOS TRIBUNALES DE FAMILIA.**

Tesis para optar al grado de Magíster en Familia

AUTORA:

YENY MARLEN HIGUERAS VIELMA

PROFESOR GUÍA:

CARMEN GLORIA JARPA ARRIAGADA

MAGÍSTER EN FAMILIA

Concepción, Chile

2012

ÍNDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	3
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	6
1.1. Planteamiento del Problema.....	7
1.2. Justificación.....	14
Capítulo II: Objetivos, Preguntas y Supuestos de Investigación	16
2.1. Objetivos de Investigación.....	17
2.2. Preguntas de Investigación.....	18
2.3 Supuesto de la Investigación.....	19
Capítulo III: Marco Referencial.....	20
3.1. Marco Teórico.....	21
3.1.1. Teoría del Conflicto.....	21
3.1.1.1. Elementos estructurales del conflicto	22
3.1.1.2. El Ciclo básico del conflicto... ..	24
3.1.2. Mediación y divorcio.....	25
3.2. Marco Conceptual.....	28
3.2.1 Mediación Familiar.....	28
3.2.2 Mediador Familiar.....	29
3.2.3. Principios de la Mediación.....	29
3.2.4 Licitación de la Mediación Familiar.....	31
3.2.5 Registro de Mediadores.....	33
3.2.6. Modelos de Mediación.....	33
3.2.6.1 El Modelo Harvard.....	33
3.2.6.2 El Modelo Transformativo de de Bush y Folger.....	35
3.2.6.3 El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb.....	36
3.2.7. Competencias del Mediador.....	37
3.3 Marco Normativo.....	39
3.3.1 Ley N° 19.968 crea los Tribunales de Familia.	39
3.3.2 Resolución Exenta N° 15 de 2006 se crea la Unidad de Mediación.....	40
3.3.3 Resolución exenta 2933 del 29 de octubre de 2009 Aprueba Registro de Mediadores.....	41

3.4 Marco Empírico.....	44
3.4.1 Estudio sobre diseño de un modelo de licitación pública de los servicios de Mediación.....	44
3.4.1.1 Formación y registro de mediadores.....	44
3.4.1.2 Proceso de licitación.....	45
3.4.1.2.1 Complejidad y extensión de las bases de licitación.....	45
3.4.1.2.2 Exigencias de las bases de licitación.....	46
3.4.1.2.3 Selección y contratación de servicios de mediación.....	46
3.4.1.2.4 Ingreso de causas en los Tribunales.....	47
3.4.1.2.5 Derivación de las causas.....	47
3.4.1.3 Informe favorable.....	47

Capítulo IV: Marco Metodológico.....	48
4.1. Tipo de Investigación.....	49
4.2. Enfoque Epistemológico.....	50
4.3. Método de Estudio.....	51
4.4. Población y objetivo de estudio	52
4.5. Técnica de Recolección de Datos.....	54
4.6. Análisis de Datos.....	55
4.7. Criterios de Calidad.....	56
4.8. Aspectos Éticos de la investigación.....	57
Capítulo V: Análisis e Interpretación de los datos.....	58
5.1. Análisis e interpretación de resultados.....	59
5.2.Tema: Políticas públicas de servicios de Mediación Familiar.....	63
5.2.1.Subtema: Implementación de la Mediación Familiar En Chile.....	63
5.2.2. Subtema: Procesos de Licitación de mediación Familiar	68
5.2.2.1 Subtema: Licitación en el periodo mayo del año 2006 a periodo mayo del año 2009.....	70
5.2.2.2 subtema: Proceso de Licitación comprendidos entre junio del año 2009 a junio del año 2012.....	73
5.2.2.3 Subtema: Pocesos de licitación comprendidos entre Licitación julio 2012 a junio del año 2015.....	77
5.2.3. Subtema: Legitimación de la Mediación en Chile.....	80
5.2.4 Institucionalidad ejecutoria de la Mediación Familiar en Chile.....	82
5.2.5 Formación de mediadores:	84
5.2.5.1 Modalidad y requerimiento de la formación de los mediadores.....	85
5.2.5.2 Capacitación y evaluación de los mediadores.....	87
5.2.5.3 Políticas de capacitación de parte del Ministerio de Justicia.	91
5.2.6 Política de relación laboral y de salud ocupacional de los mediadores.....	94
5.2.7 Registro de mediadores en Chile.	97
5.3 Tema: Procedimientos técnicos y administrativos de la aplicación de la Mediación familiar licitada.....	101
5.3.1 Sub tema: Modelos y técnicas de mediación familiar.....	101
5.3.2 Sub tema. Requerimientos y procedimientos administrativos de la mediación licitada.....	101
5.3.3 Sub tema Sistema de registro de la información.....	107
5.4 Tema Competencias técnicas y habilidades personales del Mediador.	109

Capítulo VI: Conclusiones.....	112
Capítulo VII: Propuestas.....	122
Bibliografía.....	127
Anexos.....	130

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS.-

Tabla N° 1: Organización de Zonas a Licitar en la provincia de Ñuble...	10
Tabla N° 2: Malla temática	61
Esquema N°1: Organización de las bases de licitación 2006-2009.....	70
Esquema N°2: Organización de las bases de licitación 2009-2012.....	75
Esquema N°3: Organización de las bases de licitación 2012-2015.....	78
Tabla N° 3: Requisitos personal administrativo y profesional.....	104

RESUMEN

La presente investigación muestra las configuraciones de los mediadores licitados de la Provincia de Ñuble con respecto a la Mediación Familiar propiamente tal, luego de 6 años de ejercicio profesional, enmarcada en un contexto gubernamental donde es el Ministerio de Justicia quien ejecuta las políticas públicas en el área de Mediación Familiar. Específicamente se abordaron tres ejes, primeramente la visión de los profesionales investigados respecto a las políticas públicas del sistema de Mediación Familiar licitado, es decir desde el año 2006 al presente año 2012. Como segundo objetivo se indagó en la configuración que los mediadores con 6 años de experiencia en mediación licitada, tienen en relación a los procedimientos técnicos y administrativos de la aplicación de la mediación en el ámbito de los Tribunales de Familia, tanto en sus etapas de ejecución como en los modelos de mediación utilizados tradicionalmente, y por último se profundizó desde la experiencia de los mediadores en ejercicio, en las competencias que ellos reconocen deben desarrollar o tener principalmente un mediador desde la práctica profesional.

En cuanto al diseño metodológico, la investigación fue de tipo cualitativa, con análisis desde el paradigma fenomenológico. La recolección de datos se llevó a cabo a través de la técnica “entrevista semiestructurada” aplicada a 5 mediadores de la provincia de Ñuble que cumplían con el perfil.

Respecto del proceso de análisis, éste siguió una estrategia “entrevista por entrevista”, a fin de conservar la individualidad del discurso de los mediadores, el que fue complementado con la Teoría de Conflictos, con un marco conceptual sobre mediación familiar, con un marco normativo y empírico de la implementación de la mediación en Chile.

En cuanto a los resultados obtenidos, se puede mencionar que los mediadores participantes de este estudio tienen una visión favorable respecto a

las políticas públicas implementadas por el Ministerio de Justicia en relación a la creación del sistema de Mediación Familiar en Chile. Específicamente, en la provincia de Ñuble lo identifican como un avance para establecer una cultura no confrontacional y orientada a la alternativa de resolución de conflictos familiares en forma pacífica. No obstante lo anterior, reconocen que para llevar a cabo esta política pública han surgido una serie de dificultades en el transcurso de estos seis años de licitación. En efecto, las principales dificultades están referidas a los procesos administrativos y técnicos requeridos para la implementación de los servicios de mediación, así como con las normativas emanadas desde la Unidad de Mediación dependiente del Ministerio de Justicia. En cuanto a los procesos de licitación pública de los servicios de Mediación Familiar, identifican tres periodos, cada uno con sus aciertos y dificultades. Por último, lo que se refiere a competencias y habilidades personales que debe tener un mediador, enfatizan en competencias teóricas, es decir utilización de modelos y principalmente técnicas afirmativas¹. En relación a las habilidades personales de un mediador, reconocen el uso de la imparcialidad, fuertemente vinculada a su profesión de origen, el manejo de los prejuicios y la creación de un clima de buen trato respecto de los usuarios del sistema.

PALABRAS CLAVES: Mediación, Conflicto en mediación, Mediación licitada, Mediador familiar, habilidades.

¹ Se entenderá por técnicas afirmativas según clasificación realizada por Sara Cobb en el Modelo de mediación Circular Narrativo, a las técnicas de connotación positiva, escucha activa, y de reformulación.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos familiares cada vez son más visibles en comparación con épocas anteriores donde la vida familiar pertenecía más claramente al mundo de lo privado. Paulatinamente, podemos advertir cómo la vida familiar se va haciendo cada vez más pública en la época moderna. Asimismo, es posible evidenciar que la profundización de la complejidad familiar, atendidos cambios estructurales, económicos, sociales y culturales, producen la sensación de mayor dificultad en abordar lo relativo a la conflictividad familiar. Con la creación de la nueva ley de familia N°19.968 el año 2005 se ha ido desarrollando lentamente un cambio cultural de cómo los chilenos optan por solucionar estos conflictos familiares de la manera más amigable y en espacios externos a los tribunales de familia. Es así como la ley 19.968, en su Título V promueve la mediación como una forma alternativa de resolución de conflictos familiares, iniciando su lanzamiento oficial el año 2006 donde el Ministerio de Justicia a través de la creación de la Unidad de Mediación, desarrolla las bases de licitación para llevar a cabo el llamado público para la contratación de prestación de los servicios de Mediación Familiar licitada en Chile. Este primer llamado tuvo una duración de tres años y en forma posterior se han sumado tres licitaciones públicas de los servicios de mediación familiar, cada una con sus particularidades que analizaremos en forma detallada en el cuerpo teórico de esta investigación.

La reciente institucionalización del sistema de mediación familiar en Chile impulsó esta investigación que aborda las configuraciones que hacen los mediadores de la provincia de Ñuble, tras seis años de ejercicio profesional como mediador familiar licitado, tomando como fundamento principal la experiencia de estos actores sociales en el proceso de construcción de esta emergente actividad en Chile.

Esta investigación parte del supuesto que los mediadores licitados consideran favorable la creación de esta política pública, como también que las dificultades reconocidas en el periodo de implementación de la mediación han sido superadas luego del ejercicio de seis años de licitación.

El enfoque de este estudio es cualitativo de tipo fenomenológico. Se utilizó la técnica de entrevista en profundidad semiestructurada y posteriormente el análisis de la información se realizó por ejes temáticos.

La investigación consta de 7 capítulos. En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, donde se establece motivación y justificación por las cuales nació este estudio. Se realiza una breve descripción de la implementación de la mediación en Chile, la cual tiene como base el decreto Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia. Se introduce a una mirada de cómo ésta se ha llevado a cabo en la provincia de Ñuble, a través de la experiencia de los propios mediadores licitados en esta provincia y como éstos han desarrollado el campo laboral de la mediación familiar y cuál es su configuración acerca del proceso de la implementación de la mediación en la provincia de Ñuble. El capítulo II contempla los objetivos, las preguntas y supuestos que sustentan esta investigación, tomando como eje central el sistema de mediación familiar en la provincia de Ñuble.

El capítulo III describe el Marco Referencial, es decir los conocimientos teórico-prácticos disponibles relacionados con el tema central de esta investigación. Este capítulo se inicia con un marco teórico sobre teoría del conflicto, mediación y divorcio. Continúa luego con un marco conceptual sobre conceptos claves y posteriormente se detalla un marco normativo que regula la implementación de la Mediación en Chile, finalizando con un marco empírico que describe un estudio atinente a la presente investigación.

El capítulo IV corresponde al Marco Metodológico, que describe el tipo de investigación, el enfoque epistemológico, el método utilizado, la técnica de producción de datos utilizada y la población objetivo. Por último, en este capítulo se abordan los criterios de calidad y los aspectos éticos del estudio.

En el Capítulo V se desarrolla el Análisis de datos con la ayuda de una malla temática, centrada en los objetivos de esta investigación. Posteriormente se analiza cada eje temático contrastando la información obtenida de los relatos de los mediadores con el marco referencial del presente estudio.

En el Capítulo VI se presentan las Conclusiones por cada objetivo planteado, tanto generales como específicos.

Finalmente, en el Capítulo VII se presentan las Propuestas, con el objetivo de colaborar al desarrollo de la mediación en la provincia de Ñuble.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las relaciones humanas están permanentemente expuestas a conflictos. Los conflictos son parte de la vida y es normal que sucedan. Creer que los conflictos son una situación aislada y que puede que no ocurran es una idea errónea y provoca más dificultades a las personas. Se habla de conflictos ya que el tema principal de esta investigación es la mediación familiar, específicamente la implementación de la mediación familiar desde la mirada de la experiencia de los mediadores licitados en Ñuble y, como se detalla más adelante, la mediación familiar siempre interactúa entre los conflictos interpersonales que involucran a dos o más partes.

Si bien un conflicto familiar puede ser abordado por cualquier miembro de la familia que se encuentre involucrado, existe también un gran porcentaje de personas que requieren de la intervención de terceros profesionales para que le ayuden a abordar sus problemas familiares. Es así como podemos encontrar métodos alternativos a la resolución de conflictos como son: la negociación, la conciliación, el arbitraje y la mediación.

La presente investigación abordó este último método, la mediación, entendida desde un contexto histórico de desarrollo en Chile en el área familiar, ya que si bien la mediación en Chile lleva alrededor de 20 años, es un proceso relativamente nuevo. La implementación de la ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia en el año 2004, tiene como objetivo dotar a nuestro sistema de administración de justicia de órganos y procedimientos para hacer frente al contencioso de naturaleza familiar para el que el ordenamiento anterior carecía de una respuesta específica (Vargas, 2008). En un inicio, la mediación familiar se establece en el año 2004 bajo la ley N° 19.947 de Matrimonio Civil, publicada en el Diario Oficial el 17 de mayo de 2004, estableciendo para Chile una nueva Ley de Matrimonio Civil, que regula los efectos de las rupturas matrimoniales, poniendo especial énfasis en regular de manera suficiente los efectos que el cese

de la convivencia matrimonial genera respecto de los cónyuges y de éstos con los hijos habidos durante el matrimonio, para lo cual, en su capítulo VII distingue dos mecanismos: la Conciliación y la Mediación.

Este último mecanismo se llevaba a cabo en el contexto de una audiencia especial de conciliación que cita el juez, y una vez desarrollada la audiencia de conciliación con resultados fallidos, el juez les hacía saber la posibilidad de someterse voluntariamente al procedimiento de Mediación. Si ambos cónyuges aceptaban la Mediación, el juez ordenaba el inicio de ésta, partiendo por la elección del Mediador que harían los propios cónyuges de común acuerdo, o, si éstos no alcanzan acuerdo, el juez sería el encargado de su designación. En el juez recaía la promoción de este método alternativo de solución de conflictos, sin tener ningún carácter de preobligatoriedad de las partes a participar de este proceso, lo que llevó a una ínfima participación de usuarios del sistema de mediación remotamente implementado.

Como resultado de la subutilidad de la mediación en ley de matrimonio civil, y con la finalidad de dar cumplimiento al Título V de la Ley 19.968, el Ministerio de Justicia, bajo “Decreto de Resolución exenta N° 700 de noviembre del año 2005, lleva a cabo el proceso de licitación pública de los servicios de mediación familiar en Chile, a través del portal mercado público, proceso que fue implementado en todo el país en junio del año 2006. Esta licitación contaba sólo con una evaluación técnica de los mediadores oferentes, ya que la oferta económica, es decir, los montos a cancelar por los servicios de mediación por el Ministerio de Justicia, venían pre establecidos en \$ 80.014 por causa con acuerdo total, es decir que hayan asistido a alguna sesión conjunta y llegaran acuerdo en todas las materias de interés de las partes, \$31.641 por causas con acuerdo parcial, es decir que las partes asistieran a una o más sesiones y llegaran a un acuerdo, pero no en todas las materia de interés para las partes y \$ 8.669 por causa sin acuerdo a la que las partes asistieran a una o más sesiones. Esta licitación, que se ejecutó desde junio 2006 a junio del año 2009, no exigía la

preobligatoriedad de asistir a mediación previa en las materias relacionadas con conflictos familiares, lo que provocó que ese proceso de licitación pública de mediación familiar tuviera reiterados inconvenientes de implementación. No se contaba con una cobertura mínima para el funcionamiento de los centros de mediación familiar licitados.

A consecuencia de lo anterior, el Ministerio de Justicia, modifica la ley 19.968 en su título V, y incorpora el año 2008 el decreto ley 20.286 que contempla la mediación pre obligatoria en las materias relacionadas con: alimentos, relación directa y regular, y cuidado personal del niño/a, es decir, por exigencia de ley todas las causas que tengan involucradas las materias antes descritas deberán pasar previo a juicio por un proceso de mediación familiar. Los acuerdos que se establezcan a través de esta modalidad, tienen carácter de sentencia judicial una vez presentados en el tribunal de Familia o en el Juzgado de Letras con competencia en familia, siendo así resueltos bajo la legislación Chilena.

Con tal modificación el Ministerio de Justicia readecúa su política pública acerca de la mediación familiar. En enero del año 2009 se publican las nuevas bases de licitación bajo la resolución exenta N° 904, donde se llama a licitación por tres años “la prestación de servicios de mediación familiar licitada”, bases que sufren modificación en relación a las bases del período anterior (2006 a mayo 2009). Estas modificaciones se vislumbran en la modalidad “a licitar”, es decir, ya no se habla de carteras, sino que de zonas. Las zonas a licitar en la provincia de Ñuble desde el año 2009 a la fecha de término del presente estudio se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 1 Organización de Zonas a Licitar en la provincia de Ñuble

Zona licitación	Juzgado que corresponde	Comunas que involucra	Comunas donde se requiere oficina
A	Tribunal de Familia de Chillán	- Chillán - Chillán Viejo - Pinto - Coihueco	Chillán
	Juzgado de letras con competencia en familia de Bulnes.	- Bulnes - San Ignacio -Quillón	Bulnes
	Juzgado de letras con competencias en familia de Yungay	-Yungay -Pemuco - El Carmen	Yungay
B	Juzgado de letras con competencia en Familia de San Carlos	San Carlos - San Nicolás - San Fabián - Ñiquen	San Carlos
C	Juzgado de letras con competencia en Familia Quirihue	- Quirihue - Cobquecura - Trehuaco - Ninhue - Portezuelo	Quirihue
	Juzgado de Letras con competencia en Familia de Coelemu	- Coelemu - Ranquil	Coelemu

Por otro lado, el aspecto económico también sufre una modificación, ya que no existe un monto predeterminado por el Ministerio de Justicia, sino que queda abierto a la oferta y demanda de los postulantes a prestar estos servicios.

La incorporación de la pre obligatoriedad de asistir a Mediación cuando se trate de las materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal, permitió resguardar de alguna manera, un flujo de usuarios en forma permanente a los centros de Mediación licitados. Es en este periodo cuando se produce un auge de la Mediación Familiar en Chile, orientado a abordar de manera menos invasiva las situaciones conflictivas familiares, muchas veces invisibles para el público en general, pero necesarias de trabajar en un contexto más íntimo, donde cada parte pueda expresar libremente su postura frente al conflicto que los afecta. Es así, que con la modificación de la ley 20.268 la mediación en el segundo llamado a licitación (junio 2009) tuvo un incremento en su implementación. Datos estadísticos aportados por el Ministerio de Justicia y el Registro de Mediación en Chile, indican que la población se ha sensibilizado con el proceso de mediación, ya que las causas ingresadas denotan un aumento con los años. Por ejemplo, en el mes de junio del año 2009, instancia en la cual entraron en vigencia todos los centros de mediación licitados, se registró el ingreso de 4.567 causas y en el año 2010, este número aumentó considerablemente a 61.027 causas (Justicia, 2009), es decir en este periodo hubo un aumento de causas de 1.236%.

Respecto a los contratos de prestación de servicios de mediación familiar en este periodo, fueron en un inicio 196 centros de mediación contratados a nivel nacional y con una dotación de 248 mediadores titulares, sumándose posteriormente 83 mediadores adicionales como refuerzo a los centros de mediación. Desde junio 2009 a junio del año 2012 las causas ingresadas efectivas a mediación familiar licitada fue de un total de 543.768 a nivel nacional, de 64.526 en la región del Bío Bío y de 14.257 en la provincia de Ñuble.

Estas últimas causas fueron atendidas por los 4 centros de mediación licitados en la provincia, los cuales contaron con un total de 7 mediadores familiares, los que dieron cobertura a las 21 comunas de la provincia de Ñuble.

El tercer llamado a licitación pública de los servicios de mediación familiar que comprende el periodo entre junio 2012 y junio 2015, se lleva a cabo en agosto del año 2011, bajo decreto ley N° 188, donde nuevamente el Ministerio de Justicia modifica las bases de licitación en su contenidos y exigencias. A partir del último procesos de licitación (junio 2012 a junio 2015) a octubre del presente año se lleva a nivel nacional un total de 75.703 causas ingresadas en forma efectiva de las cuales 24.588 han terminado con acuerdo total. En cuanto a los centros de mediación licitados existentes en el país a octubre del año 2012, se cuenta con 131 centros contratados a nivel nacional, los cuales mayoritariamente son sociedad con personalidad jurídica. En cuanto a la región del Bio Bio, se cuenta con 20 centros de mediación licitados, y en la provincia de Ñuble existen cuatro centros de mediación licitados con una dotación total de 6 mediadores titulares y con 6 mediadores reemplazantes, que cubren la provincia, y distribuidos bajo las exigencias de las bases de licitación implementadas por el Ministerio de Justicia. En tanto a nivel nacional la dotación de mediadores inscritos en el registro de mediadores es de 2375 mediadores, mientras que en la región del Bio Bio los mediadores registrados son 222. De estos inscritos a nivel nacional sólo se encuentra ejerciendo como mediador familiar licitado 403 mediadores a nivel nacional y en la región del Bio Bio 42 profesionales.

Considerando lo anterior, es decir las modificaciones y exigencias establecidas en las bases de licitación establecidas por el Ministerio de Justicia, y sumano al auge de la Mediación Familiar como campo laboral y al gran incremento de parte de las instituciones de educación superior de otorgar esta especialidad se plantea la necesidad de investigar este fenómeno, precisando en el proceso de implementación de la mediación en la provincia de Ñuble, ya que si bien en sus inicios, cuando era regida por la ley de Matrimonio Civil, se planteaba como una alternativa voluntaria de resolución de conflictos al proceso judicial, , es

con la ley 19.968, y puntualmente con la modificación de Ley 20.268 que se desencadena una implementación real y sustentable de la mediación familiar. Por otro lado, si tomamos el número de causas ingresadas efectivas a mediación familiar licitada que es de 543.000 (a junio 2012) causas a nivel nacional, es posible observar la evolución que ha sufrido en estos 6 años, y como se ha legitimado culturalmente a la mediación familiar como proceso alternativo a un juicio en la resolución de conflictos familiares.

Por todo lo precedentemente referido, es que se consideró de relevancia investigar desde las configuraciones de los actores involucrados, es decir, desde los mediadores familiares experimentados que han vivido todo el proceso de implementación y desarrollo de la mediación en la provincia de Ñuble.

Todo lo anteriormente expuesto, ha permitido orientar las siguientes preguntas de investigación ¿Cuáles son las configuraciones que los mediadores participantes del sistema licitado de Mediación Familiar en la Provincia de Ñuble han desarrollado sobre el sistema de Mediación Familiar en el marco de la Ley de Tribunales de Familia?; ¿Qué opinión tienen los mediadores licitados sobre las políticas públicas que el Ministerio de Justicia ha impulsado en el ámbito de la Mediación Familiar?; ¿Cuál es la opinión de los mediadores licitados sobre los procedimientos técnicos y administrativos de aplicación de la mediación en el ámbito de los Tribunales de Familia?; ¿Qué competencias reconocen los mediadores licitados ser las más importantes para el óptimo desempeño en el ámbito de la Mediación Familiar?.

Para los efectos de esta investigación se entiende como configuración, en un sentido sistémico, la estructura de las partes que componen un todo. Esto es, a través de la exploración de la opinión que los mediadores familiares tienen sobre las políticas públicas que el Ministerio de Justicia ha implementado, la opinión que tienen sobre los procedimientos técnicos y administrativos del sistema licitado y la opinión respecto de las competencias que se requieren para un óptimo desempeño en el ámbito de la mediación, ha sido posible inferir la configuración que realizan sobre el sistema licitado en su concepción más holística.

1.2. Justificación del Estudio

El ejercicio de la Mediación Familiar en Chile, en un ejercicio emergente, relativamente nuevo, donde tiene un auge profesional en forma masiva a partir del año 2006, en el que el ejercicio de la profesión de mediador se ha ido instaurando progresivamente como un nuevo campo laboral. Este fenómeno se produce con la modificación a la ley de Familia N°19.968 donde se establece la mediación como una forma alternativa de resolución de los conflictos familiares. Sin embargo, el auge eminente de la mediación como campo laboral se establece con la modificación a la Ley 20.286 la cual establece que las materias de cuidado personal, alimentos y relación directa y regular, son materias pre obligatorias que se deben derivar a mediación familiar. Para llevar a cabo este mandato, el Ministerio de Justicia Mediante la Resolución Exenta N° 15 de 2006 crea la Unidad de Mediación dependiente de la División Judicial, entidad que esta a cargo de organizar y llevar a cabo los procesos de licitación pública de los servicios profesionales de mediación Familiar. Dichas licitaciones públicas han sufrido modificaciones en sus bases de licitación en los distintos periodos ejecutados, modificaciones que en el presente estudio serán analizadas desde la visión de los mediadores licitados que se desempeñan en esta labor, desde la primera licitación (mayo 2006) a la reciente adjudicación (julio 2012). Esta mirada fue desarrollada desde la experiencia profesional de estos mediadores, lo cual aportará a la comprensión del proceso de legitimación y forma de desarrollo del ejercicio profesional en esta área bajo un sistema de licitación pública.

La finalidad principal de esta investigación es, por lo tanto, conocer desde la perspectiva de los Mediadores cuál es la visión de ellos de la implementación de las políticas públicas de mediación familiar, específicamente del proceso de licitación y de cómo este proceso se está desarrollando en la provincia de Ñuble.

Este estudio poseerá como implicancia práctica para la profesión la posibilidad de contribuir al conocimiento y entendimiento de cómo se desarrolla la

mediación familiar, pudiendo aportar elementos interesantes a considerar en los nuevos procesos de licitación familiar, como también a la implementación de la mediación familiar en forma privada, campo laboral que se encuentra en vías de desarrollo.

CAPÍTULO II
OJBETIVOS, PREGUNTAS Y SUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivos de la investigación

Objetivo General.

Develar las configuraciones que los mediadores participantes del sistema licitado de Mediación Familiar en la Provincia de Ñuble han desarrollado sobre el sistema de Mediación Familiar en el marco de la Ley de Tribunales de Familia.

Objetivos específicos.

1.- Describir la opinión que los mediadores licitados tienen sobre las políticas públicas que el Ministerio de Justicia ha impulsado en el ámbito de la Mediación Familiar.

2.-Analizar la opinión de los mediadores licitados sobre los procedimientos técnicos y administrativos de aplicación de la mediación en el ámbito de los Tribunales de Familia.

3.- Describir qué competencias reconocen los mediadores licitados son las más importantes para el óptimo desempeño en el ámbito de la Mediación Familiar.

2.2 Preguntas de Investigación:

1.- ¿Cuáles son las configuraciones que los mediadores participantes del sistema licitado de Mediación Familiar de la provincia de Ñuble han desarrollado sobre el sistema de Mediación Familiar en el marco de la Ley de Tribunales de Familia?

2.- ¿Qué opinión tienen los mediadores licitados de la provincia de Ñuble sobre las políticas públicas que el Ministerio de Justicia ha impulsado en el ámbito de la Mediación Familiar?

3.- ¿Cuál es la opinión de los mediadores licitados de la provincia de Ñuble sobre los procedimientos técnicos y administrativos de aplicación de la mediación en el ámbito de los Tribunales de Familia?

4.- ¿Qué competencias reconocen los mediadores licitados de la provincia de Ñuble son las más importantes para el óptimo desempeño en el ámbito de la Mediación Familiar?

2.3. Supuestos de la Investigación

1.- La opinión que tienen los mediadores licitados de la provincia de Ñuble sobre las políticas públicas implementadas por el Ministerio de Justicia son favorables y orientadas a la legitimación de la Mediación Familiar en Chile.

2.- Los mediadores licitados de la Provincia de Ñuble opinan que los procedimientos técnicos y administrativos que requiere la aplicación de la mediación familiar se deben flexibilizar a la realidad de cada centro de mediación y a las características culturales donde se desarrolla esta labor.

3.- Los mediadores licitados de la Provincia de Ñuble reconocen la ejecución de técnicas de tipo afirmativas en el desarrollo de las mediaciones familiares desarrolladas.

CAPÍTULO III
MARCO REFERENCIAL

El marco referencial de la presente investigación considera elementos teóricos, conceptuales, normativos y empíricos que brindan el debido sustento epistemológico y colabora posteriormente al análisis e interpretación de los datos.

3.1. Marco Teórico

3.1.1 Teoría del Conflicto

Al hablar de mediación es inevitable de hablar conflictos, ya que la mediación es una alternativa a la resolución de los conflictos.

Según Suares (1996) el conflicto es una situación en que individuos o grupos de individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación. Asimismo, la autora señala que los conflictos pueden ser intrapersonales, interpersonales o de ambos tipos.

En este estudio se consideraron sólo los conflictos interpersonales, ya que en la mediación familiar los conflictos son siempre de dos o más partes involucradas. Lo anterior lo reafirma Redorta (2004) cuando señala que los conflictos intrapersonales son intervenidos principalmente por terapias y se alejaría del objetivo de trabajo de la mediación. Redorta (2004) propone que como mediador se debe situar la atención en el marco de la interacción y con el poder como núcleo del conflicto. Este autor define al conflicto como un proceso cognitivo- emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder.

En cuanto a la definición de poder, Iturrieta, Sandra (2009) citando a Weber lo define como la capacidad de imponer a otros la propia voluntad.

Ésta definición de conflicto toma sentido en este estudio, ya que como mencionamos anteriormente, la mediación familiar se enfoca principalmente en los conflictos interpersonales, y en donde el poder puede ser definido como la habilidad de una persona para cambiar la posible conducta de otra u otras personas.

En cuanto a las fuentes de los conflictos encontramos una serie de definiciones, como son las que define Hobbes citado por Redorta (2004), quien plantea que en la naturaleza del hombre encontramos tres causas principales de disensión: La primera es la competencia. En segundo lugar la desconfianza; y en tercer lugar la gloria. Por su parte Fischer citado por Redorta (2004) afirma que los siete elementos de una situación de conflicto son los intereses, las opciones para satisfacerlos, la legitimidad, la relación entre las partes, la comunicación, los compromisos potenciales, y las alternativas a la solución negociada.

Redorta a través de su estudio toma todos los elementos anteriores y logra identificar los siguientes elementos que podrían ser fuente de conflictos: Poder, necesidad, valores, intereses, percepción y comunicación.

3.1.1.1 Elementos estructurales del conflicto:

Para analizar el conflicto debemos tener claro como está formado el conflicto. Redorta plantea que la estructura del conflicto tiene una diversidad de definiciones y componentes. Para ello habla de “modelos estructurales” que es una forma que puede ser pensado el conflicto, partiendo de la contradicción bipolar como es el conflicto que se centra en un eje global, es decir una variable que contiene polos contradictorios significativos. De este tipo de estructura encontramos varios impulsores como son Freud (1920, 1937) que se posesionó entre los instintos de vida y de muerte. Por su parte, Redorta plantea algunos ejes globales como son: atracción - repulsión, tensión- distensión, amor-odio, entre otros. En general la estructura del conflicto que plantea desde la bipolaridad se centran en la contradicción u oposición.

También el autor referido, hace mención que algunos autores definen la estructura del conflicto de forma triangular. Uno de los autores que cita Redorta, es Lederach (1998). Este autor considera que siempre deben relacionarse tres aspectos: el problema en si mismo, las personas implicadas y los procesos que se dan entre ellas. Otros autores que cita Redorta (2004) orientados mas a la negociación como son Ury, Bret y Golberg, establecen un triángulo mas correlacional entre interés, derecho y poder. Alzarte (1998) sitúa la triada del conflicto entre comportamiento, actitudes y situación.

En general hablar de la estructura del conflicto es difícil de identificar. Sin embargo, Redorta plantea algunos aspectos fundamentales a considerar en la estructura del conflicto, las cuales son:

- a) Las metas, es decir, los objetivos que pretenden conseguir las partes.
- b) El contexto, marca profundamente el conflicto, en que situación se dan los conflictos marcan enormemente su curso.
- c) Las partes, el número de contendientes en un conflicto es significativo a considerar, como así también el aspecto cualitativo de estas partes.
- d) Las relaciones de poder tienen una gran trascendencia. De esta variable dependen los recursos y estrategias que se empleen en el conflicto, y en gran medida su evolución futura.
- e) El patrón del conflicto- función. Se ha demostrado que los conflictos acostumbran a seguir un determinado tipo de curso igual o parecido.
- f) Función del conflicto. Señala que deber ser, idea fundamental a desarrollar. Simemel citado por Redorta (2004) destaca de la función del conflicto aspectos positivos como son la capacidad de relacionar a las partes, la satisfacción de necesidades fisiológicas concretas, entre otras.
- g) Ejes del conflicto son fundamentales en la intervención de un conflicto. Schutz citado por Redorta (2004), elaboró una teoría respecto a los grupos sobre tres ejes básicos: inclusión, que puede ser dentro o fuera del grupo; el control (más o menos poder), y la afectividad (percepción de cercanía personal).

- h) Vivencia se define como el conjunto de percepciones que quedan afectadas por el conflicto y que tienden a sesgarse de manera evidente, las emociones que se desatan en el proceso, su forma de expresión, y el significado que le atribuye cada parte.
- i) Desencadenante, se refiere a esa chispa que desata en incendio, al elemento catalizador que desata el proceso que es la cusa inmediata del mismo.
- j) Ciclo, el conflicto se desarrolla en el tiempo. Algunos autores hablan de escalada, estancamiento y desescalada. Otros hablan de nacimiento, desarrollo y muerte.
- k) Métodos, se entiende por el conjunto de prácticas que las partes ponen en acción al servicio de sus metas y que contienen una cierta estrategia o una serie de tácticas que juzgan útiles a sus intereses.
- l) Normas, tienen que ver con la forma cambiante en que se regula un conflicto. Digamos que es un cierto consenso implícito respecto a como relacionarse con la otra parte.
- m) Estilo, entendemos las distintas formas de contender que usan los participantes y que miden desde su implicación hasta la capacidad de negociación.
- n) Efectos en un conflicto, tienen que ver con el resultado que se producen a consecuencia del mismo en el objeto del conflicto y en las relaciones de las partes, tanto en el corto como largo plazo previsible.
- o) Complejidad esta presente en toda estructura del conflicto. Los límites de muchos aspectos acostumbran a ser borrosos y como tal deben ser percibidos.

Estos puntos deben tenerse presente siempre que pensemos en la intervención del conflicto, así como las relaciones con los citados elementos del conflicto.

3.1.1.2. El ciclo básico del conflicto:

El ciclo del conflicto ha sido visualmente representados por algunos autores citados por Redorta (2004) bajo diversas formas: de forma cíclica lineal por Walton, por Kriesberg de forma circular, por Folberg y Taylor de forma helicoidal, y Burguet en forma espiral.

Independiente de la forma en que se visualice el ciclo del conflicto, este se debe ver como un proceso, y como tal requiere tiempo. El ciclo del conflicto se trata de entender que el conflicto tiene una dinámica en parte previsible. Para algunos autores su esquema central es tensión, punto culminante, y distensión. Para otros como Rubin (1993) denominan escalada, estancamiento y desescalada. Se entenderá como escalada a una expansión secuencial de la amplitud o intensidad del conflicto, o bien a referirse a la severidad de la coerción usada. La desescalada se define igualmente como el proceso inverso.

En cuanto al estancamiento del conflicto, señalan que es el punto en que las partes ya no se manifiestan más interesadas en seguir el conflicto, se pasa a un proceso de cooperación del conflicto, que es el que conduce a la desescalada. No obstante se debe tener presente que un estancamiento del conflicto puede ser una pausa temporal en la escalada, lo que no significa que vuelva a la intensidad inicial de la escalada.

La importancia en el proceso de mediación de conocer en que fase del ciclo se encuentra el conflicto, es fundamental para el interventor- mediador, ya que las estrategias de intervención estarán ligadas estrechamente a este ciclo.

3.1.2 Mediación familiar y divorcio:

La separación y/o término de una relación de pareja ya sea constituida legalmente o no, siempre es difícil de asumir, ya que se quiebra un proyecto de familia en común que mutuamente habían construido. Si a esto le sumamos una ruptura en el diario vivir, es decir el cambio de funcionamiento cotidiano de una familia, el contexto en el cual se esta desarrollando esta ruptura, la existencia de

hijos, en muchos casos es necesario la intervención de terceros para poder solucionar el conflicto que los afectan.

Dentro de las instancias orientadas a trabajar estas problemáticas encontramos la mediación familiar, la cual involucra algunos elementos como: una estrategia no adversarial, realizada por un tercero imparcial, cuyo objetivo es la resolución de controversias por la vía pacífica, eludiendo el litigio y favoreciendo la creatividad en busca de soluciones posibles.

Kaslow citado por Carmen Maganto (2004), cree que la mediación familiar es una especialidad, cuyo principal interés requiere por parte de quien la implementa, una amalgama de sensibilidad, empatía diagnóstica y experiencia clínica, el conocimiento del derecho de familia, de la distribución de las propiedades, impuestos, procedimientos legales y de negociación de los aspectos fundamentales en la controversia.

Para poder mediar en el campo familiar, se hace necesario como trabajo previo, un cambio tanto en el discurso, en el lenguaje antagónico, como en la mente de las partes involucradas en el conflicto, debiéndose crear para ello un ámbito apropiado para fomentar la cooperación, interrumpiendo la pelea, depositando confianza en el mediador, apuntando al ahorro de energía y tiempo, teniendo como primer objetivo de trabajo en interés familiar y de los hijos.

En Chile la mediación familiar, se lleva a cabo en el contexto de ley de tribunales de familia, donde se median las materias previas al divorcio. Entenderemos como tal al procedimiento legal que debe llevar a cabo los cónyuges entre sí, con la finalidad de dar término a la sociedad conyugal existente. No obstante, este divorcio se produce entre los cónyuges, y no hacia los hijos, es por tal motivo que la ley implementa la mediación familiar, con el objetivo de regular las materias relacionadas principalmente con la relación de parentalidad.

Si bien existen objetivos definidos de la mediación familiar en la ley de 19.968, se consideró relevante mencionar algunos objetivos extraídos del la Corte de

Mediación Familiar de Nueva Zelanda, citado por Maganto (2004), dado que van orientados a la relación parental que deben establecer los padres luego de una separación:

- Proteger a los niños de ser atrapados en el medio de los conflictos que les pueden causar sentimientos de culpa, confusión y miedo.
- Reducir las disputas parentales, creando una gran confianza, cooperación y deseos de acordar.
- Ayudar a los padres a entender y tolerar sus diferencias.
- Llegar a un aceptable acuerdo mutuo, que incluya arreglos acerca de la vida de los hijos y de las responsabilidades parentales.

Como plantea Bloch, citado por Nilda Gorvein en Maganto (2004,pag 173), siendo el divorcio “una secuencia interpersonal con fuertes implicaciones emocionales, psicológicas y evolutivas, y también un evento contractual que implica la disposición de bienes ya adquiridos, la adjudicación de bienes futuros y una determinación de futuros derechos y obligaciones parentales” la aplicación de la técnica de la mediación resulta adecuada dado los variados complejos problemas que se deben resolver en estos casos, y aunque más no sea para la solución parcial de los mismos.

Por su parte De Bono citado por Maganto (2004) plantea que en la mediación familiar se debe considerar al conflicto como un enfrentamiento de intereses, valores, acciones, o direcciones recayendo sus efectos inevitablemente sobre los hijos.

3.2. Marco Conceptual

Para dar mayor entendimiento al presente estudio se ha desarrollado un marco conceptual que con conceptos y procesos claves para el presente estudio.

3.2.1 Mediación Familiar

La mediación se entiende como un proceso en el cual interviene un tercero imparcial que apoya a las partes a solucionar el conflicto en el que se encuentran. Este concepto nos da una pequeña pincelada para entender lo que es la mediación, pero autores y respaldos legales vigentes señalan lo siguiente respecto de este concepto.

La mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas, que incluye a un tercero neutral cuya función es ayudar a que las personas, que están empantanadas en la disputa, puedan negociar colaborativamente y alcanzar una resolución de la misma. (Suarez, 2002).

Mediación para los efectos de la ley 19.968, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por si mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. (Vargas, 2008)

La Mediación Familiar se enfoca en que las personas que están afectadas por una situación conflictiva pueden buscar entre ellos los mecanismos para la solución de sus problemas. Como ya se ha señalado, los mediadores no resuelven la problemática familiar, sino que ellos ayudan a que las partes lleguen a un acuerdo a través de la comunicación y tomando ellos las decisiones más favorables y que beneficien a ambas partes. (Donoso, 2010).

El mediador familiar entonces, aporta profesionalmente para que los afectados tengan las herramientas comunicativas suficientes para finalizar de la mejor manera su conflicto.

3.2.2 Mediador Familiar

Es definido por la ley 19.968 como un tercero imparcial sin poder decisorio, es decir, es una figura imprescindible y coyuntural para poder llevar a cabo el proceso de mediación. Su labor en el sistema consiste en ayudar a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.

Donoso (2010, pag. 263) plantea que “un mediador familiar es un profesional que en forma complementaria a su profesión de origen adquiere una capacitación especializada en mediación familiar”.

3.2.3 Principios de la mediación.

Como lo señala el decreto ley 19.968 de familia, la mediación corresponde a aquel proceso legal tendiente a la resolución de conflictos, en el cual interviene un tercero imparcial con ciertos requisitos profesionales, que ayuda a las partes involucradas en la disputa, a que a través de sus propias decisiones tomen el camino más favorable para ambas partes.

Para llevar a cabo dicho mandato de la ley 19.968 (Nacional, 2008) se estipulan principios que debe ejercer todo mediador en la conducción de un proceso de mediación dentro del ámbito de Tribunales de Familia, los que se describen a continuación:

- **Igualdad:** En virtud del cual el mediador se cerciora de que las participantes se encuentran en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio. De no ser aquello posible, declara terminar la mediación.
- **Voluntariedad:** Principio por el que los participantes podrán retirarse de la mediación en cualquier momento. Si en la primera sesión, o en cualquier otro momento durante el procedimiento, alguno de los participantes manifiesta la intención de no seguir adelante con la mediación, esta se tendrá por terminada.
- **Confidencialidad:** Por el cual el mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional. La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del código penal.
- **Imparcialidad:** Lo que implica que los mediadores serán imparciales en relación con los participantes, debiendo abstenerse de promover actuaciones que comprometan dicha condición. Si tal imparcialidad se viera afectada por cualquier causa, deberá rechazar el caso, justificándose ante el juzgado que corresponda.
- **Interés superior del niño:** Por el cual, en el curso de la mediación, el mediador velará siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño, niña o adolescente. Pudiendo citarlos sólo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación.
- **Opinión de terceros:** En virtud del cual, el mediador velará para que se consideren las opiniones de los terceros que no hubieren sido citados a la audiencia, a quienes podrá citar.

3.2.4.- Licitación de la Mediación Familiar.

Es importante, antes de abordar la Mediación Familiar licitada, explicar qué significa que ésta sea licitada. Para hablar de esto debemos señalar que la Mediación Familiar en Chile se incorporó progresivamente, puesto que, al comienzo, sólo estaba en manos de privados y éstos la ejecutaban como un proceso voluntario en el cual los interesados podían someterse previa voluntad de ambas partes al proceso. La Mediación Familiar se incorporó progresivamente en los tribunales de Familia en Chile y se oficializó al incorporarse en la ley de Tribunales de Familia. (Young, 2010).

Fue así como la mediación se licitó, es decir, está en manos de privados, pero financiada, regulada y normada por el Estado. Es a partir de la entrada en vigencia y modificaciones de la ley de Tribunales de Familia donde ésta toma un rol protagónico.

El año 2004 se lanzó la nueva ley de Matrimonio Civil que considera la conciliación y la mediación como alternativa para que las partes puedan llegar a acuerdo sobre sus diferencias. Es a partir de octubre del año 2005 donde surge la ley de Tribunales de Familia que viene a profundizar la ley de Matrimonio Civil en el aspecto de la autonomía de las parejas frente a la justicia.

En este nuevo escenario, la justicia lleva adelante la modernización de la administración, que parte por la Reforma Procesal Penal, entendiendo que se requiere una mentalidad renovadora, nuevos profesionales y personal capacitado en los cambios del sistema.

Es a partir del 15 de diciembre de 2009 que la mediación comienza a ejecutarse como un proceso obligatorio. Este proceso se realizó de forma gradual a lo largo de país, y para todas aquellas personas que estén ligadas a

problemáticas que la ley de Tribunales de Familia establece como susceptibles de ser mediadas.

Con lo señalado en el párrafo anterior entendemos que la Mediación Familiar licitada toma un camino a partir de la modificación de la ley 20.286 de Tribunales de Familia. A partir de esta modificación de la ley, el proceso de mediación adquiere mayor protagonismo, ya que las materias que señala la ley como mediables son de carácter obligatorio para las partes, es decir, deben ser derivadas a un proceso de Mediación Familiar en forma obligatoria, y voluntariamente deciden si desean participar de él.

El proceso de Mediación Familiar licitada comprende un plazo máximo de sesenta días a contar de la primera sesión realizada, siempre y cuando las partes estén de acuerdo. Al finalizar el proceso de Mediación se firma el acuerdo, documento que posteriormente es enviado a los Tribunales de Familia con el fin de que éste tenga el mismo valor de una sentencia, para que así se eviten costos aparejados a un juicio y también el tiempo de espera.

La Mediación Familiar comenzó a regir desde el año 2006 (primer periodo), pero de manera obligatoria en el país rige desde el año 2009 (segundo periodo), la cual se llevó a cabo de una manera progresiva en el territorio chileno hasta lograr su totalidad.

En el mes de octubre del año 2011 el Ministerio de Justicia llama a licitación pública los servicios de Mediación Familiar correspondientes al período de junio 2012 a junio 2015, que actualmente ésta en ejecución.

3.2.5 Registro de Mediadores

Es el Registro de las personas naturales que han cumplido con los requisitos legales para ejercer como mediadores familiares, quedando aptos para conducir procesos de mediación familiar. Este registro es administrado por el Ministerio de Justicia a través de las Secretarías Regionales Ministeriales, (Seremis)

3.2.6 Modelos de Mediación:

Para otorgar fundamento teórico en el ejercicio profesional de la mediación, se consideraron los tres modelos de mediación más frecuentemente conocidos y utilizados. Se hará una breve descripción de cada modelo siguiendo la descripción hecha por Suares (1996) y LLona et al (2005).

3.2.6.1. El Modelo de Harvard

Su fundamentación:

- La comunicación es entendida en sentido lineal, es decir, dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha.
- La función del Mediador es ser un facilitador de la comunicación para poder lograr un diálogo que es entendido como una comunicación bilateral efectiva.
- Está centrado en lo verbal.
- Adopta una perspectiva de causalidad lineal, esto es, el conflicto tiene una causa y ésta es el desacuerdo, puntualmente.
- No se tiene en cuenta que son muchas las causas que pueden haber llevado a que el conflicto se presente.
- Es a-contextual, por tanto no tiene en cuenta el contexto como factor que incida en el conflicto en el cual se produce.
- Es a-histórico, en el sentido de que trata de eliminar las configuraciones de

errores del pasado que impiden la comprensión del presente y un acuerdo sobre el futuro.

- Es intrapsíquico por lo que no toma en cuenta el factor relacional

Su método:

Plantea como estrategia esencial la aireación del conflicto por las partes, ya que considera muy importante que éstas puedan expresarse en el comienzo del proceso, dejando salir todas sus emociones; se cree que de esa forma se evitará que las emociones entorpezcan más adelante el proceso.

Salvaguarda la neutralidad, entendida como la imparcialidad y la equidistancia que establece el Mediador entre él y las partes. La primera alude a la ausencia de prejuicios, valoraciones, creencias, y la segunda al hecho de no realizar alianzas con ninguna de las partes.

Propone ir del caos al orden, esto porque se considera que, cuando llegan, la situación de las partes es caótica y que la función del Mediador será la de establecer orden.

Su meta:

Lograr el acuerdo y disminuir las diferencias entre las partes, pues se basa en la premisa de que los conflictos surgen porque las personas tienen diferencias, por lo tanto, si se anulan o disminuyen las diferencias se terminará o aliviará el conflicto. Esto también se puede conseguir a través de aumentar las semejanzas, los valores, los intereses.

En síntesis, podríamos decir que el modelo de Harvard que nace en el contexto de la escuela de negocios, ésta centrado en el acuerdo y no toma en cuenta las relaciones entre las partes, sino que se centra en el contenido de la comunicación, por lo tanto, no intenta modificar las relaciones entre ellas.

3.2.6.2.. El Modelo Transformativo de Bush y Folger

Su fundamentación:

- Es parte de los nuevos modelos comunicacionales, prestando mucha atención al aspecto relacional. Se puede decir que es un modelo que se centra en lo relacional.
- Adhiere a la causalidad circular: los nuevos paradigmas en cuanto a causalidad están totalmente incorporados a este modelo.

Su método:

Trabaja fundamentalmente para lograr el “empowerment” que puede ser entendido como potenciamiento del protagonismo, o sea, algo que se da dentro de una relación, por lo cual las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se “hacen cargo”, son responsables de sus acciones. También se busca que se reconozca el coprotagonismo del otro como parte del conflicto.

Su meta:

- Modificar la relación de las partes;
- No importa si llegan a un acuerdo o no.
- No están centrados en la llamada “Resolución del Conflicto” sino en la transformación relacional.
- En este sentido, este modelo es opuesto al Modelo de Harvard pues aquí se prioriza la transformación de las relaciones.

3.2.6.3 El Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb

Su fundamentación:

La comunicación es entendida como un todo en el cual están dos o más personas y el mensaje que se transmite. Incluye los elementos verbales “comunicación digital”, que tienen que ver con el contenido, y los elementos no verbales (corporales, gestuales, etc.) o “comunicación analógica”, que tiene que ver con las relaciones. Al tomar la comunicación como un todo, las partes no pueden “no comunicarse”. Los elementos analógicos son, generalmente, considerados como metacomunicativos, o sea califican al contenido.

Adhiere a la causalidad circular, entendiendo que no hay una causa única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular, que permanentemente se retroalimenta.

Su método:

Aumentar las diferencias, no borrarlas, no disminuirlas, sino permitir que se manifiesten y aumenten hasta un determinado punto, pues si no, llegaríamos al caos total, que tiene que ver con el concepto de entropía. En contradicción con lo que postula el modelo tradicional de Harvard, consideran que las personas llegan a la Mediación en una situación de "orden", manteniendo sus posiciones rígidamente, lo cual impide encontrar alternativas. Al introducir caos al orden, se flexibiliza el sistema, se da la posibilidad de que aparezcan “estructuras disipativas”, que implican la posibilidad de alternativas que posiblemente no hubieran podido siquiera ser previstas, y a partir de éstas sí se podrá lograr un nuevo orden.

Busca legitimar a las personas, esto es, definir cada una de las personas que participa en la Mediación un lugar legítimo dentro de la situación. En todo conflicto, todos quieren tener la razón.

Busca cambiar el significado, lo que implica cambiar la historia material que han construido las partes y que traen a la Mediación. Para cada parte, “su historia” es una historia verdadera. El trabajo fundamental del Mediador es construir una historia alternativa, que permita ver “el problema” por todas las partes desde otro ángulo. Persigue la creación de nuevos contextos que reafirmen el cambio de significado. Jarpa (2008)

Su meta:

- Fomentar la reflexión y no la aireación de las historias.
- Cambiar el significado de la propia historia.
- Lograr un acuerdo, aunque ésta no es la meta fundamental.

Cuando se logran estas pautas, entonces es posible llegar a un acuerdo. Este modelo, entonces, está centrado en las relaciones y no en el acuerdo.

3.2.7. Competencias del Mediador:

Donoso (2010) citando a De Diego Vallejo y Gestoso (2008) introducen en el campo de las competencias del mediador, competencias que no sólo se han vinculado con la formación académica y profesional sino que se relaciona directamente con su desempeño.

Definen las competencias como “un conjunto de aptitudes diversas, un conjunto de saberes, es decir de conocimientos, y de saber hacer, de determinados procesos y patrones de conductas. (De Diego Vallejo, Gestoso,2008, pag. 84)

Estos autores han elaborado una lista de competencias que hacen referencia tanto a “aptitudes y rasgos de personalidad, como a competencias individuales y que corresponden a actividades y estrategias. Algunas de ellas señalamos a continuación:

Competencias Genéricas:

- La orientación a las partes por igual, definidas por nosotros y otros autores como la neutralidad.
- La orientación hacia los resultados; donde su eje está puesto en el hecho de que sean las partes quienes son los actores del proceso, por lo que el mediador debe tener la competencia de delegar esta autoridad a las partes.
- El sentido de responsabilidad que conlleva por una parte la responsabilidad ética hacia las personas, la organización y el proceso mismo.

Competencias Específicas:

- Escucha activa, desarrollada como una técnica que permite al mediador estar conectado con las partes.
- Reformulación: del conflicto, transformar las posiciones, reformular los intereses.
- Focalizar y conducir el proceso, habilidad que le permite “monitorear” el proceso.
- Empatía, competencia que le permite entender a cada parte, sin perder la neutralidad.
- Conocimientos teóricos: sobre la mediación, marco legal, teorías y modelos, técnicas, intervenciones, etc.

3.3 Marco Normativo:

3.3.1 Ley N° 19.968 crea los Tribunales de Familia.

Fecha de Públicación: 30.08.2004

Fecha de Promulgación: 25.08.2004

Organismo: MINISTERIO DE JUSTICIA.

Última Modificación: **LEY-20286** 15.09.2008

La Ley de Familia en su Título V señala sobre la mediación lo siguiente:

Artículo 103.- Mediación. Para los efectos de LEY 20286 esta ley, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.

Artículo 104.- Avenimientos obtenidos fuera de un procedimiento de mediación. Sin perjuicio de lo dispuesto en este Título, las partes podrán designar de común acuerdo una persona que ejerza entre ellas sus buenos oficios para alcanzar avenimientos en las materias en que sea procedente de acuerdo a la ley.

Artículo 105.- Principios de la mediación. Durante todo el proceso de mediación, el mediador deberá velar por que se cumplan los siguientes principios en los términos que a continuación se señalan:

- a) Igualdad.
- b) Voluntariedad.
- c) Confidencialidad.
- d) Imparcialidad.
- e) Interés superior del niño.
- f) Opiniones de terceros.

Las causas relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, aun cuando se deban tratar en el marco de una acción de divorcio o separación judicial, deberán someterse a un procedimiento de mediación previo a la interposición de la demanda, el que se regirá por las normas de esta ley y su reglamento.

Como se señala en esta definición la mediación busca dar solución a conflictos mediante un tercero imparcial, que ayuda a las partes a buscar solución a los conflictos. Con la modificación a La ley 20.286, establece materias que necesariamente requieren de un proceso previo al judicial, y las materias que deben ser mediadas antes de iniciar un proceso judicial corresponden a alimentos, relación directa y regular y cuidado personal de los hijos.

3.3.2 Resolución Exenta N° 15 de 2006 se crea la Unidad de Mediación

El Ministerio de Justicia para llevar a cabo el mandato establecido en la ley de Tribunales de Familia, crea la Unidad de Medición Familiar dependiente de la División Judicial, cuya visión es lograr un sistema de justicia colaborativo destinado a todos aquellos habitantes del territorio nacional que deseen resolver sus problemas familiares a través de una vía no adversarial, consolidando el Sistema Nacional de Mediación como un servicio prioritario de resolución de conflictos.

Objetivos de la unidad de mediación:

Velar por una adecuada oferta de mediadores a lo largo del territorio nacional, a través de una administración eficiente del Registro Único de Mediadores y de los Centros de Mediación licitados.

Potenciar la calidad en la prestación de los servicios de mediación familiar, a través de la constante mejora en la gestión administrativa y en el proceso de mediación propiamente tal.

Lograr que la mediación sea reconocida como un mecanismo válido de resolución de conflictos, a través del fortalecimiento de la coordinación interinstitucional entre los actores relevantes del Sistema Nacional de Mediación.

Funciones:

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

3.3.3 Resolución exenta 2933 del 29 de octubre de 2009 Aprueba Registro de Mediadores.

El registro de mediadores en sus inicios fue creado bajo la resolución exenta N° 3084 del año 2005. Y con resolución exenta N° 2933 del año 2009 fue actualizada para ser utilizada bajo la modificación de la ley de Familia N° 20.628. De este decreto que regula el registro de mediación se puede extraer lo siguiente:

Para que proceda la Mediación, ésta sólo puede ser conducida por personas inscritas en el Registro de Mediadores. En efecto, el Marco Jurídico que regula la Mediación en Chile dispuso la creación de un Registro de Mediadores único, cuya conformación y administración está a cargo del Ministerio de Justicia.

El propósito del legislador al crear este dispositivo fue el de establecer con claridad una oferta de servicios profesionales en Mediación para atender los casos establecidos en la Ley 19.968 y la Ley 19.947, definiendo para ello una serie de requisitos tanto para su inscripción como para la permanencia en el registro.

Según lo establecido en la Resolución Exenta 3.084, del 8 de septiembre de 2005, los requisitos para solicitar la incorporación en el registro de Mediadores son:

1. Poseer un título profesional idóneo, considerándose como tal aquel obtenido en una carrera que a lo menos tenga 8 semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado, o reconocido por éste.

2. Poseer un título o diploma de especialización en materia de Mediación familiar, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste, o por una institución de educación superior extranjera debidamente acreditada en su país de origen. Dicho título o diploma deberá acreditar estudios de, a lo menos, 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectiva. Del total de horas teóricas, un mínimo de 80 deberán estar centradas en el proceso de Mediación.

- 3.- No haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar, y

4. Disponer de a lo menos, un lugar adecuado para desarrollar la Mediación en la o las comunas de asiento del o los juzgados de familia o con competencia en asuntos de familia, ante los cuales se acuerde la Mediación.

Los Mediadores registrados deben ejercer sus funciones, como mínimo, en todas las comunas correspondientes al territorio jurisdiccional del Tribunal de Familia, no pudiendo extenderse más allá del territorio jurisdiccional correspondiente a una Corte de Apelaciones. En el caso de aquellas regiones que cuenten con dos Cortes de Apelaciones, los Mediadores pueden ejercer como tales en el territorio jurisdiccional de ambas, como máximo.

3.4 Marco Empírico:

Para la construcción del marco empírico o referencial se realizó una búsqueda de publicaciones en el tema, encontrando el siguiente estudio pertinente a las temáticas abordadas.

3.4.1 Estudio sobre diseño de un modelo de Licitación pública de los servicios de mediación.

Este estudio fue elaborado por la Universidad Diego Portales en el año 2007 por encargo de del Ministerio de Justicia, y como resultado del diagnóstico detectó un conjunto de problemas que dificultaban el cumplimiento de los objetivos de cobertura, calidad y eficiencia del sistema licitado de mediación familiar.

Recogeremos algunos problemas del sistema licitado de mediación de ese periodo 2006-2007 que afectaron por ello y pusieron en riesgos la cobertura, calidad y eficiencia del sistema en su conjunto. Los temas mas atingentes para esta investigación:

3.4.1.1 Formación y registro de mediadores.

El sistema licitado de mediación supone la existencia de profesionales capacitados para realizar labores de mediación. Bajo este marco, del universo de mediadores/as formados, sólo un porcentaje de ellos cumple con las exigencias que lo habilitan para inscribirse en el Registro Único de Mediadores, requisito indispensable para poder postular a la licitación.

Los requisitos para ser inscrito se encuentran regulados en el mismo cuerpo legal y en el Reglamento de dicha ley, entre los cuales se contempla, poseer un

título profesional idóneo, contar con una oficina adecuada prestar los servicios de mediación y certificar un número de horas de formación especializada, entre otros.

Problema 1: El Registro Único de Mediadores opera como una barrera a la entrada de nuevos mediadores/as y, potencialmente, como un instrumento que restringe la oferta del servicio de mediación. Lo anterior, puede constituir un problema a la hora de garantizar los niveles de cobertura proyectados.

Problema 2: Si bien, la inscripción en el registro tuvo como objetivo erigirse como un indicador de calidad de la formación, ello en la práctica no ha ocurrido por dos razones. En primer lugar, porque el requisito de formación se encuentra asociado exclusivamente al número de horas, lo cual no garantiza la calidad de los programas ofrecidos y trae problemas de riesgo moral y selección adversa. En segundo lugar, la amplia y diversa oferta de formación en mediación familiar y la falta de una política de aseguramiento de la calidad de los programas de postgrado de parte del Ministerio de Educación, se ha traducido en la existencia de experiencias muy disímiles entre los distintos organismos de formación.

3.4.1.2. Proceso de licitación.

3.4.1.2.1 Complejidad y extensión de las bases de licitación.

La redacción y extensión de las bases de licitación del primer llamado de octubre de 2005 hicieron de ellas un documento complejo y extenso (116 páginas incluidos los anexos). Esta situación que podría calificarse de carácter formal y menor envergadura generó, sin embargo, importantes desincentivos a la postulación de los mediadores/as al aumentar los costos (Vg. tiempo, comprensión, etc.) de participar en ella, máxime tratándose de un universo de profesionales que en su mayoría, participaban por primera vez en un proceso licitatorio de estas características.

En efecto, tanto mediadores/as como expertos advierten que las Bases Administrativas Generales (en adelante BAG) eran muy complejas y extensas en su presentación. A muchos mediadores/as les significó un esfuerzo importante de tiempo poder entenderlas.

3.4.1.2.2 Exigencias de las bases de licitación.

Además de la complejidad y extensión, las exigencias contenidas en las BAG constituyeron, a juicio de los mediadores/as entrevistados, un obstáculo para postular al proceso de licitación, inhibiendo su participación. De éstas, los mediadores/as destacan dos aspectos considerados como críticos:

a. Exigencias de formación: Las BAG exigen acreditar la formación especializada en mediación familiar, cuestión que ya se encuentra certificada a través de la inscripción el Registro Único de Mediadores. Esta duplicación de certificación de la formación funcionó como un importante disuasivo para participar y/o continuar en el proceso de postulación.

b. Exigencias de “Apoyo Administrativo”: Las BAG exigen bajo la categoría “Apoyo Administrativo” una serie de requisitos -que incluyen entre otros, aspectos de infraestructura y equipos computacionales- constituyó, a juicio de los mediadores/as, un desincentivo para licitar por los altos niveles de inversión asociados a ellos (arriendo de oficinas, estacionamientos, compra de softwares, etc.), sobretodo para aquellos que postularon como personas naturales, donde el riesgo financiero debería ser asumido íntegramente por el postulante.

3.4.1.2.3 Selección y contratación de servicios de mediación.

El sistema licitado de mediación se estructura sobre la base de dividir el territorio nacional en Carteras (101) agrupando en cada una de ellas un número

variable de comunas. Estas 101 zonas comprenden 5.416 carteras, cada una de ellas compuesta por 20 casos.

3.4.1.2.4 Ingreso de causas en los tribunales.

Un elemento adicional que se combina con otros factores que se analizan más adelante dice relación con la estacionalidad del ingreso de causas a los tribunales, tanto de familia como los de letras con competencia en asuntos de familia.

Si bien esta situación constituye un factor externo al funcionamiento del sistema licitado de mediación, consideramos relevante mencionarla toda vez incide en el flujo de causas mediables, pudiendo eventualmente, generar riesgos en la continuidad del servicio.

3.4.1.2.5 Derivación de las causas a mediación.

A la luz de la información cualitativa y cuantitativa recogida para este estudio, creemos que el principal problema del funcionamiento actual del sistema licitado de mediación es el bajo porcentaje de derivación de causas (2,7% en el año 2006 y 5.7% en lo que va corrido del 2007).

3.4.1.3 Informe favorable.

La tramitación del informe favorable desincentiva el acceso a la mediación. La tramitación del informe favorable exige a los usuarios que deseen utilizar este beneficio, una vez derivados a mediación, gestionar su obtención en forma personal, una vez derivados por el tribunal. Esto significa que en términos prácticos que ellos deben concurrir a las oficinas de algunos de los organismos antes señalados, con los consecuentes costos de tiempo y dinero que esto pueda significar.

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLOGICO

4.1. Tipo de investigación

La investigación fue de índole cualitativa, ya que se pretende con dicha metodología la construcción de conocimiento a partir de la realidad individual, con componentes sociales y culturales que delimitan la configuración y el actuar de cada sujeto. Específicamente en esta investigación se buscó la descripción de un fenómeno desde la propia mirada de los mediadores Familiares. El objetivo de esta investigación es la captación y reconstrucción de significados; su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico; su modo de captar la información es flexible y desestructurado; su procedimiento es más inductivo que deductivo y su orientación no es particularista y generalizadora, sino holística y concretizadora (Ruiz Olabuénaga, 1996).

Este método se trabajó a partir del paradigma fenomenológico, ya que busca explicitar la esencia de la experiencia de los actores (mediadores) en el proceso de mediación de familiar en la provincia de Ñuble.

El papel del investigador recae en intentar capturar datos con respecto a las configuraciones de los mediadores en torno a tres ejes temáticos: políticas públicas, específicamente, sistemas de mediación licitada actuales en relación a la Mediación Familiar, desarrollo del proceso de mediación y competencias profesionales que debiesen poseer dichos mediadores.

4.2. Enfoque Epistemológico

El estudio se desarrolló bajo el paradigma interpretativo de orientación fenomenológica, ya que la fenomenología aporta tres principales elementos a la investigación interpretativa Pérez Serrano (2000 pag. 20):

- a) La primacía que otorga a la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento.
- b) El estudio de los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos.
- c) Un interés por conocer cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en interacción.

En cuanto al paradigma que sustenta esta investigación, la Fenomenología es definida por Pastén (2000) como la ciencia de los fenómenos que se manifiestan en la conciencia; conociéndosele también como paradigma Hermenéutico, Interpretativo o Simbólico, destacándose entre sus impulsores a Hegel, Husserl, Berger y Luckman.

4.3. Método de estudio

Como se estudió las configuraciones de los mediadores licitados a seis años de su ejercicio profesional, el método de estudio utilizado en esta investigación, fue el método de caso, que el cual, (Pérez Serrano, 2000), describe como un método de estudio, de formación e investigación que implica el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno, es decir, es un examen de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social.

4.4. Población y objetivo de estudio

La población objetivo de la investigación estuvo constituida por los mediadores Licitados en la provincia de Ñuble que se desempeñaran desde el año 2006 a septiembre del 2012 como tal, es decir, mediador que trabaja en forma licitada por Ministerio de Justicia.

Correspondió a un muestreo de tipo no probabilístico, dirigido. La muestra fue de tipo **opinático**, es decir, que el investigador seleccionó la muestra que fue la más representativa, utilizando un criterio subjetivo y en función de la investigación que se va a llevar a cabo.

La muestra estuvo compuesta por sujetos que se encuentren inscritos en el registro de mediadores licitados de la octava región, específicamente, en la provincia de Ñuble y que hayan desempeñado funciones en dicho cargo desde la entrada en vigencia (2006) de esta política pública que es la mediación familiar licitada, hasta septiembre del año 2012. Se contó con el consentimiento verbal del 100 % de los mediadores participantes y que cumplieran el perfil.

De acuerdo a lo anterior, se efectuó un muestreo intencional, es decir, los sujetos de la muestra no fueron elegidos siguiendo patrones al azar, sino guiado por elementos específicos, ya que debían cumplir un cierto perfil para llevar a cabo esta investigación.

El encuadre biográfico básico de los Mediadores es:

Nombre: Andrea

Edad: 38 años

Formación en Mediación Familiar: Diplomado en la Universidad de Chile,
Diplomado en Mediación Familiar en Universidad la Frontera

Profesión de origen: Trabajadora Social

Dedicación a la Mediación: No exclusiva

Comunas donde realiza Mediación Familiar: San Carlos

Nombre: Carolina

Edad: 41 años

Formación en Mediación Familiar: Diplomado en Colegio de Abogados de Chile en Santiago y posteriormente Diplomado en Universidad de la Frontera

Profesión de origen: Profesora Básica con mención en Alemán

Dedicación a la Mediación: Sí dedicación Exclusiva

Comunas donde realiza Mediación Familiar: Chillán y Bulnes

Nombre: Pablo

Edad: 35 años

Formación en Mediación Familiar: Postítulo de Mediación de la Universidad de Chile, Diplomado en Universidad la Frontera, Diplomado en Universidad Diego Portales.

Profesión de origen: Trabajador Social

Dedicación a la Mediación: actualmente exclusiva, anteriormente media jornada.

Comunas donde realiza Mediación Familiar: Chillán, Yungay y Bulnes

Nombre: Silvia

Edad: 61 años

Formación en Mediación Familiar: Diplomado en la Universidad de Chile, Diplomado Universidad la Frontera, Diplomado en Universidad Bernardo O'Higgins.

Profesión de origen: Profesora de Educación General Básica; Orientadora Familiar

Dedicación a la Mediación: Exclusiva

Comunas donde realiza Mediación Familiar: San Carlos.

Nombre: Cecilia

Edad: 56 años

Formación en Mediación Familiar: postítulo de la Universidad de la Frontera y Diplomado en Derecho de Familia

Profesión de origen: Asistente Social

Dedicación a la Mediación: Exclusiva

Comunas donde realiza Mediación Familiar: Chillán, Bulnes y Yungay

4.5. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada, ya que para lograr el objetivo de esta investigación es la técnica mas adecuada. (Ruiz Olabuénaga, 2007 pag, 165) describe a la entrevista como: fundamentalmente una conversación en la que y durante la que, se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas. Comprende un desarrollo de interacción, creador y captador de significados, en el que influyen decisivamente las características personales (biológicas, culturales, sociales, conductuales) del entrevistador lo mismo que las del entrevistado.

La entrevista en profundidad, en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación, pudiendo tomar la forma de relato de un suceso, narrado por la misma persona que lo ha experimentado, y desde su punto de vista; o también pudiendo ser vista la entrevista en si es el contexto en el cual se elabora este relato, y crea una situación social para que pueda tener lugar. En este relato el entrevistador desempeña el papel de facilitador o mayéutico.

Es de tipo semi-estructurada, ya que se basa en una guía de asuntos y preguntas, en donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados, así es como la estructura de dicha entrevista, se hizo en base a tres ejes temáticos, en los cuales existía una batería de preguntas predeterminadas que permitían dar respuesta a los objetivos planteados, no obstante existía flexibilidad en la modalidad de abordar las temáticas, así como también en la formulación de preguntas y en la profundidad de éstas dependiendo del caso entrevistado.

4.6 Análisis de datos:

El análisis de datos, fue la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de entrevistas en profundidad semiestructuradas, correspondiéndose con lo planteado por Latorre y González (1987) citado por Pérez Serrano (2002), constituyendo uno de los momentos más importantes del proceso de investigación, e implicó trabajar los datos, recopilarlos, organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, y descubrir qué es importante y qué va a servir.

El análisis de datos de esta investigación consistió en reducir, categorizar, sintetizar y hacer una agrupación de la información con el objetivo de ahondar en las características de la unidad de análisis. Se configuró el análisis en dos áreas, tal como menciona Tesh (1990): la descontextualización y la recontextualización. La primera, exigió desfragmentar los datos de forma clara y precisa con el fin de que obtuvieran un carácter significativo; esto se realizó a través del análisis exhaustivo de la información recolectada mediante las entrevistas, creando códigos que permitieron vislumbrar los antecedentes más relevantes.

Una vez terminada la descontextualización, se procedió a reorganizar los datos segmentados y a clasificarlos como parte de un nuevo proceso denominado recontextualización, es decir, se conformaron temas y subtemas para luego dar pie al análisis e interpretación. Esto permitió poder comprender las configuraciones sociales presentes en los discursos de las protagonistas de la investigación.

4.7.- Criterios de Calidad.

La calidad del conocimiento dentro de esta investigación fue evaluada bajo los criterios de calidad planteados por Guba y Lincoln (1985) citados por Ruiz Olabuénaga (2006), de los cuales dos responden con las características de esta investigación. Los criterios son:

Seguridad/Auditabilidad: De acuerdo a lo expresado por Guba y Lincoln (1985) citados en Ruiz Olabuénaga (2006), la seguridad/auditabilidad se concibe como la realización de procedimientos pautados para conseguir los datos y el consentimiento de ser auditados por personas que pretendan evaluar la calidad del estudio. La auditabilidad, está presente por medio de la revisión permanente de la profesora guía y por la instancia de revisión de la profesora informante.

Confirmabilidad: Según lo mencionado por Guba y Lincoln (1985) en Vasilachis (2006), la confirmabilidad se comprende como la posibilidad de que otro investigador corrobore si los hallazgos de la investigación se ajustan o surgieron de los datos. En este caso se realizó un trabajo de campo, obtención de datos relevantes y triangulación. Todo de forma seria y responsable tanto con la información recolectada como los análisis realizados.

4.8.- Aspectos éticos de la investigación

Para dar un carácter profesionalmente ético a la investigación es que se determinaron algunos aspectos a tener presente durante las entrevistas con los sujetos seleccionados, y en el desarrollo en general del presente estudio.

Algunos aspectos son:

Consentimiento verbal de los participantes sobre el estudio. Se les solicitó autorización para ser grabada la conversación, la cual solo es escuchada y trabajada por la investigadora.

Objetivos y metodología del estudio. Al invitarlos a participar de la investigación y al momento de realizar cada entrevista, se le comentó a los entrevistados la justificación de la investigación, los objetivos y la técnica de recolección de información, de forma tal que estos comprendieran los propósitos del estudio.

Confidencialidad con respecto a los datos de la persona entrevistada. Para lograr este aspecto se cambian identidad de los entrevistados, y se mantiene los datos del encuadre biográfico de forma fidedigna.

No emisión de juicios durante la entrevista.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS DE DATOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados

En el presente ítem es importante recordar que los resultados extraídos de este estudio no son extrapolables a la población en general, sino que es un estudio de carácter cualitativo, que busca develar la visión de los mediadores licitados, luego de seis años en ejercicio de la profesión en la provincia de Ñuble.

Con respecto a la muestra, es relevante resaltar que se compuso finalmente por 5 mediadores que cumplían el perfil requerido para esta investigación y que fue delimitada por la investigadora a través del proceso conocido como saturación teórica.

Para el análisis de los datos obtenidos, en primera instancia fue necesario elaborar un instrumento denominado “Malla Temática”, cuyo fin metodológico es según Baeza (2002:128) “...efectuar la captura de significados contenidos en el discurso...”. Dicho instrumento permite establecer temas y subtemas, los cuales son creados a partir de una exhaustiva revisión bibliográfica por la investigadora, siendo construidos y orientados para los objetivos específicos de la investigación. Según lo señalado nuevamente por Baeza “...la idea de establecer diferenciadamente temas secundarios o sub temas, es bajar de lo general a especificaciones u orientaciones más netas, por cuanto la sola mención de temas es demasiado amplia, se trata entonces de recorrer los distintos ámbitos precisos que están contenidos en un tema general...(p.129). En definitiva, es un instrumento analítico que orienta la producción de resultados susceptibles de ser utilizados en el marco de una investigación. Finalmente, la malla temática de este estudio se construyó en base a tres ejes: políticas públicas de Mediación Familiar, procedimientos técnicos y administrativos de la Mediación Familiar y competencias técnicas y habilidades personales de un mediador.

El análisis de los datos tuvo en un primer momento, la etapa que corresponde a la transcripción de las entrevistas, lo que permitió leer con exhaustividad cada uno de los discursos emitidos por los participantes del estudio.

En un segundo momento se efectuó un análisis de tipo hermenéutico cuyo objetivo según Baeza (2002) es la interpretación, compenetración y comprensión profunda de textos (p.155). A partir de lo anterior, se efectúa un proceso de comprensión del texto, instancia en la cual se articulan dos mallas de interpretación, la malla de lectura del investigador (malla temática elaborada a partir de la revisión bibliográfica) y aquella malla que se va construyendo a través del discurso del entrevistado. Es así como se da paso a un primer momento denominado por Baeza como momento descriptivo, ya que se analiza cada uno de los temas y subtemas propuestos en la malla temática, con la finalidad de encontrar similitudes y diferencias en los discursos de los entrevistados y con ello identificar los esquemas de inteligibilidad que usan los sujetos para significar su experiencia.

Posteriormente, se llevó a cabo un segundo momento, llamado “momento interpretativo”, que busca profundizar el análisis, a través de una segunda lectura, lo que permite comprender e interpretar las configuraciones de los mediadores licitados en base a su experiencia profesional.

De este modo, la malla temática ha servido como un instrumento analítico que apuntó a la producción de resultados susceptibles de ser utilizados en el marco establecido por la presente investigación.

La malla temática quedó estructurada de la siguiente forma:

Tabla N° 2: Malla temática

Eje temático	Sub- temas	Dimensiones o sub-subtemas
Política pública de licitación de servicios de Mediación Familiar.	Implementación de la Mediación Familiar en Chile	-Opinión de mediadores licitados, respecto a desarrollo de las políticas públicas
	Proceso de licitación de los servicios de Mediación Familiar	-Licitación mayo 2006-a mayo 2009 -Licitación junio 2009- a junio 2012. -Licitación de junio 2012 a mayo 2015
	Legitimación de la Mediación Familiar en Chile	-Desde los profesionales -Desde los usuarios
	Institucionalidad ejecutoria de la mediación en Chile	-Tribunales de Familia -Juzgado de Letras con competencia en familia -Unidad de mediación (Ministerio de Justicia) -Centros de Mediación Familiar licitados.
	Formación de mediadores	-Modalidad y requerimientos de formación. -Capacitación y evaluación de los mediadores licitados -Políticas de capacitación hacia los mediadores de parte del Ministerio de Justicia
	Política de relación laboral y de salud ocupacional de los mediadores	-Relación laboral de los mediadores. -Salud ocupacional (autocuidado)
	Registro de mediadores en Chile	-Requisitos para la inscripción de mediador familiar. -Funcionamiento y utilidad del registro de mediadores

Procedimientos técnicos y administrativos de la aplicación de la Mediación Familiar licitada	Modelos y técnicas de mediación.	-Modelos -Técnicas
	Requerimientos y procedimientos administrativos en mediación licitada	-Instructivos impartidos por el Ministerio de Justicia - Requisitos exigidos en bases de licitación
	Sistema de registro de la información	Sistema informático nacional de Mediación Familiar (Simef)
Competencias técnicas y habilidades personales que identifican los mediadores licitados	Competencias técnicas	
	Habilidades personales	

5.2. TEMA: Políticas públicas de licitación de servicios de Mediación Familiar en Chile.

El presente eje temático aborda las políticas públicas desarrolladas en el área de Mediación Familiar en Chile a partir del año 2005 a septiembre del año 2012 desde una mirada de los mediadores licitados que han participado en este proceso. A partir de los discursos de los mediadores participantes de este estudio, podemos distinguir 7 subtemas relevantes.:

- Implementación de la Mediación Familiar en Chile,
- Proceso de licitación de los servicios de Mediación Familiar,
- Legitimación de la Mediación Familiar en Chile,
- Institucionalidad ejecutoria de la mediación,
- Formación de los mediadores,
- Registro Nacional de mediadores, y por último,
- Política de relación laboral y de salud ocupacional de los mediadores.

En el desarrollo de la investigación surgen dimensiones o sub-sub-temas, en algunas áreas planteadas, las cuales se profundizarán posteriormente.

5.2.1. Subtema: Implementación de la Mediación Familiar en Chile.

Los discursos de los Mediadores licitados dejan claramente establecida la importancia atribuida a la creación de políticas públicas orientadas a resolver los conflictos familiares en un contexto pre judicial, por un tercero “imparcial”, en un ambiente de igualdad entre las partes y donde se promueva la cultura de la resolución de conflictos por los propios afectados, dando relevancia y protagonismo a las partes, desarrollado a través de métodos alternativos de resolución de conflictos como es la mediación.

La narrativa preponderante en los mediadores expresa la importancia de la creación de espacios públicos donde se cultive la resolución de conflictos como parte del desarrollo del ser humano, y en especial en conflictos familiares, donde son tan difíciles de abordar. Lo que se fundamenta en lo que Soares (1996) plantea “que en el campo de la mediación cuando se refiere a este término va a estar referido exclusivamente a conflictos interpersonales, o sea entre personas, entre éstas y organizaciones o entre organizaciones. Es decir: vamos a tener siempre en cuenta *el carácter relacional del conflicto.*”

“La idea de que surja la mediación como una alternativa a la resolución de conflictos que antes era exclusivamente judicial, me parece excelente. La mediación te da la posibilidad de solucionar tu propio problema, y eso yo creo que es un principio básico de una sociedad moderna.”

Carolina

“El hecho de incorporar la Mediación Familiar es una buena alternativa de entregar una herramienta de solución de conflictos a las personas, pero además de entregar un elemento que contribuye a cambiar la forma de abordar los conflictos familiares. Igual considero que una política pública como ésta, es un proceso de instalación de una forma distinta de ver las cosas”.

Pablo

“Excelente iniciativa de implementar este sistema alternativo para resolver este tipo de conflictos a través de la mediación”..... en términos generales me parece favorable para los usuarios, y también para los tribunales en términos de desatocharlos”

Andrea

“La creación de la mediación en general es buena....ayuda mucho a los tribunales y a la gente en solucionar los problemas, a la cultura no confrontacional y de manera más rápida”

Cecilia

“Tener la posibilidad las personas de expresar lo que sienten, les pasa y poder tomar sus propias decisiones, lo encuentro bueno. La **idea** de implementar la mediación fue buena, dignifica a las personas”.

Karen

De los relatos de los Mediadores, se puede inferir que la implementación de la mediación en la provincia de Ñuble como proceso alternativo de resolución de conflictos es valorado por todos los mediadores, ya que el fomentar una cultura no confrontacional, que promueva el protagonismo de las personas en resolver sus conflictos, es un avance al cambio cultural que tiende a tener una sociedad evolucionada.

No obstante lo anterior, en el discurso de los mediadores también aparece de manera recurrente, que tienen cuestionamiento a la forma **cómo** se ha llevado a cabo la implementación de la Mediación Familiar en Chile. Los discursos concuerdan que la primera licitación fue la más difícil ya que no existió un proceso claro, transparente y eficaz. Respecto de las licitaciones posteriores, consideran que sí ha existido un avance, pero que a la vez también creen que ha habido un retroceso en la esencia de la mediación, ya que el hecho de licitar públicamente como resolver problemas familiares a través de la mediación, en un contexto de oferta y demanda, creen que atenta con la finalidad de la mediación que plantea Suares (1996)

“¿En general creo que son políticas que no están estrictamente relacionadas con la realidad que viven los mediadores, sobre todo en provincia”....

Cada vez están más centradas en números para demostrar los logros de la unidad de mediación respecto a la mediación...”

Carolina

“Tengo la percepción que esto partió como un idealismo...pero a través del tiempo tengo la impresión que importa mucho más el número de acuerdo que se hacen, que el cómo se hace.....resultados y estadísticas al fin y al cabo.”

Karen

“Creo que faltan políticas de apoyo a la mediación.....en el área de apoyo a la familia... nos tiraron a los leones solos y sin claridad en los criterios y procedimientos...”

Cecilia

Por otra parte, emerge el discurso de los mediadores participantes de la investigación, que visualiza el proceso de instalación de la mediación en Chile que ha desarrollado el Ministerio de Justicia como fases de implementación, las cuales categoriza en: 2006 a principio del 2009 instalación de la mediación; mediados del 2009 a 2012 cobertura de la mediación y desde el 2012 al 2015 orientada a la calidad de la mediación.

“La primera licitación fue un periodo de rodaje donde se implementa pero no sedaban los soportes suficientes para ser utilizada. A partir de la licitación 2009 hay otra etapa donde se le entregan otros elementos a la mediación....., se logran podríamos hablar de ciertas coberturas, se logra establecer un sistema que le diera cierto soporte a nivel nacional” “ y en la que estamos comenzando ahora, el Ministerio de Justicia lo ha declarado en algunas reuniones que está más enfocado a la calidad”

Pablo

Del discurso se puede desprender que se realiza una mirada desde una postura más macro que se contextualiza en el modelo de país en el cual se lleva a cabo la mediación, miradas que solapadamente también son compartidas con la

totalidad de los entrevistados, las cuales en sus discursos no esquematizan formación de fases.

Las configuraciones que hacen los mediadores acerca de ver otra forma de llevar a cabo la Mediación Familiar en Chile, develan que no se habían cuestionado mayormente otra forma de llevar a cabo la Mediación Familiar. Salvo un discurso donde se señala que la Mediación Familiar desde sus inicios debió ser ejecutada por los Tribunales de Familia o con competencia en familia, siendo los mediadores parte de esta institución.

“desde un comienzo pensé, que la mediación habría sido mucho mas fácil de implementar, si se hubiera implementado en primer lugar junto con los Tribunales de Familia, vale decir que hubiera partido desde el primero de octubre del 2005”.

Carolina

Este relato plantea que la Mediación Familiar debiera llevarse a cabo dentro de los Tribunales de Familia, lo que se podría contradecir con el planteamiento de Soares (1996) en relación a un ambiente acogedor, con un facilitador de igualdad como también lo plantea Llona (en su Manuel de mediación familia)”, ya que los tribunales de justicia, se caracterizan actualmente por ser estructurados y jerárquicos, con tiempos específicos de atención. Por lo que también estaría en cuestionamiento el proceso de mediación que plantea (Donoso, 2010 pag. 287)

El discurso de los mediadores deja ver la conformidad de llevar a cabo el proceso de licitación de mediación, ya que ellos esbozan que es parte del modelo de desarrollo económico y social en el que se encuentra nuestro país.

“Nosotros como país tenemos un modelo subsidiario, utilizado desde el punto de vista social,está enfocado a que el estado no se haga cargo de ciertos

mecanismos de solución de necesidades sociales, y lo que hace lo traspasa a privados”

Pablo

“Nunca he pensado que la mediación podría ser de otra manera no licitada..., me cuesta pensar en otra forma, porque esto tiene la ventaja del control”

Andrea

“La verdad yo no veo otra forma de implementar la mediación que no sea la licitación. Que a lo mejor no es lo más ideal y es poco transparente ”

Cecilia

“Yo creo que podría haber sido una política social implementada, donde no se hubiese hecho en forma privada. Al comienzo todos los mediadores ganábamos igual. No había una competencia de precios, ... y creo que eso era lo mejor, no haberlo transformado en una oferta y demanda”.

Karen

En los discursos se puede develar una dicotomía entre la opinión de los mediadores, ya que algunos plantean que la mediación podría haberse dado de otra manera, pero a la vez asumen que se encuentran en un modelo de desarrollo del país orientado a externalizar la prestación de servicios.

5.2.2 Proceso de licitación de los servicios de Mediación Familiar

La Ley N° 19.968, que crea Los Tribunales de Familia consagra en su Título V la Mediación Familiar como un sistema de resolución de conflictos al cual pueden ser sometidas las materias de competencia de los Juzgados de familia, con excepción de los asuntos que la misma ley establece. Para lograr tal mandato de la nueva Ley que crea los Tribunales de Familia, el Ministerio de Justicia en el

año 2005 aprueba bases de licitación bajo la resolución exenta N° 700 de fecha noviembre de 2005, la cual llama a licitar los “Servicios de Mediación Familiar comprendido entre el periodo de mayo 2006 a mayo 2009, justificando su decisión en Decreto Supremo de Hacienda N° 250 de 2004, que regula los procedimientos de contratación que celebre la Administración del Estado, para el suministro de bienes muebles y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, mediante procesos de licitación pública (extraído decreto hacienda N° 250 del 2004, biblioteca nacional.

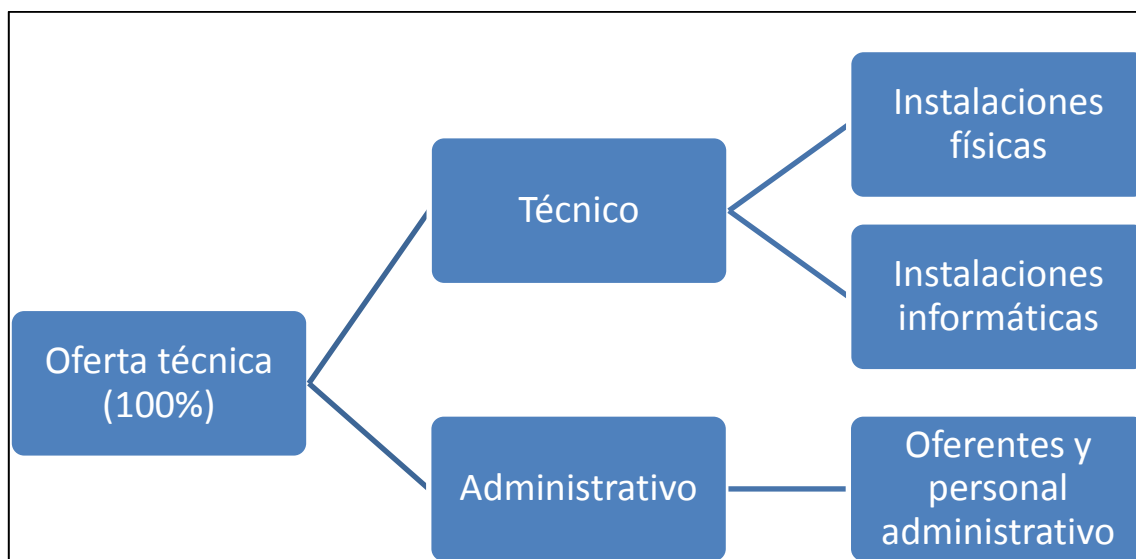
Para la mejor comprensión del lector, este subtema de procesos de licitación de servicio de Mediación Familiar en Chile se analiza desde tres subtemas o dimensiones: proceso de licitación comprendido entre el año 2006 y principios del 2009, proceso de licitación comprendido entre el periodo de mediados del año 2009 y mayo 2012, y por último el actual proceso de licitación que abarca desde junio 2012 a junio 2015.

5.2.2.1 Proceso de licitación comprendido en el periodo mayo del año 2006 a mayo del año 2009.

Como se mencionó anteriormente el Ministerio de Justicia en el año 2005 aprueba bases de licitación bajo la resolución exenta N° 700 de fecha noviembre del 2005, la cual llama a licitar los “Servicios de Mediación Familiar comprendido entre el periodo de mayo 2006 a mayo 2009, estableciendo el Reglamento que las Bases de licitación incluyen las Bases administrativas y técnicas, su contenido y la información que debe incluir el llamado a presentar ofertas. (Decreto supremo de hacienda N°250, 2004).

Dichas bases de licitación comprendían dos cuerpos en la propuesta: el primero netamente administrativo, orientado a la entrega de información y respaldo de los oferentes(1); y el segundo cuerpo, comprende la oferta técnica de la propuesta de licitación, el cual se puede clasificar que se subdividía en dos áreas: implementación técnica y administrativa de los centros de mediación a licitar, por una parte, y por otra la evaluación de la especialización y disposición horaria de los mediadores a licitar.

Esquema N°1: Organización de las bases de licitación período 2006-2009



En relación a la experiencia de participación en este periodo de licitación, todos los mediadores participantes concuerdan en su relato que el proceso de licitación de ese periodo, fue uno de los más complicados vividos por ellos. Ya que no se tenía claro los criterios de evaluación, ni la coherencia en la forma de evaluar tanto el Ministerio de Justicia a través de la Unidad de Mediación, como la responsabilidad que se le atribuía a las Secretarías Regionales de Justicia (Seremis). Lo anterior se puede apreciar en los siguientes relatos:

“El primer proceso en donde yo participé en forma personal, las bases de licitación eran muy, muy complicadas, eran prácticamente incomprensibles. Tuve que contratar una asesoría para que me ayudara a participar en esa licitación”

Carolina

“El primer proceso de licitación fue horroroso, en cuanto a desarrollo, pero para postular era más flexible, exigía menos trámites”.

Andrea

“Hay procesos que me parecen no confiables, porque nos ha pasado en dos licitaciones que las formas de evaluar dejan mucho que desear- Yo por lo mismo he tenido varios reparos, sobretodo en la primera, que no nos evaluaron todo un ítem, por eso quedamos fuera y tuvimos que apelar judicialmente”

Pablo

“El primer proceso de licitación me llevó literalmente a la clínica. Fue tanto el estrés de participar y luego apelar, donde tuvimos que contratar abogado y gastar la plata que no teníamos y que recuperamos luego de 1 año de pelea... fue un proceso frustrante”.

Karen

“Participar en una licitación es un caos, exigen tanto y dan poco... son poco transparentes...”

Cecilia

En los discursos se encontró la descripción de lo difícil que fue el primer proceso de licitación en Chile. Concuerdan en lo engorroso y burocrático que se transformó, aun cuando consideran que debió ser más amigable, ya que eran escasos los mediadores registrados interesados en participar del proceso. Señalan que se produjo un caos en las postulaciones, ya que las bases no exigían que un mediador sólo pudiera postular a una zona. Por lo tanto, existieron zonas que fueron declaradas desiertas, es decir, sin mediador licitado, porque algunos postulaban en varias zonas como una forma de asegurarse trabajo.

Por otro lado, en estas bases de licitación se establecía un arancel mínimo y máximo de remuneración por el proceso de mediación. Las bases administrativas de la licitación determinaron un arancel mínimo, definiéndolo como pago asociado a casos en que las partes no concurren ante el Mediador o de comparecer lo hagan solamente a una sesión sin lograr acuerdo. Este arancel correspondía a \$8.669.- Luego, en el evento que existiera comparencia de las partes y de realizar dos o más sesiones de Mediación, sin que se llegue a acuerdo entre las partes, el Mediador recibiría un pago de \$31.641.- El logro de acuerdo parcial, con independencia del número de sesiones fijaba un pago de \$31.641.- Finalmente, si se producía acuerdo total, independientemente del número de sesiones, las bases establecían un pago al Mediador de \$80.014.- (Jarpa, 2008, pag. 21 y 22)

Respecto a este punto anteriormente descrito, existen discursos que, señalan abiertamente que este sistema de licitación en este aspecto a su juicio era mucho mejor. Esto analizando desde una postura crítica al sistema implementado posteriormente en las licitaciones de incluir una oferta económica de la mediación licitada, es decir que los oferentes colocan un valor a las Mediaciones con acuerdos. Los discursos son los siguientes:

“Al comienzo todos los mediadores ganábamos igual. No había una competencia de precios, ... y creo que eso era lo mejor, no haberlo transformado en una oferta y demanda”.

Karen

“El considerar en las últimas bases de licitación un precio, no me parece....Creo que era más justo para todos los mediadores y los usuarios la forma de la primera licitación, donde se aseguraba un monto estándar”

Carolina

En este punto los relatos, no realizan mayor énfasis en el aspecto económico de estas bases de licitación. Lo que se puede deducir y/ asociar en una primera instancia del proceso, a la escasa afluencia de público que existía en ese periodo. Por lo cual, los escasos ingresos económicos que lograban tener los centros de mediación o mediadores licitados, estaban orientados a mitigar deudas adquiridas en el proceso de licitación, y mantención de oficinas.

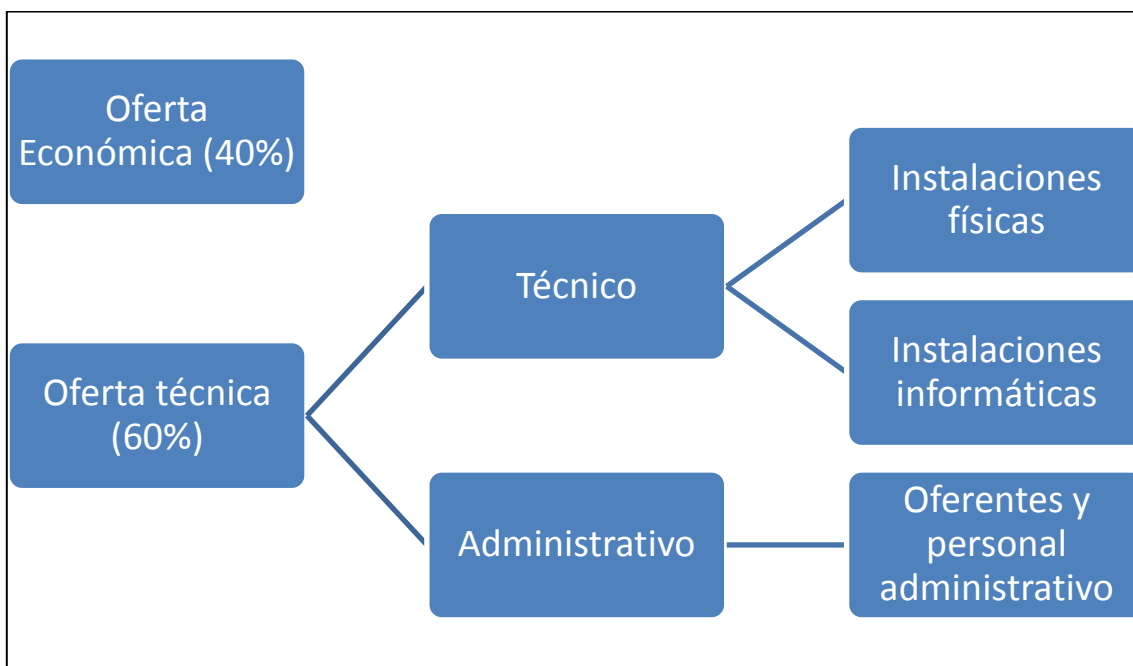
5.2.2.2. Proceso de licitaciones comprendidas en el periodo junio del año 2009 a junio del año 2012.

El 18 de febrero del año 2009, bajo en número de decreto N° 904 se aprueba las “bases de Licitación Pública y sus anexos para la contratación de servicios de Mediación Familiar, la cual llama a licitar los “Servicios de Mediación Familiar comprendido entre el periodo de junio 2006 a junio 2009, estableciendo el Reglamento que las Bases de licitación incluyen las Bases administrativas y técnicas, su contenido y la información que debe incluir el llamado a presentar ofertas. (Decreto supremo de hacienda N°250, 2004). Cabe mencionar que la Ley N° 19.968, que crea Los Tribunales de Familia, consagra en su Título V la Mediación Familiar como un sistema de resolución de conflictos al cual pueden ser sometidas las materias de competencia de los Juzgados de familia. La referida ley

ha sido modificada por la Ley N° 20.286, de 15 de septiembre de 2008, que Introduce Modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, siendo uno de sus objetivos potenciar la Mediación Familiar que, hasta ahora, es facultativa para las partes. En tal sentido se establecen tres importantes materias –derecho de alimentos, cuidado personal y es derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados el mantener una relación directa y regular- las cuales necesariamente tendrán que someterse a un proceso de mediación en forma previa a la interposición de la demanda.

Dentro de estas bases administrativas de licitación existieron dos grandes áreas a evaluar: por una parte la oferta económica con una ponderación de puntaje del 40% de la propuesta y por otra parte la oferta técnica, con una ponderación de puntaje del 60%. Esta segunda parte, correspondiente a la oferta técnica se orienta a la evaluación técnicas de las instalaciones físicas del centro de mediación y a las instalaciones informáticas y de telecomunicaciones. También dentro de la oferta técnica se evaluó el personal administrativo en cuanto a capacidad horaria y preparación, así como también la especialización, experiencia y capacidad horaria de los mediadores a postular. En el siguiente esquema se representa gráficamente lo expuesto.

Esquema N°2: Organización de las bases de licitación período 2009-2012



En sus discursos los mediadores valorizan que se haya implementado la mediación pre obligatoria en las materias relacionadas con el cuidado personal de niños, alimentos y relación directa y regular. Expresan que de no haber sufrido un cambio la ley, la implementación de la Mediación Familiar en Chile, hubiera fracasado. Con la modificación de la ley 20.286 los mediadores optaron por participar en el nuevo proceso de licitación, aun cuando había sufrido variaciones respecto al anterior. Se incluye la oferta económica, donde cada mediador postulante, ya sea en forma natural o jurídica, debió indicar un valor a las causas con acuerdo.

“Si yo comparo, y lo converso con mi colega y socia de mediación que yo no habría seguido jamás trabajando si las cosas fueran como el principio”.

Andrea

“en esta otra etapa se le entrega otros elementos a la mediación, con el tema de la derivación obligatoria, independiente que la gente quiera tomarlo se logran podríamos hablar de ciertas coberturas”

Pablo

“Fue evolucionando con el paso de los años... Ahora desde que la mediación es obligatoria yo creo que ha sido más fácil el tema de la captación de la gente, la gente llega en gran parte derivada pero ya depende un poco de la experiencia que haga cada persona en la mediación”

Carolina

“Se ha incrementado la demanda, la gente ha creído en la mediación..... y vienen sabiendo que los acuerdos que van a tomar acá, es una cosa legal, que es seria, y que es mejor hacerlo acá que en el tribunal.”

Karen

“Antes era todo al azar. Ahora se deriva formalmente y eso es bastante bueno”

Cecilia

En los discursos de los mediadores, se encontró la descripción favorable que hacen acerca de incorporar la pre obligatoriedad de la mediación en algunas materias. Consideran que con este cambio a la ley, se logró dar base a un proceso de implementación real de la Mediación Familiar en la provincia de Ñuble Chile. Al existir mas causas derivadas, y /o espontáneas, se logra asegurar la independencia económica de los centros de mediación, es decir, se podía ver cómo un campo laboral sustentable, y no como un trabajo complementario a uno formal.

En cuanto a la nueva exigencia de la oferta económica, los discursos son los siguientes:

“ Es parte de la lógica de gestión del estado que es subsidiario. O sea yo subsidio a privado para que puedan ellos entregar servicio, y yo como estado superviso”

Pablo

“El tema económico puede ser mirado en conjunto con las derivaciones,...si no hay gente, mejor tener un monto por acuerdo fijo, pero ... lo de la oferta depende como se mire, puede ser bueno o malo, ... Difícil que cambie es sistema”.

Andrea

“El considerar en las últimas bases de licitación un precio, no me parece...”

Carolina

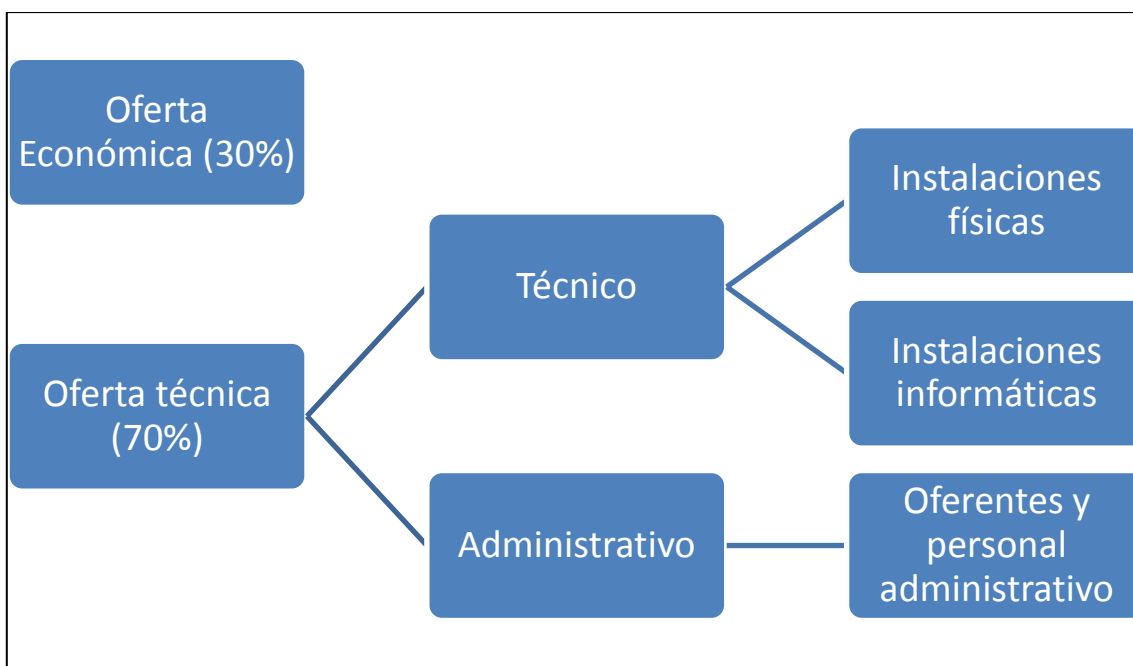
Los discursos apuntan a que la implementación de la oferta económica en las bases de licitación, no fueron tomadas de la mejor manera, Sin embargo, plantean que era el nuevo escenario que presentaba el Ministerio de Justicia. Bajo estas nuevas condiciones, deciden postular a este nuevo periodo de licitación, aun cuando la oferta económica tenía un valor del 40% del total de la oferta completa y otorgándole un 60% el valor de la oferta técnica.

5.2.2.3 Proceso de licitación de servicios de Mediación Familiar comprendido entre junio del año 2012 a junio del año 2015.

El 29 de agosto del año 2011, bajo la resolución N°188 se aprueba “Bases de licitación pública y sus anexos para la contratación de servicios de Mediación Familiar”, comprendido entre el periodo de julio 2012 a julio 2015, estableciendo el Reglamento que las Bases de licitación incluyen oferta técnica y económica. Teniendo una ponderación de 70% y 30% respectivamente de la oferta total. Como ya se mencionó en la dimensión anterior, la oferta económica consiste en otorgar valor a la causa con acuerdo total, monto que será designado como

referente para obtener el cálculo a pagar por las causas sin acuerdo, pero con sesión conjunta, y por causa ingresada al centro. Este último punto sólo se considera en las bases correspondientes a este periodo.

Esquema N°3: Organización de las bases de licitación período 2012-2015



En cuanto a la oferta técnica, estas bases de licitación, sufrieron la mayor modificación en relación a la licitación del segundo periodo, ya que se pondera con mayor puntaje la formación profesional, que la experiencia en Mediación Familiar. Por otro lado, se incluye un nuevo ítem a considerar, que es la evaluación de los mediadores postulantes a través de una prueba habilitante, que debe rendir todo mediador que desea obtener mayor puntaje en la oferta. En los discursos de los mediadores, se pueden encontrar los siguientes relatos:

“Estoy de acuerdo en que los mediadores tengan que dar una prueba para demostrar sus competencias para trabajar como mediadores, ahora con los instrumentos de mediación, están midiendo las competencias u otro tipo de

cosas?... Además para poder postular a una licitación, los mediadores tenemos que pasar una serie de requisitos antes, acreditar capacitación, haber estado registrado con ciertas cosas...”

Andrea

“Cuando supe que realizaría una prueba de conocimientos para poder postular, me pareció bien, pero cuando la dí, me di cuenta en el minuto que sería un corte de cabezas.”

Karen

“Supe lo que entraba en estas nuevas bases de licitación, y me pareció exagerado, e injusto. A excepción lo de la prueba, encontré que era bueno, pero cuando la dí y supe mi resultado me quería morir, porque creo que no evaluó lo que sé...”

Carolina

La representación social que dan a conocer los mediadores, en relación a la modificación de los ítems a evaluar en la oferta técnica, son reflexionales, puesto que señalan que desde el Ministerio de Justicia se valoriza mayormente la oferta técnica que la económica, quedando explícitamente instaurado en la ponderación que le otorgar a este aspecto. De otorgar una ponderación a esta oferta de 60% en el segundo periodo (2009-20012), y un 70% en la licitación 2012-2015.

Como conclusión general de este **subtema** se puede destacar que todos los mediadores señalan que en más de algún proceso de licitación en el cual han participado, describen haber tenido alguna dificultad en la adjudicación de éstas. Una de las dificultades más notorias fue la falta de evaluación de ítems de la propuesta, así como también la escasa y confusa información de los criterios de selección de propuesta de licitación cuando se realiza trato directo. Si bien los procesos de licitación se realizan bajo un portal público, como es el mercado

público, los mediadores consideran que la información otorgada por el Ministerio de Justicia al momento de evaluar, es poco clara en la justificación de criterios a utilizar, ya que en términos de requisitos se puede apreciar públicamente en el portal.

En cuanto a los tres procesos de licitación, se puede concluir que han evolucionado con el tiempo en algunos aspectos como: formalidad de postulación, ponderaciones asignadas a ofertas económicas, iniciativa de incluir nuevos ítem de evolución entre otras. Sin embargo, en algunos aspectos la visión de los investigados es más crítica, ya que concierne que continúan algunas dificultades relacionadas específicamente con la propuesta Técnica de la oferta.

5.2.3 Sub tema Legitimación de la mediación en Chile

La implementación de un nuevo proceso requiere de tiempo y etapas que desarrollar. Una de estas etapas es la legitimación de la Mediación Familiar, entendiendo como legitimación la forma que tanto los usuarios del sistema como los profesionales participantes y auxiliares, habilitan - “legitiman” la mediación como una alternativa a la resolución judicial de conflictos.

En los discursos de los mediadores, señalan que si bien la Mediación Familiar ha sido un proceso difícil de instaurar en el colectivo, plantean que a 6 años de haber iniciado la implementación de ésta, ha evolucionado. No obstante, señalan que principalmente se produce esta legitimación en las personas que han pasado directa o indirectamente por la mediación. Dentro de los discursos se encuentran:

“Creo que esto fue evolucionando con el paso de los años.... al principio era muy complicado introducir el concepto de mediación en las personas, porque era voluntario, y dependía absolutamente de la empatía que el mediador tuviera con la

gente... Pero viéndolo en retrospectiva yo creo que el país a madurado mucho en toda la parte cívica que significa la resolución de los propios conflictos en forma prejudicial”.

Carolina

“Si yo miro hacia atrás... hoy día está mucho más posicionada la mediación que cuando partió.. Pero creo que todavía no es suficiente”. ... “términos generales la gente no sabe que existe la mediación, a menos que le toque ir”

Andrea

“En término general la gente desconoce, no hay mucha capacidad instalada en las instituciones, comunidad, yo veo por ejemplo en colegas profesionales, no la conoce, desconoce que es obligatorio, cómo funciona, incluso lo desconocen como campo laboral.”

Andrea

“Creo que por lo menos se ha dado a conocer. No es algo que el común de la gente que no está ligada a trámites judiciales ya sea como usuarios, sepa. O incluso gente que ya está en el sistema laboral, abogados y otros profesionales.... No hay mucho conocimiento acerca de la mediación.... Pero también está por otro lado, gente que por lo menos la idea de mediación la tiene, es fácil de asimilar.”

Pablo

“Se ha mejorado la visión de los tribunales y caj respecto a la mediación,...creo que logramos un espacio...Ahora, las mismas personas ha ido incorporando en concepto de mediación, y muchas ya no van a los tribunales, van directamente a los centros de mediación”

Cecilia

“Creo que el quehacer del mediador ha validado la mediación, por lo tanto, se ha incrementado la demanda...la gente ha creído en la mediación, pero esto se lo atribuyo al mediador en un 80% y no tanto a las políticas”

Karen

Los discursos recogidos de los mediadores, apuntan a que si bien la mediación se ha logrado legitimar entre los usuarios, es necesario abrir espacios de legitimación a las personas que no han utilizado el sistema. Por otro lado, los relatos evidencian la falta de conocimiento del proceso de mediación a nivel de profesionales auxiliares y o colaboradores del sistema. Paralelamente se rescata de los discursos la invisibilidad de la Mediación Familiar como campo laboral por otros profesionales.

5.2.4 Institucionalidad ejecutoria de la Mediación Familiar.

El proceso de mediación implementado como lo establece la Ley 19.968, y modificado por la Ley 20.645, donde se establece que uno de sus objetivos es potenciar la Mediación Familiar, para lo cual se requiere trabajar en forma colaboradora y coordinada con las instituciones colaboradoras de la justicia y con redes de apoyos específicos. Dentro de las instituciones que ejecutan principalmente directa o indirectamente el proceso de mediación se encuentran: Ministerio de Justicia a través de su unidad de Mediación, Tribunales de Familia y con competencias en Familia, Corporación de asistencia judicial, y centros de mediación. Respecto a la relación existente entre los mediadores y estas instituciones se rescatan los siguientes discursos:

“La relación de los centros de mediación licitados, es una relación muy sujeta a lo que pase con cada Tribunal, depende mucho de la recepción de los tribunales, de la llegada que nosotros tenemos con el tribunal. Ahora el Ministerio de Justicia

es quien leva todo esto, ahí es donde yo creo que hay algunos problemas que se deben resolver”

Pablo

“Siento que ahí hay un divorcio dentro del mismo Ministerio entre lo que hace la Secretaría regional de justicia con los juzgado y la Unidad de mediación...”

Pablo

“Creo que ha habido una verticalidad en la relación entre el ministerio, unidad de mediación y mediadores. Hemos ido de una relación horizontal a una vertical. Se plantea una cosa y los mediadores hacen ecos de otra y creo que no nos escuchamos.”

Karen

“No existe una conexión muy fuerte entre los tribunales y los mediadores. Echo de menos reuniones...la conexión que tenemos con ellos es enviar las causas...”

Andrea

“Existe lo mínimo de coordinación entre la seremi y la unidad, ¡no lo tengo claro cómo funcionan!, pero me da la impresión que la unidad de mediación está demasiado centralizada...debería haber política de coordinación entre los podres del estado, a nivel nacional, que tenga política que faciliten al usuario”

Karen

“Creo que lo más importante acá es que el Ministerio valide a sus propios mediadores. Estamos en la mitad, tenemos que cumplirle tanto al Ministerio como al Juzgado y muchas veces entre el ministerio y el juzgado hay incongruencia”

Carolina

En estas narraciones se pudo rescatar que los entrevistados reconocen abiertamente que existe una deficiente relación y colaboración entre las instituciones más activamente involucradas en llevar a cabo la mediación. Se construye un discurso tácito en relación a la dicotomía existente entre el Poder Judicial (Tribunales) y el Ministerio de Justicia (unidad de mediación) en establecer procedimiento y criterios unificados respecto a la mediación. Consiguientemente, los discursos reflejan la necesidad de coordinación formal con estas entidades.

5.2.5 Formación de los Mediadores Familiares

El ejercicio de la mediación en Chile de forma profesionalizada, parte con la nueva ley de familia 19.968 en el año 2005 y en forma “masiva” con la modificación de ley 20.64 en el año 2008, cuando se establece la mediación pre obligatoria en algunas materias de familia. Desde ese momento la mediación tiene un auge y por ende, la formación de mediadores también sufre un incremento significativo dictado por diferentes instituciones y modalidades. Por otro lado, la formación de los mediadores está en constante evaluación tanto por el Ministerio de Justicia como también, por los propios usuarios del sistema. Para dar una mayor comprensión a este subtema, se analiza desde tres dimensiones:

- Modalidad y requerimientos de formación.
- Capacitación y evaluación de los mediadores, y por último
- Políticas de capacitación hacia los mediadores de parte del Ministerio de Justicia.

5.2.5.1 Modalidad y requerimientos de formación de los mediadores

Como se mencionaba en el punto anterior, la mediación en Chile, ha tenido un incremento significativo, por lo cual, la demanda de formalizarse y especializarse en esta área a aumentado. Es así como hace una década atrás solo existían especializaciones en forma presencial y mayoritariamente centralizado en la ciudad de Santiago. Hoy en día, con la gran demanda de formación y de mano con la tecnología desarrollada, podemos encontrar distintos tipos de modalidades en la formación: presencial, semi- presencial y vía *e-learning*. En cuanto a este punto se desprenden los siguientes discursos:

“Me formé de forma presencial y semi-presencial.... tengo la impresión de que se ha bajado un poco el nivel de la formación....En la mayoría de los pos título, diplomado, que hay en oferta son semi presencial y vía *e-learning*, y no estoy diciendo de que sean de mala calidad, pero igual me impresiona que se baje el nivel en término de exigencias y formación, de hecho en lo personal el que hice semi-presencial , fue súper malo en comparación con el que hice presencial.

Andrea

“Respecto a la formación, creo que es bien variada y también la calidad. Yo creo que hace la diferencia el tipo de formación, no sé si tanto la institución, pero sí la modalidad, la formación de un mediador debería ser ojalá presencial”

Pablo

“Hoy en día hay muchos mediadores que se han formado vía *e-learning*, donde pierden todo ese bagaje teórico práctico que se trabaja en clases presenciales. Discusión de casos, Análisis de casos, y temas que son mucho más acotados a la realidad nuestra, que escapan a los libros, como el espacio de discusión con otros colegas y los profesores. Yo creo que esos son espacios importantes, sobre todo en la mediación, que es un sistema relativamente nuevo en Chile, recién se está

instalado el cambio de paradigma. Por eso es importante que se haga bajo esa modalidad.”

Pablo

“La primera parte de formación la hice en forma presencial, con mucho role playing, pero no con práctica, con casos reales digamos. Eso fue porque yo me formé en un principio en el transitorio, luego completé las horas teóricas mediante *e-learning* con la Universidad de La Frontera de Temuco. Bueno ahora están bastante más exigentes en cuanto a las horas que piden, las prácticas que piden y todo; pero a mi me caben dudas con respecto a algunas entidades universitarias, y a mi no me dan confianza, ni las mallas curriculares ni los docentes que participan. Hay docentes que no tienen ni siquiera un postgrado en mediación y hacen clases de mediación. Además yo creo que se ha prestado bastante para el lucro el tema de la necesidad de formarse como mediador y cumplir con cierta cantidad de horas teóricas para el Ministerio y todo eso”.

Carolina

“La primera formación la realicé presencial, y el Magíster lo tomé vía *e-learning*. Pero fíjate que yo lo tomé como algo bien liviano, y resulta que era bastante más de lo que yo pensé, yo tenía otra opinión, me cambió. Pero creo eso sí, que debiera ser a lo menos el 50% presencial.

Cecilia

Fundamentando en el discurso de los Mediadores y aludiendo directamente a la formación de los entrevistados. Se puede mencionar que todos en su formación de base como mediadores, la realizaron en forma presencial, ya sea por la oferta que había en ese tiempo, o por opción personal. En cuanto a la especialización que han desarrollado (diplomados, postítulos) posteriores a la inscripción al registro de mediadores, en parte se llevo a cabo de forma semi presencial. En cuanto a la modalidad de formación de los mediadores, los

discursos apuntan a que debe ser idealmente presencial en sus inicios, y los postgrados en forma semi presencial. En cuanto a los cursos de especialización o profundización, se refieren a que deben ser presenciales.

5.2.5.2 Capacitación y evaluación de los mediadores:

El conocimiento se produce en forma permanente, en toda profesión u oficio. La mediación como profesión no se queda atrás. Sino todo lo contrario, es necesario capacitarse periódicamente para poder lograr desempeñarse de mejor manera en la diversidad de conflictos que se observa e intervienen en esta profesión.

El concepto de capacitación permanente, lo entenderemos como la formación posterior que se realice a la inscripción al registro de mediadores.

En cuanto a la evaluación, se consideran dos aspectos: la evaluación curricular, es decir, la que se realiza al momento de postular a una licitación y la evaluación que se realiza a los mediadores a través de rendición de pruebas de conocimiento. Respecto a esta área de capacitación permanente se puede rescatar los siguientes discursos:

“El primer pos título que hice en mediación fue porque me pareció interesante como complemento a mi profesión, no pensando en dedicarme específicamente a la mediación. Pero las cosas que ido haciendo posteriormente, tienen que ver con la necesidad de ir perfeccionado como mediadora...”

Andrea.

“Creo que en toda profesión debe capacitarse constantemente, debiera ser un deber ético, pero más en mi caso personal ha sido mixto, yo he leído mucho, me he comprado muchos libros de mediación escolar, y mediación comunitaria...”

Carolina

“Creo que sí es necesaria por varias cosas. Por un lado por incorporar nuevas formas o técnicas, o mejor dicho nuevo enfoque para aplicar técnicas. Por otro lado la formación permanente genera intercambio con otras experiencias. Yo creo que ese tema es sumamente importante.”

Pablo

En cuanto a la evaluación curricular de los mediadores en las propuestas de licitación, se rescatan los siguientes relatos:

“Es una limitante que hay ahora que no consideren cursos o talleres, el sistema licitado reconoce sólo diplomado o magíster, pero perfectamente hay algunas situaciones de mediación que pudieran trabajar en curso intensivos, pero que trabaje alguna situación muy específica”

Pablo

“Las cosas que he ido haciendo posteriormente, tiene que ver con la necesidad de ir perfeccionado como mediadora y mantenerme de acuerdo a lo que se exige , en término de horas y competencias específicas que se requieren para ejercer como mediadora”

Andrea

“Creo que el enfoque que le da el Ministerio de Justicia al tema de la capacitación es una cosa cuantitativa más que cualitativa, o sea ellos le dan mucho más importancia a que tu hagas 200 horas de calidad dudosa a que hagas 50 horas bien hechas, centradas realmente en lo que nosotros nos pasa en la oficina”.

Carolina

“Antes asistíamos a cuanto curso había para poder aprender más de la mediación, teníamos a un Rubén Michea , a una Maria Inés Sures por decir

algunos.... Yo aprendí mucho más en esos cursos que en el diplomado de mediación que hice el año pasado en un instituto.

Karen

“Cuando la cosa se comercializa, entonces no le damos validez a los cursos, y sí a los diplomados, Magíster y doctorados, porque hay gente interesada en que los mediadores tomen diplomado, magíster, porque hay intereses de las personas que también están en la unidad de mediación, por si uno revisa cuales son los docentes en los diplomados no es raro encontrar a gente que pertenece a la unidad”

Karen

“La evaluación que se realiza creo que no se condice con lo que te entrega un curso de lo que te enseñan, menos ahora que no nos consideran”
(Refiriéndose a la no evaluación de cursos de perfeccionamiento en las bases de licitación resolución N°188 del año 2011)

Cecilia

Como se aprecia en los discursos de los mediadores, estos consideran que la eliminación de asignación de puntaje en las bases de licitación a cursos o talleres de formación, constituyen un retroceso hacia la especialización en profundidad de problemáticas.

En cuanto al aspecto de la evaluación de conocimientos a través de pruebas de conocimientos, que se implantaron a partir de las bases de licitación del tercer periodo (2012-2015), las cuales tienen una ponderación del 20% del total de la oferta técnica. Se rescatan los siguientes discursos:

“A mí me deja mucho que desear. De partida me encontré con cosas que no sabía cómo responder. ¿No sé si evalúan tu criterio?... o las capacidades o competencias”

Cecilia

“Que los mediadores tengan que dar una prueba para demostrar sus competencias para trabajar como mediadores, yo lo encuentro bueno, ahora ¿Qué instrumentos de medición? ¿Estarán midiendo las competencias u otro tipo de cosas?”

Andrea

“La primera evaluación que tuvimos fue al quehacer nuestro....Después se ha transformado en una cosa contradictoria en que no puedes decir nada legal, pero te hacen una prueba con mucho conocimiento legal....

“Me pareciera que en el fondo lo que se busca no es que tu aprendas de aquello que estás evaluándote a ti mismo... Yo como profesora (refiriéndose a su profesión de base) evaluamos para decirle a un niño que está muy mal, o para que el niño sólo en sí, se de cuenta de lo que le falta aprender Entonces para mi parecer, las pruebas han sido extremadamente mal hechas”

Karen

“Creo que las pruebas de conocimiento están bien que se apliquen, pero a mi modo de ver están muy poco centrada en el proceso mismo de la mediación, y muy centrada en aspectos legislativos. Falta mucho la parte humana de la mediación en este tipo de evaluaciones”

Carolina

“Tengo una opinión bien crítica respecto a ese instrumento de medición... Yo creo que a esta prueba, no se le dio la confiabilidad y validez. Yo creo que la calidad también pasa no sólo por lo que uno conozca, sino cómo uno lleva un proceso. Falta trabajar un poco cómo se va evaluar la calidad desde el punto de vista del proceso que pueda llevar un mediador”.

Pablo

En conclusión a este subtema, se puede señalar que los discursos de los mediadores están claramente dirigidos a valorizar la iniciativa de evaluar a los mediadores a través de una prueba de conocimientos. Sin embargo, enfatizan que el instrumento que se utilizó no es el más indicado, como así tampoco las temáticas a abordar. En cuanto a la formación de mediador, existe una limitante en el proceso de licitación reciente. El sistema licitado reconoce sólo diplomados, Magíster o Doctorados, postergando el perfeccionamiento en situaciones específicas, necesarias de profundizar por la problemática que engloban los temas familiares.

5.2.5.3 Políticas de capacitación hacia los mediadores de parte del Ministerio de Justicia.

El Ministerio de Justicia, a través de la implantación de la mediación familiar en Chile, ha desarrollado una serie de directrices orientadas a la ejecución de la mediación. En el área de capacitación se han llevado a cabo Clínicas de Casos a nivel provincial, donde cada centro de mediación expone un caso bajo las instrucciones que emana el Ministerio. Este procedimiento, señalan los investigados, se realiza sólo una vez al año, y no siempre con la participación de todos los centros de mediación. En cuanto a las políticas de capacitación permanente, emergió en el discurso de los mediadores en forma unánime que **no** existe una política de capacitación permanente, es decir, el Ministerio exige capacitación de los mediadores, pero no existe alguna iniciativa de parte de ellos a desarrollar esta área.

Los discursos más relevantes son:

“El ministerio no subvenciona las capacitaciones, creo que sería importantísimo que el ministerio estuviera preocupado de sus mediadores.... entonces ellos como generadores de empleo deberían estar preocupados de que sus trabajadores tuvieran la mejor formación posible, adquiriendo nuevos conocimientos, fomentando becas al extranjero, subvencionando cursos, , organizando jornadas que fueran clínicas de trabajos, y no las cosas que nos han hecho participar, que realmente son una pérdida de tiempo. Además deberían flexibilizar el tema de los permisos, cuando uno quiere asistir a un curso.”

Carolina

“De hecho para los mediadores que trabajan jornada completa en este momento, es súper difícil o imposible capacitarse, en qué momento. Estás trabajando 45 horas y la mayoría de los pos títulos a veces ocupan el viernes en la tarde, e mmm y bajo esas condiciones es difícil, más si no hay permiso para salir de la oficina. Por ejemplo en otro tipo de trabajo que yo he tenido como Asistente Social, a uno igual le dan Pablo facilidades dentro de tus horas de trabajo poder ocupar horas de capacitación, están dentro de lo que tu estás contribuyendo para poder hacer un mejor ejercicio de tu profesión”.

Andrea

“Suenan ilógico porque dentro de todo piden mas capacitación ¿Pero en qué momento? Y claro, si uno trabaja media jornada y te capacitas en la otra, con que pagas tu capacitación (risas), ya que hacer un pos título es caro, más un magíster”.

Andrea

“Creo que ahí falta. Por ejemplo si tomamos el modelo que también funciona con esta lógica como es el de educación secundaria, hay programas desde el Ministerio de Educación para profesores que ellos pueden participar, hay programas de pasantías y que son convenio que establecen a nivel de estado, y que yo creo que en este caso podría ser perfectamente posible. Creo que por ahí

hay un desafío desde el punto de vista del estado de no dejar solamente el tema a un contrato de prestación de servicio.”

Pablo

”Nada prácticamente, porque si a mí me obligan a estar en un horario de permanencia en una oficina, es distinto si a mi me contratan con un horario en una jornada de trabajo (refiriéndose a que es socia y no tiene contrato como mediadora), ¿pero si a mi me obligan en qué momento me voy a perfeccionar? Si hay un curso de qué manera me la voy arreglar?. Además si la exigencia de quien me remplace tiene que ser la misma mía de lo que yo he aprendido en 6 años...¿y en qué momento me capacito si tengo tantas trabas para poder hacerlo?”

Karen

“En este momento no existe nada. Todo lo contrario porque ahora con los horarios si tu tienes algo que podías hacer, ahora vas tener que hacerlo en tu tiempo libre.”

Cecilia

En los discursos de los mediadores se puede rescatar que no existe una política clara y efectiva de parte del Ministerio de Justicia en torno a la capacitación. Además existe un descontento generalizado en relación a la exigencia del Ministerio de Justicia a no poder regular sus tiempos, es decir, se les exige permanecer en la oficina durante un horario de trabajo aun cuando no cuentan con contrato de trabajo (socios), y no exista usuarios ni trabajo administrativo que realizar. Esta exigencia es tanto para los mediadores Socio de los centros como para los contratados para cada centro. Los mediadores reconocen existir una serie de trabas para poder capacitarse, dado que significa que si eliges algún programa presencial que requiera ausentarse algunas horas a la semana, el mediador titular deberá ser reemplazo, ya que no existe flexibilidad horaria por parte del Ministerio. Por otro lado, el hecho de reemplazar a un

mediador titular es un procedimiento engorroso con requisitos inalcanzable en algunos casos. (Solicitan puntaje curricular y de experiencia en mediación igual o superior al mediador a reemplazar)

5.2.6 Política de relación laboral y salud ocupacional de los mediadores.

Como se mencionó en los párrafos anteriores, la mediación familiar en Chile se está llevando a cabo a través de licitación de prestación de Servicios de Mediación familiar, por lo tanto, no existe relación contractual entre los mediadores licitados y el Ministerio de Justicia. No muy distinta es la situación de los centros de mediación con personalidad jurídica que contratan mediadores para el funcionamiento de éste, ya que la relación contractual de estos centros de mediación es entre ellos y sus mediadores, no con el Ministerio de Justicia. No obstante en la últimas bases de licitación (2012-2015), se les exigió el compromiso a los centros de mediación licitantes tener contratos de trabajo para todos sus empleados. Esta exigencia fue en el marco de otorgar mayor puntaje al momento de licitar, a quienes ofrecían esta garantía. Al consultar a los mediadores respecto a este punto, y las exigencias del ministerio, los discursos son los siguientes:

“Soy socia, y el Ministerio me exigió contrato de trabajo para los trabajadores, boletas de honorarios con leyes sociales y todo eso. Cada vez van exigiendo más cosas, por ese lado es bueno, por que al principio parecíamos circo pobre, hacíamos de todo....creo que ha sido bueno que nos autorregulen.”

Cecilia

“mmm como socio no, pero con los mediadores sí. Cuando uno licita establece el parámetro de cómo tus mediadores van a funcionar. El contrato laboral se regula en cada centro, y el Ministerio de Justicia regula sólo lo que propusiste en la licitación.”

Pablo

“Soy socia y mediadora única, por lo tanto no tengo contrato de trabajo, ni derecho a licencia y tengo una imposición, por que es una imposición, de permanecer nueve horas diarias en la oficina... Si yo no trabajo nadie me paga, si yo no atiendo una causa o no llegan Mediaciones yo no gano, y tengo obligación de permanencia. Entonces exigimos código del trabajo, pero a la vez lo echamos a la espalda. Es una cosa que me tiene bastante desilusionada después de los 6 años.”

Karen

En cuanto al autocuidado, que según Donoso (2010, pag 279) lo define como una “estrategia que conlleva a una serie de practicas y actividades con el objetivo de mantener la salud mental y física y mejorar el desarrollo personal y social”. El cual plantea que se debe trabajar en equipo, por medio de la supervisión y por el autoconocimiento de la persona del mediador. También señala que el trabajar en temáticas que dicen relación con problemas o conflictos humanos, implica de parte del profesional un desgaste emocional, que si no se considera puede ser nocivo para el quehacer profesional.

Al consultar a los mediadores sobre políticas de autocuidado los discursos son los siguientes:

“No existe un apoyo, tu como mediador trabajas todo el día, con las redes que te rodeas, tú no perteneces a ninguna, y con el Ministerio tampoco, sólo tienes una relación “laboral”, pero no hay nada..... Inclusive cuando necesitas algo que te ayuden todo es un castigo. Ni siquiera te atreves a plantear un problema porque no sé con que te van a responder, entonces mejor veo como lo solucionas.”

Cecilia.

“yo creo que no hay una política de autocuidado, por lo mismo que te decía. El Ministerio de Justicia como lo entiende, él se encarga de gestionar y llevar el

sistema de mediación a través de licitaciones. Por lo tanto, los encargados de trabajar los autocuidados son cada centro de mediación propiamente tal. Yo creo que el ministerio podría dar ciertas facilidades para que los mismos centros tengan facilidades de disponer ciertos horarios para trabajar con su recurso humano. Pero mi opinión personal es que cada centro debe hacerse cargo del autocuidado de su gente. Pero no existen lineamientos.

Pablo

“En cuanto al autocuidado que usted me dice, ¿ Que autocuidado? en absoluto, ni siquiera tengo espacio de hacer autocuidado, si tengo exigencia de permanencia.”

“... yo diría que si nos hicieran un examen a todos los mediadores, un examen psicológico a todos, estaríamos con algún grado importante de nivel de estrés, por que nosotros trabajamos con emociones fundamentalmente, y tenemos que además manejar las propias. Jamás en estos 6 años a mi me han invitado a una jornada de autocuidado.”

Karen

“Bueno ahí tienen una gran falencia también. Ahora esta falencia viene de la formación como mediadores, el tema del autocuidado no está incluido en la formación de los mediadores, y muchos mediadores no vienen del ámbito de la psicología, ni de la psiquiatría, entonces ahí, ya falta algo, y el Ministerio tampoco a detectado esta falencia y no lo ha incluido en las cosas que debieran hacerse”.

Carolina

En los discursos anteriores, se puede ver claramente que lo que plantea Donoso (2010) en relación al autocuidado, de trabajar las emociones y reconocimiento de fortalezas y debilidades, su propia sensibilidad al tema que se esta mediando. Principalmente se puede elaborar una configuración de un descontento generalizado respecto a ciertos instructivos emanados por el

Ministerio, el cual asociado al desgaste emocional del proceso en si de la mediación podría desencadenar una problemática en el profesional mediador como por ejemplo el síndrome de Burnout. .

5.2.7 Registro de mediadores en Chile.

Como lo establece la Ley 19.968, la mediación familiar se realizará por un tercero imparcial, que se encuentre debidamente inscrito en el registro de mediadores de Chile. A modo de recuerdo se exponen a continuación algunos de los requisitos:

A). Poseer un título profesional idóneo, considerándose como tal aquel obtenido en una carrera que a lo menos tenga 8 semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado, o reconocido por éste.

B). Poseer un título o diploma de especialización en materia de Mediación familiar. Dicho título o diploma deberá acreditar estudios de, a lo menos, 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectiva. Del total de horas teóricas, un mínimo de 80 deberán estar centradas en el proceso de Mediación.

C). Disponer de, a lo menos, un lugar adecuado para desarrollar la Mediación en la o las comunas de asiento del o los juzgados de familia o con competencia en asuntos de familia, ante los cuales se acuerde la Mediación.

Los Mediadores registrados deben ejercer sus funciones, en todas las comunas correspondientes al territorio jurisdiccional del Tribunal de Familia o letras con competencia en familia donde se encuentre inscrito.

En cuanto al análisis de este sub tema, éste se centra en el requisito de las 40 horas prácticas y la exigencia de la utilización de la oficina. Algunos de los discursos son:

“Mmmmmm, igual quizás 40 horas son poco..., pero para el registro de mediadores pudiera ser suficiente.”

Andrea

“Yo he sabido de mediadores que para registrarse han tenido mucha dificultad. Mucho trámite. Además le exigen una oficina. ¡ Si yo estoy partiendo!... es que no existe otra profesión en Chile. Por que yo me pregunto si a un médico para estar colegiado o pertenecer al colegio de médicos, le exijan que tenga una oficina o consulta. ¿Porqué los mediadores sí? En consecuencia que en el momento que tú vas a ejercer tienes que mostrar dónde vas a ejercer?”

Karen

...”mmm podría ser más, pero no tanto más, quizás habría.... quizás ... podrían ser las 40 horas pero que establezcan ciertos estándares, por que ahora las 40 horas se pueden hacer como práctica con centros de mediación que tienen casos reales, que no era lo que pasaba hace 6 años atrás cuando uno estudió... Creo que las 40 horas deberían estar sujetas a 40 horas de mediación de procesos reales de mediación, desde la pre-mediación, el acuerdo y hasta el seguimiento si fuera posible.

Pablo

“Las horas prácticas en sí se dicen 40 horas, nosotros hemos tenido alumnos pasante, pero se traduce a mucho más de eso..... se traduce en una semana, y una práctica de una semana para sentirte con propiedad para hacer una mediación, es poco para mí. Tendrían que alargarse un poquito más las horas creo yo, , porque los pasantes que he tenido vienen voluntariamente más horas.

Karen

“Considero que para inscribirse, no es necesario, en primera instancia no es necesario tener una oficina, por el costo en sí mismo que significa, que no sabe el funcionamiento o demanda que le permita al mediador dar una proyección. Y por otro lado el hecho de la oficina, termina siendo un trámite más engorroso que se podría salvar con una inscripción donde queda habitado, y luego ratificar lo de oficina luego de un tiempo.”

Pablo

“Yo creo que para inscribirse en un registro de mediadores uno tiene que tener los conocimientos de mediación, uno tiene que estar formado en mediación y punto. Luego si uno quiere contratar sus servicios como mediador privado uno verá si subarrienda en el caso dado, pero fingir para estar en el registro de tener una oficina es algo absurdo a mi modo de ver.”

Carolina

“Cumplir el requisito de la oficina en sistema rural es difícil, se fija en metraje, pero debería fijarse en el confort que se le puede dar a los usuarios.

(este discurso se relaciona a la exigencia de el Minju de 9 metros cuadrados)

En cuanto a la inscripción, la mayoría de los domicilios son falsos. Arriendo la oficina de mentira, le hacen un subcontrato para poder cumplir, por que es imposible de cumplir, si no me llegan causas.”

Cecilia

En conclusión en este subtema, podemos señalar que el discurso de los mediadores participantes de este estudio, hace referencia a la inutilidad del requisito para la inscripción de tener una oficina. Consideran que no es necesario al momento de inscribir, pero si se debe otorgar un espacio adecuado al momento de ejecutar el servicio.

En cuanto a la formación de horas, señalan que no ser suficiente, y que las horas que exigen para inscribirse debieran ser casos reales y con algunos estándares mínimos de exigencia en cuanto a cantidad mínima de casos a practicar.

5.3. Tema: Procedimientos técnicos y administrativos en la aplicación de la mediación familiar en Chile.

Para llevar a cabo una mediación familiar licitada, se requiere de una serie de conocimientos teóricos, que permiten desarrollar un proceso en forma adecuada, tanto técnicamente como administrativamente. En esta investigación se analizaron 3 sub temas: Modelos y técnicas de mediación, requisitos y procedimientos administrativos de la mediación licitada, y por ultimo sistema de registro de la información.

5.3.1.- Modelos y técnicas de mediación:

Teóricamente existen varios modelos de mediación, pero en este estudio se consideró los más frecuentemente utilizados que son: modelo tradicional o Harvard, modelo Circular Narrativo, y modelo Transformativo, los cuales fueron detallados en el marco conceptual.

En relación a la investigación en este punto se puede señalar los siguientes relatos:

“ el sistema de mediación licitado desgraciadamente empuja a utilizar Harvard, o sea el incentivo de la licitación misma es lograr acuerdos... yo tengo que como mediador, para poder sobrevivir, sacrificar parte de lo que yo haría si la mediación estuviese pagada como corresponde en post de mantener mi oficina.

Carolina

“bueno yo trataba de salir un poco de Harvard y aplicar el transformativo, por que de eso se trata la mediación, de pasar de una relación frontal y confrontacional a una mediación ayuda mutua en pro de iteres superior que son los hijos”

Carolina

“Mira honestamente, cuando yo estoy mediado no estoy pensando en que modelo voy a utilizar. Teóricamente me inclino por el modelo transformativo, es el que a mi

me gustaría siempre utilizar, pero honestamente pienso que es el que menos utilizo.”

Andrea

“Harvard. Por que tiene que ver con el objetivo que la misma ley establece. Dentro de la ley de familia la mediación tiene un objetivo instrumental, de entregar una fase previa para que la gente logre acuerdo. Por lo tanto, el modelo tradicional lineal es el que está subyaciendo instalado como trasfondo de la mediación dentro de este contexto.”

Pablo

Como podemos apreciar en las narrativas de los mediadores, el modelo más utilizado es el modelo Harvard o tradicional. Esto se puede analizar desde la perspectiva de lo que busca el modelo Harvard.

Donoso (2010), plantea que en el modelo Tradicional, el conflicto se entiende como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades, y por lo tanto la mediación tiene por objetivo que las partes trabajen colaborativamente para resolverlo; si recordamos que la ley 19.968 lo estipula en el artículo 105, la mediación es conceptualizada como un ente colaborador a resolver los conflictos familiares.

Por otro lado, Suares 1996 y Llona 2005, plantean que en este modelo Harvard, la función del Mediador es ser un facilitador de la comunicación para poder lograr un diálogo que es entendido como una comunicación bilateral efectiva, centrándose en lo verbal. Adopta una perspectiva de causalidad lineal, esto es, el conflicto tiene una causa y ésta es el desacuerdo, puntualmente.

En cuanto a las técnicas, en el discurso de los mediadores, se puede identificar claramente la utilización de técnicas afirmativas como son connotación

positiva, escucha activa, y también se identificó la técnica del parafraseo y los resúmenes. Algunos relatos de los mediadores son:

“bueno el parafraseo mucho, lluvia de ideas no tanto, y connotación positiva mucho, sobre todo para igualar a las dos personas en la mediación y que se encuentre en igualdad de condiciones para negociar”.

Carolina

“ yo diría que la técnica que mas utilizo es el parafraseo y la connotación positiva.”

Andrea

“las preguntas circulares son muy importantes, en término de cómo tú logras generar distintas visiones y generar empatía y cada uno se ponga en el lugar del otro. También el parafraseo, los resúmenes son muy importantes como técnicas. También como estamos en un contexto de negociación le trabajar el MAN, mejorar alternativa de un acuerdo negociado, creo que esta también es una buena técnica de como ir flexibilizando e ir ajustando los criterios a la realidad.

Sin embargo, también se hace menciona otros tipo de técnicas, no tan utilizadas pero muy asertivas en situaciones puntuales. En el discurso identificando lluvia de ideas, preguntas interrogativas, equipo reflexivo, entre otras.

5.3.2 Requerimientos y procedimientos administrativos de la mediación licitada.

En este punto nos referiremos a los requerimientos técnicos que se han solicitado en el transcurso de estos tres procesos de licitación del sistema de Mediación Familiar. Dentro de los dos últimos llamados a licitación, las bases ha incluido una serie de requerimientos técnicos de funcionamiento de los centros,

como son la exigencia de los 9 metros cuadrados de la sala de mediación, que la infraestructura de la sala de espera sea de mínimo 7 metros cuadrados, que exista un sistema informático con características especiales, entre otras. Por otro lado, está la exigencia técnica en cuanto al personal administrativo que se desempeña en los centros de mediación. A este último punto nos referiremos en profundidad en esta investigación.

Partiremos diciendo que los requisitos exigidos por las bases de licitación, dependen de la cobertura que tenga la zona a licitar, es decir en ámbito territorial que deba cubrir el mediador o centro de mediación licitante. En la provincia de Ñuble, los requisitos de personal administrativo y profesional son los siguientes:

Tabla N° 3: Requisitos personal administrativo y profesional

Requisitos Técnicos por cada oficina	Requisitos personal administrativo/ profesional
-Oficina 9 metros cuadrados -Sala de espera 7 metros -Computador Pentium 4 - Internet -teléfono(fijo y Celular) -Impresoras multifuncionales	-Administrador -Administrativos -Notificador -Asesor jurídico

Los requisitos anteriormente expuestos varían en cantidad en cada zona a licitar y según porcentaje al cual se postuló.

En cuanto a requisitos de equipamiento técnicos, los mediadores señalan que si bien en un inicio las exigencias fueron muy rigurosas, consideran que en las licitaciones posteriores se han ido adecuando a la necesidad de los centros, facilitando el desempeño de estos. No obstante, los mediadores que deben implementar oficinas en pueblos pequeños, expresan que es difícil conseguir espacios adecuados para llevar a cabo la mediación familiar y a la vez cumplir con los requerimientos del Ministerio de Justicia.

En el aspecto de los requerimientos de personal administrativo, entiéndase secretarías, notificador (persona que cita a los usuarios), recepcionista, y administrador, el discurso de los mediadores devela la aceptación y valorización de la incorporación de estos, ya que reconocen ser necesario en un centro de mediación de cobertura mediana. Algunos de los relatos son los siguientes:

“la incorporación de los administradores, yo creo que es bueno. Porque para los centros de mediación que son mas grandes, es súper complejo estar mediado 45 horas y además hacerte cargo de lo que tiene que ver con el trabajo administrativo”

Andrea

“ahí soy un poco crítica respecto a la cantidad de personas que el Ministerio exige, por que a la vez el Ministerio no garantiza una cantidad de casos, vale decir no tenemos un sueldo base para poder mantener las oficinas.”

Carolina

“lo que pasa es que ellos tienen que instalar un sistema de mediación nacional, y tienen que establecer estándares mínimos de trabajo, porque sino se puede prestar para que cada centro lo maneje a su antojo o no lo maneje”.

Pablo

A partir del segundo período de licitación de los servicios de Mediación Familiar (2009-2012) se exige la presencia en los centros de mediación del asesor jurídico lo cual entenderemos como el servicio externo de un profesional Abogado que tiene como función visar y revisar los acuerdos de mediación previamente antes de ser entregado en el tribunal de familia o letras que corresponda. Conjuntamente a eso, se les indica a los mediadores la prohibición de entregar información legal en el proceso de mediación, teniendo que derivar a las partes a

la corporación de asistencia judicial correspondiente, instituciones públicas, o abogado particular si pudiera cancelar. Algunos de los discursos son:

“el asesor jurídico, es un elemento necesario, pero no imprescindible, vale decir, nosotros como mediadores tenemos una formación jurídica en todo los temas de familia, por lo tanto hay mucha información que tenemos que manejar, y si nosotros manejamos esa información, ¿ Por qué no se la podemos entregar a las personas que acuden a la mediación?. Si las personas acuden a mediación para qué les soluciones el problema y no para complicarle más la vida.

Carolina

“El tema de los abogados, yo no lo comparto, eeee..... estamos tratando de generar un sistema no judicial, y a la vez lo estamos tratando judicial igual”.

Andrea

“el abogado asesor resguarda el hecho de que el acuerdo este sujeto a derecho, pero hay muchas cosas que el mediador maneja. Yo creo que el abogado asesor no es tan, tan, tan necesario.

Pablo

“En mi caso, recién este año se implemento la exigencia de asesor jurídico, y eso en vez de haber ayudado a que el usuario pudiera agilizar mucho mas su acuerdo, en mi caso, ha hecho que las personas no puedan venir a una mediación, y si están de acuerdo se lleven su acuerdo listo. De alguna forma es un tramite mas innecesario en mi caso”

Karen

Al concluir subtema, y a partir de los discursos entregados por los mediadores, podemos describir que bajo la mirada de ellos, los procedimientos administrativos en relación a requerir de personal administrador, notificador, y administrativos, son aceptados y considerados necesarios en los centro de

mediación de alta afluencia de público, dado que si los mediadores trabajan 45 horas semanales como tal, no deben llevar el funcionamiento administrativo de cada centro.

En relación a la exigencia de asesor jurídico (abogado) el discurso de los mediadores fue consensuado, en torno a que asumen la presencia de estos profesionales con la función de visar los acuerdos. De otra manera, se plantea el discurso de los mediadores en el aspecto de prohibición de parte de ellos (mediadores) de otorgar información respecto a temas legales, y tener que derivar al asesor jurídicos, aun cuando los temas tratados sean de conocimiento de los mediadores. Concluyen que la implementación de esta exigencia, sólo dificulta el desarrollo de la mediación y hace más burocrático el trámite a los usuarios.

5.3.3 Sistema de registro de la información:

Un sistema de registro de información de lo realizado profesionalmente, es necesario de implementar en toda área de trabajo, mas cuando hablamos de políticas públicas que requieren de control y registro de información de los usuarios y ejecutores de estas políticas. Para esto el Ministerio de Justicia a partir del segundo periodo de licitación (2009-2012) implementó un sistema informático denominado Sistema de Mediación Familiar (SIMEF), y en el tercer periodo de licitación (2012-2015), se actualizo éste sistema implementado el SIMEF II. Este sistema permite tanto a los mediadores y administrativos registrar sus funciones y todo el movimiento que tiene una causa en un centro de mediación licitado. Estos son algunos de los relatos entregados:

“De todas maneras la incorporación de un sistema informático a esto ha sido bueno. Si yo comparo, y lo converso con mi colega y socia de mediación que yo no habría seguido jamás trabajando si las cosas fueran como el principio, era

horroroso tener que hacer todo manualmente, sin un sistema que permitiera tener un control adecuado. Yo creo que esto ha sido un muy buen aporte.”

Andrea

“desde el año 2009 en adelante se establece un sistema informático, yo creo que agilizó bastante el proceso y acceso a la información, la gestión. Permitió desburocratizar la primera etapa bastante. Y este actual sistema (refiriéndose al Simef II) para mi gusto es mejor, pero necesita que uno lo tiene que asimilar.., deja mucho mas allá los procesos de papel, y se concentra que sea la información trabajada mas desde el punto vista informático.”

Pablo

El discurso de los mediadores evalúa positivamente la implantación de un sistema de registro de la información, calificándolo como necesario. Además valorizan lo práctico y amigable que es su utilización, aun cuando expresan que existen pequeñas cosas que mejorar.

5.4. Tema: Competencias técnicas y habilidades del mediador.

Donoso (2010 pag263) plantea que un “mediador es un profesional que en forma complementaria a su profesión de origen adquiere una capacitación especializada en mediación Familiar”. Este profesional para llevar a cabo la labor de mediador requiere ciertas características. Diego Vallejos y Gestoso (2008) citado por Donoso (2010, pag. 266), introduce las competencias del mediador, que no solo se han vinculado con la formación académica y profesional sino que se relaciona directamente con su desempeño. Señalan que existen competencias tanto de “aptitudes y rasgos de personalidad, como competencias individuales y que corresponden a actividades y estrategias.(De Diego et al., 2008. P.84) califican las competencias en Genéricas y competencias específicas dentro de las genéricas tenemos: el sentido de responsabilidad, la ética de las personas, mediador debe tener la competencia de delegar poder a las partes, y la neutralidad. En cuanto a las específicas tenemos: escucha activa, reformulación del conflictos, focalizar y conducir el proceso, empatía y conocimiento teóricos. En el discurso de los mediadores encontramos:

“competencias técnicas, el conocimiento del proceso de mediación como tal es importante tenerlo. En ese sentido yo trato de que la gente pueda transitar por todas las etapas, y no saltarme una porque sí. “

Pablo

“En los años que tengo te puedo decir, si yo sacara que es lo que más resultado como mediadora me da a mí, podría decir, importante es el parafraseo, porque la gente se da cuenta que la escuchaste, y aunque tú digas que aquí lo más importante es que se escuchen ellos, para ellos es importante que tú como mediadora lo escuches, y cuando tú parafrasea, se sienten escuchados, se refleja.

Karen

“...yo diría que el parafraseo y la connotación positiva.”

Andrea

Al consultar a los mediadores por las habilidades mas utilizadas en estos seis años de ejercicio de la profesión, se destacan los siguientes relatos:

“hay que trabajar mucho la imparcialidad. Eso creo que es una competencia muy importante por que sino al perder la objetividad se pierde toda posibilidad de hacer una verdadera mediación.”

Carolina

“Mmm capacidad o habilidad personal es la empatía con las personas, y además el ambiente que se crea. Que te reciban en un ambiente agradable y con un trato suave, es favorable a la mediación”

Andrea

“yo creo que la paciencia...risas.... no se si será competencia o habilidad, y lo otro es el manejar los prejuicios. No negar tus prejuicios y que para algunas cosas vas cerrado y vas con una idea preconcebida respecto a algunas de las partes. Y ese es un tema que uno tiene que estar constantemente presente. Si uno no lo maneja o niega termina afectando el proceso. “

Pablo

“El sentido del humor, de una forma liviana sin ofender, reflejado como un quiebre en el ambiente.”

Karen

“uno tiene que poder abstraerse del problema de ellos para verlos desde afuera y no involucrase, eso es bien importante. No puede involucrar sus sistema de valores y su sistema cultural con lo que esta viendo en la oficina. Tiene que tener

una tremenda amplitud de criterio, conocer los distintos tipos de familia y distintos tipos de relaciones que existe entre los miembros de familia.”

Carolina

A través de los discursos de los mediadores, podemos identificar lo que plantea De Diego (2008) competencias Genéricas claramente se aprecia en los discursos, en especial la competencia de la neutralidad de la orientación. En cuanto a las competencias específicas, los mediadores develan en sus discursos la escucha activa orientada como se plantea por De Diego a la conexión de las partes. Paralelamente, develan que la competencia de conducción de procesos se enlaza estrechamente con los conocimientos teóricos de la labor y de como se les entrega esta información a las partes.

VI.- CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación se presentan por cada uno de los objetivos específicos del estudio y se finaliza dando respuesta al objetivo general.

En relación al objetivo específico N°1 “Describir la opinión que los mediadores licitados tienen sobre las políticas públicas que el Ministerio de Justicia ha impulsado en el ámbito de la Mediación Familiar” las principales conclusiones son las siguientes:

1. La creación de una política pública en mediación familiar orientada a la implementación de la mediación en Chile como proceso alternativo de resolución de conflictos, es valorado por todos los mediadores. En este sentido, se destaca especialmente el fomento de una cultura no confrontacional, dónde el protagonismo de las personas en la resolución de sus conflictos es uno de los aspectos más apreciados. Asimismo, se destaca como un resultado favorable de la instalación de esta política, la institucionalización de la mediación como un espacio profesional particular, dónde la mediación familiar ha logrado constituirse como una actividad laboral que puede desarrollarse de manera exclusiva.
2. A pesar de la buena opinión que los mediadores tienen respecto de la política global, declaran cuestionamientos a la forma cómo se ha llevado a cabo la implementación de la Mediación Familiar en Chile. Si bien consideran que ha existido una evolución en la implementación, continúan identificando procesos poco claros y confusos de comprender. Una de las dificultades más notorias ha sido la falta de evaluación de ítems en las propuestas de licitación, así como también la escasa y confusa información de los criterios de selección de una propuesta cuando se realiza trato directo. No obstante lo anterior, la licitación pública de las prestaciones de servicios de Mediación Familiar aparece como un procedimiento aceptado como mecanismo de implementación de la mediación.

3. Los mediadores investigados constatan diferencias entre las tres licitaciones vividas por ellos. La primera licitación es calificada como burocrática y engorrosa, en tanto las dos posteriores licitaciones son descritas como más simplificadas pero inflexibles. En efecto, se advierte una evolución del sistema de licitación particularmente en aspectos como formalidad de postulación, ponderaciones asignadas a ofertas económicas e iniciativa de incluir nuevos ítem de evaluación. De esta manera, se observa de parte de los mediadores una inclinación a estar acuerdo con la política del Ministerio de Justicia, particularmente respecto a la progresiva mayor valoración que se le está dando a la oferta técnica por sobre la oferta económica. No obstante lo anterior, los mediadores manifiestan abiertamente el desacuerdo a la inclusión de una oferta económica en las bases de licitación. Se inclinan más favorablemente a un valor económico único y predeterminado por el Ministerio de Justicia.

4. En cuanto a la modificación de la Ley de Tribunales de Familia que decreta la obligatoriedad de pasar por el proceso de mediación en algunas materias, los mediadores declaran que este cambio logró dar mayor sustento al proceso de legitimación de la Mediación Familiar en Chile. No obstante lo anterior, los mediadores concluyen que es necesario abrir mayores espacios de difusión, ya que quienes han configurado este proceso de legitimación son aquellas personas que han participado directamente como partes en los procesos de mediación, quedando aún pendiente una mayor validación en la comunidad en general.

5. En lo concerniente a la relación de las instituciones involucradas en el sistema de mediación familiar, los mediadores plantean que existe una deficiente articulación y colaboración entre ellas. En efecto, identifican una relación divergente entre el Poder Judicial (Tribunales) y el Ministerio de Justicia (Unidad de Mediación) al momento de establecer procedimientos y criterios unificados respecto del funcionamiento del sistema de mediación.

6. Respecto a la modalidad de formación de los mediadores, se concluye que ésta debería ser necesariamente presencial, es decir, para ingresar al registro de mediadores no debería admitirse la formación bajo la modalidad online. En cuanto al perfeccionamiento como son los postgrados, vale decir, Magister y Doctorados, las configuraciones que hacen los mediadores indican que se podría aceptar la modalidad semipresencial, particularmente cuando se ha hecho una buena formación inicial en mediación. Al respecto, se señala que la evaluación curricular de los mediadores hecha en la última licitación no consideró la realización de cursos o talleres de perfeccionamiento, lo que en opinión de los mediadores debería ser reconsiderado, ya que estas modalidades de capacitación se constituyen en un espacio muy interesante de profundización teórica y práctica. Por otro lado, en relación a la evaluación de conocimientos (pruebas) de los mediadores, estos valoran positivamente el estar sometidos a instancias de evaluación. Sin embargo, enfatizan que el instrumento que ha sido utilizado no es el más indicado, como así tampoco las temáticas abordadas.

7. En cuanto a la capacitación permanente de los mediadores licitados, estos concuerdan en que el Ministerio de Justicia no dispone de una política clara y efectiva vinculada a esta área. Señalan que el Ministerio de Justicia podría potenciar esta área, con convenios con instituciones de educación superior tanto en Chile como el extranjero, así como también realizar clínicas de mediación con mediadores destacados y expertos, y no con funcionarios de la unidad de mediación que no ejercen como mediadores familiares. También identifican la necesidad de obtener apoyo y respaldo por parte del Ministerio de Justicia en relación a la autorización y flexibilización horaria para capacitación.

8. En cuanto a la exigencia del Ministerio de Justicia de permanecer en la oficina jornada completa o media jornada según sea el caso, aún cuando no existan usuarios ni trabajo administrativo que realizar por parte de los mediadores, se señala un descontento generalizado en relación a esta exigencia. En efecto, es el oferente o adjudicatario quien debe regularizar contratos de trabajos con los mediadores contratados, lo que introduce un aspecto de complejidad administrativa y financiera. Además, los mediadores reconocen que existe una serie de trabas para poder solicitar un reemplazante de mediador titular. El Ministerio de Justicia exige que el mediador reemplazante tenga la misma ponderación tanto en capacitación y experiencia que un mediador titular, lo que dificultaría el ingreso de nuevos mediadores al sistema, y a la vez pone en jaque a los mediadores licitados, quienes no contarían con personal calificado para reemplazarlos en caso de enfermedad, vacaciones u otros. Finalmente, respecto de la salud ocupacional de los mediadores, no existe ninguna política dirigida al abordaje del autocuidado, como tampoco se regula en la formación académica la exigencia de este ítem.

9. Respecto al registro de mediadores, y específicamente al requisito de tener una oficina al momento de inscribirse como mediador familiar donde se desarrolle dicha labor, los mediadores participantes estiman innecesario este requisito al momento de inscribirse. Sin embargo, dejan claro que al instante de llevar a cabo un proceso de mediación, los mediadores deberían preocuparse de disponer de una oficina que cumpla con lo necesario para poder llevar a cabo un adecuado proceso. Estiman que es en ese momento donde se le debiera informar a la Secretaría Regional Ministerial de Justicia, donde físicamente se llevará a cabo la prestación de servicios. Respecto de la exigencia de 40 horas de formación práctica para la inscripción en el registro, los mediadores participantes de este estudio creen que la cantidad de horas exigidas son suficientes. No obstante lo anterior, señalan que estas deberían estar centradas en casos reales.

En relación al objetivo específico N°2 “Analizar la opinión de los mediadores licitados sobre los procedimientos técnicos y administrativos de aplicación de la mediación en el ámbito de los Tribunales de Familia, las principales conclusiones son las siguientes:

1. El modelo de mediación mayoritariamente utilizado por los mediadores es Harvard, fundado en la meta que persigue este modelo, llegar a acuerdo, lo que se puede desprender de la contextualización en que se realiza esta mediación, es decir, bajo la orientación que le otorga la Ley 19.968, específicamente, lo que se estipula en el artículo 105. En efecto, la mediación se entiende como un ente colaborador a resolver los conflictos familiares, dónde la forma de llevarse a cabo esta mediación es a través de un sistema de mediación licitado, que implica el logro de acuerdos para sustentarse económicamente.
2. En cuanto a las técnicas, en el discurso de los mediadores se puede identificar claramente la utilización de técnicas afirmativas como son connotación positiva y la escucha activa, identificándose también la técnica del parafraseo y los resúmenes.
3. En cuanto a los requisitos de equipamiento técnicos como son metraje de oficina, conexión a internet, teléfono de red fija entre otros, los mediadores señalan que si bien en un inicio eran subutilizados, indican que actualmente son necesarios, salvo en localidades rurales donde son difíciles de cumplir.
4. La opinión respecto a la exigencia de un asesor jurídico (abogado) entre los mediadores fue consensuada, en relación a que lo consideran prescindibles para el funcionamiento general de la mediación. Sin embargo, piensan que son imprescindibles para las dificultades presentadas posteriormente al proceso de mediación realizado, específicamente, lo que se refiere a resolver aspectos relativos a la aprobación del acta de mediación y otros

inconveniente que se puedan presentar con los tribunales de familia o letras.

5. En cuanto a la implementación de un sistema informático, los mediadores evalúan positivamente esta iniciativa, ya que facilita y ordena el registro y atención de causas, como también valorizan que este sistema permite un control y seguimiento de las causas en sus diferentes etapas. Lo califican como necesario y útil, destacando lo práctico y amigable que es su manejo.

En relación al objetivo específico N°3 “Describir qué competencias reconocen los mediadores licitados ser las más importantes para el óptimo desempeño en el ámbito de la Mediación Familiar. Las principales conclusiones son las siguientes:

1. Los mediadores reconocen algunas competencias como son la orientación en forma neutral y la entrega del protagonismo a las partes. Lo anterior es coincidente con lo planteado por Donoso (2010) que destaca la delegación de autoridad a las partes como una competencia del mediador, ya que el eje de un proceso de mediación está centrado en que las partes son los actores del proceso. A este tipo de competencia De Diego la califica como Competencias Genéricas, las cuales están orientadas a las características personales y cómo estas se manifiestan en la conducción del proceso.
2. Respecto de las competencias específicas, los investigados destacan la escucha activa, la empatía y el uso de los conocimientos teóricos que plantea De Diego citado por Donoso (2010). También identifican la utilización de técnicas en el proceso de mediación, tales como la escucha activa y reformulación del conflicto. Plantean que es difícil llevar la conducción de una mediación si no se tiene la capacidad de generar estrategias para la utilización de técnicas. Se puede tener conocimientos de las técnicas, pero la utilización oportuna y estratégica, la califican como una competencia específica.

En relación al objetivo general de la investigación “Develar las configuraciones que los mediadores participantes del sistema licitado de Mediación Familiar han desarrollado sobre el sistema de Mediación Familiar en el marco de la Ley de Tribunales de Familia”, las principales conclusiones son las siguientes:

Se puede concluir que las configuraciones que los mediadores realizan respecto al sistema licitado contienen aspectos positivos y otros mejorables. La política pública de instaurar la mediación familiar como proceso alternativo de resolución de conflictos, la describen como un acierto, ya que ha permitido deslitar los procesos familiares, y que estos puedan ser abordados en instancias externas a los tribunales de familia o con competencia en familia, otorgándole un protagonismo a las partes. Por otro lado, señalan que en el desarrollo de implementar la mediación en estos 6 años, se han ido mejorando varios aspectos, como son los procesos de licitación, la implementación de un sistema de registro informático que facilita el quehacer de los mediadores.

Se destaca como un gran logro de parte del Ministerio de Justicia el haber modificado la ley 19.968, con el decreto ley 20.668, que incorpora la mediación pre obligatoria en las materias de alimentos, relación directa y regular, y cuidado personal, lo que influyó enormemente en el desarrollo del sistema de mediación familiar licitado.

En cuanto al cómo se ha llevado a cabo este proceso de instauración de la mediación en Chile, y específicamente en la provincia de Ñuble, las configuraciones que develan los investigados, son que los procesos de licitación de los servicios de mediación familiar, han ido evolucionado en estos 6 años, en aspectos de cobertura, de sustentabilidad en el tiempo, de ser una fuente laboral relativamente estable y sustentable que se ha instalado como un nuevo campo laboral. Expresan que existen marcadas diferencias entre los tres procesos de licitación vividos por ellos. En el primer periodo se comenzó con la implantación

de la mediación, aun cuando existía una serie de cuestionamientos de cómo se llevaría a cabo la consumación de una política de tal envergadura, y sin contar con un soporte técnico y administrativo; en el segundo periodo concuerdan que se avanzó respecto del primero, otorgándose los requerimientos necesarios para el funcionamiento de la mediación, logrando cobertura y sustento de la mediación; y el tercer periodo lo visualizan orientado al control de calidad y cobertura de la mediación, como también a supervisar y velar por el buen desarrollo de los procesos de mediación y del cumplimiento de lo ofertado en la licitación.

En cuanto a los aspectos a mejorar según las configuraciones de los entrevistados, se encuentra la incompreensión de parte de los mediadores en la ejecución de algunos lineamientos como son algunos requerimientos técnicos y administrativos que no se adecuan a la realidad de la provincia y menos a la de los sectores rurales que se deben cubrir. Además la inclusión de algunos instructivos de parte del Ministerio de Justicia como son la obligatoriedad de permanecer en la oficina, y no poder adecuar sus jornadas de trabajo, como también la burocracia y requisitos excesivos en relación a reemplazar e integrar a un mediador o administrativo, han provocado una especie de desmotivación y resignación de adecuarse a una nueva forma de relacionarse con la unidad de mediación y por ende con el Ministerio de Justicia.

Otro aspecto que merece reflexión, es el auge y gran incremento de formación de mediadores, que según la opinión de los entrevistados, esta debiera estar más regularizada o coordinada con la unidad de mediación, ya que al fin y al cabo son estos quienes generan lineamientos técnicos en cada proceso de licitación.

Por último, se puede señalar que existe una necesidad latente de una mayor coordinación entre el Ministerio de Justicia, específicamente, entre la unidad de mediación y los tribunales de familia o de letras con competencia en familia, ya que estos últimos son quienes ejecutan la ley 19.968, donde se regula la mediación familiar, logrando así potenciar el sistema de mediación familiar, otorgando un mejor respaldo a los mediadores, quienes están regidos administrativamente y técnicamente por el Ministerio de Justicia, pero quienes reciben y validan su trabajo son los tribunales de familia.

VII.- PROPUESTAS

En virtud de las conclusiones extraídas de este estudio se considera relevante sugerir las siguientes propuestas:

1. Para poder lograr una legitimación de la mediación, no sólo de las personas que utilizan el sistema de mediación familiar, se propone considerar estrategias de difusión a través de medios escritos, medios visuales y redes sociales entre otros.
2. Que se mantenga el criterio de otorgar mayor ponderación en las bases de licitación a la oferta técnica, ya que se debe velar por la entrega de un buen servicio.
3. En cuanto a la oferta técnica, se propone analizar alguna alternativa de flexibilización en zonas rurales, ya que en algunos casos se hace muy difícil cumplir los requisitos.
4. Por otro lado, y en el mismo sentido de otorgar un mejor servicio de mediación, se propone evaluar la organización de zonas a licitar en cuanto a que la distribución geográfica que deben abarcar los mediadores licitados de una zona sea menos dispersa.
5. En cuanto a las relaciones de coordinación con las instituciones ejecutoras de la mediación, vale decir Corporación de Asistencia judicial, tribunales de familia y de letras con competencia en familia. Se propone que exista una red de colaboración mutua lo cual se deje establecido en alguna especie de convenio de colaboración, donde cada institución designe a un encargado de participar en la red.
6. Se sugiere que el rol que ejerce la Secretaría Regional Ministerial de Justicia, sea más activo en el desarrollo de la mediación, vale decir, que entre otras, coordine reuniones periódicamente con los tribunales y no se

transforme sólo en un ente receptor y derivador de documentación relacionadas con la mediación.

7. En cuanto al registro de mediadores, se sugiere evaluar algunos requisitos de inscripción para el registro de mediadores, como son la tenencia de una oficina al momento de inscribirse. Se propone que se elimine el requerimiento de contar con una oficina al momento de inscribirse como mediador, pero que luego, al momento de contar con usuarios, sí se debe disponer de un lugar físico donde llevar a cabo la mediación. Este lugar debe ser debidamente informado a la SEREMI de Justicia al momento en que se requiera.
8. En cuanto al requisito para inscribirse en el registro de mediadores de contar con 40 horas prácticas de mediación familiar, se sugiere que estas sean en casos reales y que exista un mínimo de casos mediados donde participe el pasante, como por ejemplo 10 casos reales, y no que se realicen las 40 horas en trabajo administrativo o con role playing.
9. En cuanto a la modalidad de formación de la mediación, se sugiere que el ministerio de justicia, solicite como requisito para registrarse en el registro de mediadores y posteriormente desempeñarse en el sistema de mediación familiar licitado, que los mediadores cuenten con una formación presencial o semipresencial, lo que regularía de alguna manera la formación profesional y la gran oferta académica existente y sin prestigio que existe actualmente en modalidad online.
10. Respecto a la evaluación de la calidad de los mediadores, se sugiere que se realicen en forma individual a través de supervisión de casos, y en forma incógnita. Es decir que el Ministerio de Justicia cuente con supervisores en terreno que evalúen la calidad de los mediadores, tanto en su conocimiento como en la conducción del proceso.

11. Se sugiere que el Ministerio de Justicia cuente con una política de capacitación clara y acorde a las necesidades de los mediadores licitados, facilitando a su vez la flexibilidad horaria para poder participar de estas capacitaciones.
12. Se propone reforzar y actualizar los instructivos implementados por el Ministerio de Justicia, como son los de violencia intrafamiliar, cuidado personal entre otros, y a la vez trabajarlos conjuntamente con los tribunales de familia y los juzgados de letras con competencia en familia.
13. En cuanto al seguimiento de las causas, se propone implementar pautas e instructivos unificados por parte del Ministerio de justicia una pauta e instructivo con criterios unificados con la de seguimiento de los casos realizados en mediación, con la finalidad de tener una bases de datos unificadas respecto a esta área.
14. En relación a los futuros procesos de licitación, se propone desarrollar reuniones técnicas entre mediadores licitados y el Ministerio de Justicia , con la finalidad de rescatar experiencias vividas por los primeros y permitiendo al segundo que logre participar activamente en las propuestas de las nuevas bases de licitaciones siguientes, otorgado una visión desde la praxis que aporte a mejorar lo ya existente.
15. Desarrollar un área de capacitación y evaluación, orientada a entregar mayor soporte teórico en relación a problemáticas difíciles de abordar. Se sugieren pasantías o clínicas de casos con expertos en el área.
16. Potenciar intercambio de experiencias entre centros de mediación a nivel nacional, como también internacional.
17. Respecto a la salud ocupacional de los mediadores que se ven diariamente sometidos a trabajar con personas con una fuerte carga

emocional, se sugiere que los centros de mediación licitados, a través de lineamientos técnicos del Ministerio de Justicia realicen autocuidado de sus equipos profesionales con la finalidad de evitar síndrome de Burnout u otro indicador de estrés laboral.

VIII.- Bibliografía

ARGENTINA, Gobierno (s.f.). *Manual de formación básica de mediadores*. Recuperado el 16 de 10 de www.santefe.go.ar/conceptosbasicosdemediación.pdf

BAEZA, M. (2002) De las metodologías cualitativas en investigación científico-social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Universidad de Concepción.

BOQUÉ, M. (2003). *Cultura de la mediación y cambio social*. Barcelona.

CÁRDENAS. E. 1998. La mediación en conflictos familiares. Lumen Humanitas.

DIEZ, F. y Tapia G., (1999) Herramientas para trabajar en mediación. Editorial Paidós, Buenos Aires.

DONOSO, P. (2010). *Mediación Familiar. Un enfoque integral de la familia y su contexto legal*. Santiago de Chile: UCSH.

FERNANDEZ, M. (s.f.). *Resolución Alternativa de conflictos*. Recuperado el 18 de 10 de 2011, desde www.isdr.org/sv/publicaciones/documentos/resolucionalternativadeconflicto_s.pdf

GORVEIN, N.,(1994) Divorcio y mediación. Editorial Marcos Lerner, Córdoba.

ITURRIETA, S. (2009), Teoría del Conflicto. Editorial CED Universidad Católica de Antofagasta, Antofagasta.

JUSTICIA, M. d. (10 de junio de 2009). *Sistema Nacional de mediación. Nueva justicia de Familia*. Recuperado el 21 de 10 de 2011, de www.mediaciónchile.cl

LÓPEZ, C. 2005. Manual de Derecho de Familia y Tribunales de Familia, Tomo II, Librotécnica.

LLONA, S. y otros, (2003-2005), Manual de mediación familiar. Santiago, Chile.

MAGANTO, C. (2004) Mediación Familiar: aspectos Psicológicos y Sociales. Editorial Universidad del País Vasco. Sevilla.

NACIONAL, C. (30 de agosto de 2008). *Biblioteca congreso nacional*. Recuperado el 17 de 10 de 2011, de www.bibliotecacongresonacional.cl

NACIONAL, C. (30 de agosto de 2008). *Bibloteca del Congreso Nacional*. Recuperado el 20 de 10 de 2011, de www.bibliotecacongresonacional.cl

PASTÉN, F. 2000. Elaboración de Diagnósticos Sociales con la utilización de Técnicas Cualitativas de Investigación. Editorial Edeval.

PEREZ SERRANO, G. (2000), Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes. II Técnicas y análisis de datos. Tercera edición. Editorial La Muralla.

REDORTA, J. (2004) Mediación: Como analizar los conflictos. Editorial Paidós Ibérica S.A. Barcelona.

RUIZ OLABUÉNAGA, J. (2007), Metodología de la investigación cualitativa. Deusto, Bilbao.

SUARES, M. (1996). *Mediación. Conducción de Disputas, comunicación y técnicas* Buenos Aires: Paidós .

SUARES, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.

VARGAS, M. (diciembre de 2008). *Mediación Obligatoria. algunas razones para justificar su incorporación*. Recuperado el 19 de octubre de 2011, de www.scielo.cl: ISSN 078-0950

VALLES, M. 2000. *Técnicas cualitativas de investigación social*. Editorial Síntesis.

VASILACHIS, I. 2006. *Estrategias de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa.

WWW.MEDIACIONCHILE.CL

YOUNG, E. &. (2010). *Diagnostico al sistema licitado de Mediación Familiar*. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia.

ANEXOS

Pauta de Entrevista Semiestructurada

Objetivo específico	Eje Temático	Indicador
Describir la opinión que los mediadores licitados tienen sobre las políticas públicas que el Ministerio de Justicia ha impulsado en el ámbito de la mediación familiar.	Licitación de mediación familiar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qué opinión tiene usted respecto a las políticas públicas que ha implantado el Minju en el área de mediación familiar? 2. ¿Considera usted que licitar los procesos de mediación familiar, es una buena forma de implementar la mediación en Chile? 3. En base a los procesos de licitación que usted ha participado, ¿considera que es un proceso claro y amigable? 4. ¿Cree usted que con las políticas públicas implementadas por el Minju, la mediación familiar se ha validado en Chile? ¿Qué sugeriría usted?
	Tribunal de familia y letras	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respecto a la ley 19.968 que instauro la mediación familiar como parte de la legislación Chilena. ¿Qué aspectos según su experiencia deberían mejorar en su ejecución? 2. ¿Qué aspectos cree usted que los tribunales tanto de familia como de letras han mejorado en estos 6 años del ejercicio de la mediación. 3. ¿Qué aspectos cree usted que debería reforzar el Minju con los tribunales.
	Formación de mediadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted se formó académicamente de forma presencial, semi presencial o por e-learning? 2. ¿Qué le parece a usted en general la formación de los mediadores? 3. ¿Cree que es necesario la capacitación permanente, y porqué? 4. ¿Existe algún aspecto de la formación de los mediadores que debiera mejorar?
	Relación Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué opinión tiene respecto a la relación laboral que usted tiene ya sea con el centro de mediación como con el Ministerio de Justicia? 2. ¿Considera usted que ha existido una evolución en esta área desde la primera licitación en el año 2006 hasta la fecha? 3. ¿Existe alguna política de autocuidado por parte del Minju respecto a posibles trastornos físicos y emocionales de los mediadores en ejercicio? 4. ¿Existe alguna exigencia por parte del Minju relacionado con la relación contractual de los centros de mediación y mediadores contratados?
	Registro de mediadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tiene claro el funcionamiento y objetivo del registro de mediadores? 2. ¿Cuál es la utilidad que usted le otorga al registro de mediadores? 3. ¿Desde la fecha en que usted se inscribió en el registro de mediadores, piensa que ha tenido alguna evolución? 4. ¿Qué aspectos sugeriría mejorar del registro de mediadores?
Analizar la opinión de los mediadores licitados sobre los procedimientos técnicos y administrativos de la aplicación de la mediación en el ámbito de los tribunales de familia.	Modelos de mediación y sus técnicas	Identificación del modelo utilizado a. Modelo de Harvard b. Modelo Transformativo c. Modelo Circular Narrativo Técnicas utilizadas, Principales razones de la elección
	Utilización de registro de información	Desde su experiencia profesional en estos 6 años de licitación. ¿Qué le parece el sistema de registro de información? ¿Cree que es necesario? ¿Cubre las necesidades? ¿Es amigable? ¿Qué debería mejorar?
	Procedimientos administrativos	¿Qué percepción tiene usted de la parte administrativa del proceso de licitación? ¿Considera que los procedimientos y exigencias actuales son adecuados? ¿Porqué?

	Seguimiento de las causas	¿En el transcurso de su experiencia se han realizado seguimiento de los casos, y si fuera así por qué motivo? ¿Existe algún instructivo de parte del Minju respecto a los seguimientos. Cómo, a quién, qué medir, y cada cuánto tiempo?
Explicar que competencias reconocen los mediadores licitados ser las más importantes para un adecuado desempeño en el ámbito de la mediación familiar	Competencias técnicas	¿A su juicio cuáles son las competencias técnicas que debe tener un mediador?
	Competencias personales o sociales	¿Que competencias personales o sociales cree usted que han favorecido su desempeño como mediador familiar?