

CONTRIBUCION DE LA MEDIACION EN EL AMBITO DE LA FAMILIA

El argumento busca destacar la importancia de la mediación para la familia y enfatiza la relevancia de la calidad de los servicios que se ofrezcan a los núcleos familiares en conflicto, ya que de ello depende en gran parte el futuro de la mediación

La relación familia-sociedad está siendo cuestionada. Se hace urgente repensar en aproximaciones que den respuesta a las múltiples tensiones que ella vive en lo cotidiano y que conllevan una gama de conflictos que muchas veces requieren de la búsqueda de nuevas alternativas de solución, siendo la mediación una de ellas.

Este trabajo pretende abordar aspectos que puedan dar cuenta de la relación directa que se establece entre Mediación-Familia-Conflictos Familiares, entregando algunas respuestas a las interrogantes que nos interpelan en el momento histórico social que hoy se vive.

En primer lugar, se abordarán distintas aproximaciones del concepto de familia, para de este modo poder llegar a una elaboración conceptual que sea consecuente con el enfoque de Mediación que aquí se presenta.

Por otra parte se considerará a la familia como parte de la sociedad, una sociedad que requiere ir creando condiciones que le permitan el desarrollo de todos sus miembros. Se consi-

VESNA TOMIC-ORBDALJ MARTINOVIC
Asistente Social, Mediadora,
Docente Escuela de Trabajo Social,
Pontificia Universidad Católica de Chile.

derará también la tensión existente entre sociedad y familia, la que muchas veces lleva a conflictos que requieren una intervención adecuada, constituyéndose la media-

ción en una de las alternativas posibles, como una instancia de encuentro entre los miembros de la familia en conflicto y las redes sociales existentes.

SIGNIFICADO DE FAMILIA

A la familia se la ha vinculado con el lugar físico en el cual se reúnen cotidianamente las personas que tienen un patrimonio común. Aristóteles define a la familia como "la comunidad constituida naturalmente para la satisfacción de las necesidades cotidianas" (La Política). Desde los distintos enfoques disciplinarios (Sociológicos, Psicológicos, Económicos, entre otros) se han hecho esfuerzos significativos en la definición del concepto familia; una aproximación a ella es a través del

establecimiento de misiones y finalidades que cumple, desde esta perspectiva se puede señalar que:

1. La familia tiene una misión que es "NATURAL", está regida por principios que emanan de la naturaleza del hombre, incluye como elemento fundamental la "libertad", la libertad de la persona y la intangibilidad de su dignidad, vincula al hombre y la mujer y de este modo conserva el género humano. El término de sociedad natural interpela a una condición intrínseca de la persona que es la de entrar en sociedad con otra, la terminología de sociedad apela a la unión consensual y de hecho entre un hombre y una mujer con una finalidad en sí, siendo el "amor" el valor central que determina y moviliza a la familia en su camino por recorrer.
2. La misión "ECONOMICA" que se refiere a la mantención de sus miembros mediante la obtención de alimentos y techo para los que conviven en él. Es una sociedad doméstica que protege y garantiza su estructura fundamental y determina los aspectos concretos que no son definidos por los principios naturales.
3. La misión "MORAL", consiste en la internalización y aprendizaje de valores, normas y conocimientos que se transmiten de generación en generación, que son compartidos mutuamente para el cuidado y educación de sus miembros, regula el pensar, sentir y actuar de sus miembros en una cultura específica, "desarrolla la sensibilidad moral a través de la introyección en el tiempo de valores morales y por otra, desarrolla la capacidad de discernimiento en el juicio de conciencia (Reyes *et. al.*, 1994: 6).

La Constitución Política de la República (24/10/1980) en su artículo N° 1 señala que "La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, y que es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la pobla-

ción y a la familia, propender al fortalecimiento de esta, promover la integración armónica de todos los sectores de la nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional", en el artículo N° 19 se reafirma esto señalando que "La Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia". Se puede apreciar entonces que la Constitución protege a la familia legítima como a la ilegítima (aquella en la cual no está presente el vínculo matrimonial), la mayoría de la doctrina señala que la familia no constituye una persona jurídica, está compuesta por un número variable de personas unidas entre sí por determinadas relaciones jurídicas. No existe patrimonio familiar ni representación jurídica de la agrupación. El Derecho Civil moderno se estructura sobre la base de la persona individual y no de la familia. No existe definición legal de la familia, a pesar de ser una institución fundamental dentro del ordenamiento jurídico. Como curiosidad en el código civil al tratar del Uso y la Habitación artículo 815, aparecen conceptos que se refieren a la familia desde el punto de vista de su legalidad, en el que la "familia son los cónyuges, hijos legítimos y naturales reconocidos o no, sirvientes y las personas con quien vive en una habitación determinada, esté casado o no y que viven a expensas de las personas que, o las personas que hacen de jefe y a quienes este debe alimentos", este concepto aparece amplio ya que incluye a todos los que viven en un mismo techo, alude al concepto desarrollado por otros autores que dicen que: "familia es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca". (Minuchin, 1994: 25).

En este tipo de familias se da una vinculación afectiva que involucra a todos sus integrantes, siendo un vínculo de naturaleza meramente

fáctica y por lo tanto circunstancial y de duración incierta; frente a esta relación familiar de hecho, jurídicamente existe indiferencia legal y una posición intermedia que postula que debe realizarse un reconocimiento de ciertas relaciones familiares de hecho, no tiene organicidad jurídica propia.

La existencia de definiciones de familia que enfatizan distintos aspectos de ella permite que, desde donde se la defina, se excluyan o incluyan miembros, apela a los "debieras" o "ideas" de lo que es una familia, pues todos tenemos una concepción de ella a partir no solo de los modelos culturales imperantes, sino además, desde las experiencias de éxito o dolor que se transmiten de generación en generación.

Sin embargo, hay aspectos centrales en los cuales los autores de diversas disciplinas logran encontrar puntos comunes respecto a características que tienen las familias, en general se dice que:

La familia es un microcosmos, todo lo que existe y las situaciones que envuelven al ser humano se viven en ella, es un universo representativo del mundo, a la vez es el universo representativo del ser humano; las personas nacemos, vivimos y crecemos con una propia subjetivización de los significados que le atribuimos a la familia, a la vez el tipo de familia que experimentamos nos entrega significados y pertenencias que como seres humanos tenemos en esta sociedad, esta triple complejidad: persona-familia-sociedad nos lleva a detenernos y

reflexionar acerca de los significados y conceptualizaciones que hoy se están replicando en la familia chilena.

Para José Joaquín Brunner (Brunner, 1994: 110), la familia es "el núcleo de organización social donde convergen, por así decir, la naturaleza y la cultura; aquella como arreglo biológico en el orden de la reproducción de la especie y esta como arreglo histórico en el orden de la socialización del individuo". Esta definición nos refuerza la complejidad que viven las familias hoy en su intento de identificarse y darle sentido a su existencia como tal en su relación con el momento histórico que vive.

Al revisar los significados de familia que le atribuyen diversas disciplinas de las ciencias sociales se puede constatar como un factor común y esencial la mantención, la transmisión y proyección de la vida.

Otros autores enfatizan en la Familia como "un grupo social, unido por vínculos de consanguinidad, filiación y alianza" (Zambra, F. 1995).

En nuestro país la familia es considerada por un 60% de los chilenos mayores de 18 años como el área más importante de la vida,

principalmente como fuente de cariño y afecto y como otorgadora de un sentido a la vida, ya que ella ofrece la oportunidad de trabajar para alguien y sentir que la vida personal es importante: (Comisión Nacional de la Familia. Encuesta Nacional 1993). Esta evaluación positiva de la familia se da preferentemente en los estratos económicos altos y medios, en

"Al revisar los significados de familia que le atribuyen diversas disciplinas desde las ciencias sociales, se puede constatar como un factor común y esencial la mantención, la transmisión y proyección de la vida."

las familias de estratos socioeconómicos bajos se da con mayor frecuencia una evaluación negativa de sus relaciones familiares. Lo planteado con anterioridad nos lleva a afirmar que el significado de familia que se tiene está en estrecha relación con los modelos experienciales vividos, la forma como se constituye la familia desde sus inicios determina los vínculos que se establecen entre sus miembros. El hacinamiento, la promiscuidad, la falta de espacio propio, la baja escolaridad, la falta de ingresos estables que permitan una subsistencia digna, la ausencia de valores esenciales y su desarrollo moral al interior de la familia, constituyen serias amenazas en la consolidación de un núcleo familiar que acoja y brinde a sus miembros las condiciones mínimas requeridas para su desarrollo en sí, la formación de una identidad familiar se distorsiona, pierde significado y valor. Aunque se puede apreciar en estas realidades una pérdida y cuestionamiento del núcleo familiar, también se ha constatado a través de la experiencia que siempre se mantiene "a pesar de" el anhelo de pertenecer a una familia que entregue espacio significativo el cual se constituya en un nosotros no fragmentado que logre consolidar en sus miembros el sentido de confianza en la pertenencia, seguridad y resguardo.

En todas las culturas la familia ha sido la encargada de transmitir las pautas sociales, políticas, económicas, culturales que rigen en la sociedad, es ella la que introduce paulatinamente a sus miembros al mundo que los rodea, esta función es parte natural y esencial de su identidad como tal "la familia se ha constituido en uno de los pocos refugios que van quedando donde el código que rige las relaciones humanas es el amor" (Montenegro, H. 1995). También se afirma que la familia es la estructura mediadora entre la sociedad y los individuos, en familia se aprende a ser familia, esto corrobora la premisa que no se puede dar lo que no se tiene y no se recibe. La familia satisface necesidades en sus miembros, estas son principalmente las de:

- 1) *Necesidad de inclusión*: que consiste en sentirse aceptado valorado e integrado, reconocido como único, diferente, particular y a la vez parte de un grupo.
- 2) *Necesidad de control*: donde cada uno es responsable de lo que constituye su familia en el lugar que le corresponde de acuerdo a las etapas del Ciclo de Vida por el cual atraviesa.
- 2) *Necesidad de afecto*: donde cada miembro necesita ser percibido como irremplazable, querido por lo que él es, esta necesidad se satisface a través de la solidaridad familiar y fraternidad que pueda crearse en el núcleo familiar. El dilema actual de conceptualizar a la familia radica principalmente en no contemplar lo isomórfico que constituyen las manifestaciones y formas de vida familiar.

Ahondando hacia la búsqueda de un sentido y significado de la familia se puede constatar que ella se constituye "como el lugar donde convergen las fuerzas intrínsecas como extrínsecas de los seres humanos", es el espacio donde confluyen y se contienen las dimensiones sociales, psicológicas y culturales del ser como yo-tú y nosotros, solamente en familia se da esta convergencia compleja, la comunicación es el proceso mediante el cual los yo-tú y nosotros se relacionan, intercambian y asignan prioridades, es el vehículo que permite y transforma la convergencia en operaciones significativas familiares.

Las fuerzas intrínsecas apuntan directamente a la unidad conservadora del ser que tiene su forma particular de organizarse a partir de pautas que estructuran el funcionamiento de esa persona al interior del funcionamiento familiar, toda persona tiende a conservarse como tal a través del reconocimiento de su particularidad y diferenciación de otros lo cual da origen a la identidad, si bien es cierto existe esta unidad conservadora, también confluyen fuerzas que provienen del exterior de la persona, se ha aseverado que cuan-

do una familia y específicamente los padres envían insuficientes o en forma incongruente el afecto y las pautas valóricas necesarias para ese ser, se deteriora el proceso de identidad.

Esta diversidad de mirada frente a lo que se incluye y excluye en el concepto de familia, permite entender que hablar de la familia es difícil y complejo, ya que el concepto en sí alude al ámbito privado del ser humano, alude también al ámbito de lo público, el cual tampoco tiene posturas congruentes al respecto. Los conflictos que vive la familia comienzan a hacerse cada vez más públicos, la tensión se produce entre lo que se considera como el mundo privado de las personas y la inclusión cada vez más frecuente del mundo público en los conflictos que la atañen. La característica esencial, desde esta perspectiva, consiste en la mantención por parte de la familia de sus fuerzas intrínsecas que le permiten el resguardo y desarrollo a sus miembros sin dejar de reconocer que frente a la imposibilidad de resolver los grandes conflictos que vive deba recurrir a un agente externo que les oriente y entregue aquellos aspectos que la hacen desestabilizarse. Existe por lo tanto una mutua dependencia entre lo público y privado del acontecer familiar.

SOCIEDAD, FAMILIA Y MEDIACION

Analizar el surgimiento de la Mediación en la sociedad actual implica, necesariamente, hacer un recorrido que, aunque breve, logre dar

cuenta de las influencias sociales que le han dado forma. En este sentido, el surgimiento y la valorización de la democracia es un primer elemento que ha influido positivamente en el desarrollo de procesos de resolución de disputas distintos al formalismo del juicio. "Las formas alternativas de resolución de conflictos están cada vez más legitimadas y son promovidas por los actores tradicionales del sistema jurídico" (De Munck, 1994: 5).

Los procesos de democratización llevan implícita la creencia en la capacidad de los sujetos de dar forma a su historia, asumiendo con ello el valor de las relaciones negociadas por sobre la imposición de la autoridad. Se ha cedido lugar al libre diálogo para fundar los acuerdos "Se valora la horizontalidad en las relaciones y la autonomía individual (Cortez-Monroy, 1997: 6). En lugar de intervenir verticalmente, 'desde arriba', el Estado tiende cada vez más a ejercer su control horizontalmente, y a sumergirse en la sociedad civil".

Lo expuesto anteriormente no refleja solamente reflexiones teóricas ni meramente políticas respecto de los procesos democráticos, puesto que a partir de ellas se constituyen nuevas formas de organización social, nuevas instituciones y nuevas formas de relación. "El movimiento reflexivo de autoinstitución democrática toma un nuevo cariz desde el momento en que se ponen en cuestión las modalidades concretas de intervención estatal" (De Munck: 35). En este sentido, la administración de justicia y el funcionamiento familiar se transforman, en una suerte de reflejo de cambios societales.

*"Existe
por lo tanto,
una mutua
dependencia
entre lo público
y lo privado del
acontecer
familiar."*

En cuanto a la justicia, se ha ido generando una transformación de la relación de nuestras sociedades con la ley, el Estado y su justicia. Dentro del orden democrático, la figura del juez, voz de la ley, cede su lugar (sin excluir el modelo tradicional de juzgar) a la Mediación como forma de "reapropiación del universo normativo por los actores mismos; la norma sería de este modo mucho más sensible a los contextos locales que se supone debe regular" (De Munck: 6). Esto supone una participación dialógica de los actores y un reconocimiento de la historicidad de aquellos en el proceso de juzgar.

Se cuestiona con ello el poder indiscutido del juez, quien podía intervenir en las situaciones sociales como si las conociera mejor que los involucrados. Del mismo modo, aparece la tendencia hacia la horizontalización de las relaciones humanas al interior de las familias, la jerarquía y el poder comienzan a flexibilizarse y a adquirir movilidad de acuerdo a las necesidades que a esta se le presentan, significa que los miembros familiares rotan su influencia y el grado de decisión a través de negociaciones permanentes para estabilizar las normas familiares. La autoridad está dada a través de los mensajes explícitos como implícitos respecto a las expectativas y necesidades existentes, se está dando paso de una 'paternidad autoritaria' a una 'paternidad orientadora' que se constituye en un importante estímulo para el desarrollo de un diálogo enriquecedor al interior del núcleo familiar.

Cambian de esta forma los procesos de socialización primaria, como la familia y la educación. A modo de ejemplo, "si la desaparición de los cónyuges significaba, en el modelo clásico, la desaparición pura y simple de la familia, actualmente hay una inclinación a redefinir de manera más flexible y estratificada el sistema de expectativas familiares, distinguiendo familia y matrimonio, matrimonio y filiación, grupo afectivo y línea genealógica, etc. Hay una situación donde los roles se problematizan y se discuten permanentemente.

Bajo esta perspectiva, las nuevas tendencias en las relaciones familiares son coherentes con los procesos de democratización social, teniendo como punto básico de encuentro el carácter dialógico de las relaciones sociales. Y es que en la Mediación, en gran medida, se apela a una racionalidad comunicativa que se construye entre las partes. Esto es primordial, pues las referencias comunes a un otro externo tales como la religión, la ideología o el mismo sistema político institucional que jugaban un papel clave en la constitución de la identidad y por lo tanto de los contenidos compartidos se han relativizado. Siguiendo a Habermas se puede decir, que la identidad colectiva deja de tener un contenido tradicional, como algo objetivo, al cual todos se refieren, y pasan a ser los individuos quienes participan de la configuración y formación de la voluntad de identidad que se realiza en común. Pero este fenómeno social requiere que en la comunicación esté presente el reconocimiento que la identidad es flexible, ya que todos pueden reconocer y respetar, por lo que la tolerancia y el respeto a los derechos del otro son sustantivos" (Torres, 1996: 6-7).

LA MEDIACION COMO ALTERNATIVA DE ENCUENTRO

Es por todos conocido que en Europa países como Francia, Bélgica y actualmente en Suiza están desarrollando experiencias de Mediación en situaciones de familia. Canadá se inicia por los años '80 y en EE.UU. se empezó a trabajar con las escuelas, sobre todo con escuelas primarias para habilitar a los pequeños a aprender a resolver conflictos. La idea fundamental es poder enseñar método de resolución de conflicto que permite a los niños resolverlos entre ellos y resolver sus conflictos entre ellos y los profesores.

En América Latina tenemos a Argentina la que recientemente introduce la Mediación como una figura jurídica.

En general se puede apreciar la tendencia a mediar en los conflictos originados hacia el interior y exterior del grupo familiar, en la comunidad como por Ej: entre vecinos, entre instituciones y otros, también está tomando fuerza la mediación en el ámbito laboral, en el de salud, en el de la educación.

En el ámbito familiar es posible constatar a través de las experiencias de otros países que no solo es recomendable trabajar con las dificultades más álgidas, más conflictivas en lo que se refiere a familia y no solo cuando el conflicto estalla sino que además en forma preventiva dando cuenta e introduciendo elementos de resolución de conflicto como un aspecto a considerar dentro de la formación de los niños, y de este modo evitar la confrontación. También es posible descubrir en el análisis que se hace de estas experiencias que el aspecto preventivo de la Mediación puede abarcar una intervención preliminar o previa en el sentido de que a partir del momento en que el problema surge inmediatamente se puede empezar a aplicar la Mediación.

Podemos afirmar, entonces, que la Mediación permite trabajar conflictos familiares, situaciones de ruptura de familia, situaciones de desequilibrio familiar y específicamente situaciones en las cuales se requiere la protección de los niños.

Pierrette Brisson indica que todos los conflictos que se viven en una familia pueden ser trabajados a través de la Mediación, definiéndola como: *"la búsqueda de una solución justa y equitativa, por todas las partes, con la*

ayuda de un tercero imparcial, frente a un conflicto o en litigio" (P. Brisson, 1997).

Aun cuando la figura jurídica no se ha implementado es posible afirmar que los profesionales de las ciencias sociales han ido desarrollando la mediación a través del trabajo entre las fronteras de las relaciones humanas en conflicto, en las familias que viven dificultades y situaciones de crisis.

Observando a la familia nos encontramos con pequeños y grandes conflictos, los que se suceden en forma regular a través de las etapas de desarrollo individual-familiar, entonces cabe preguntarse:

¿Qué factores están presentes en el grupo familiar que llevan a sus miembros a generar situaciones de conflicto tal, que requieren de un otro externo?

La familia a lo largo de su desarrollo presenta dificultades, en todos los ámbitos culturales, tanto ella como la sociedad disponen de instituciones, valores, estrategias y conocimientos para enfrentarlos y tratar de superarlos.

"La confianza implica una perspectiva valórica, requiere poner a las personas en el primer plano para crear desarrollo en el plano moral y productivo."

El aprendizaje y socialización de modelos de resolución de conflictos es producto de sus historias personales de modelos aprendidos y transmitidos de generación en generación, de familia a familia. Lo anterior nos interpele analizar las lealtades familiares que se encuentran en juego en las manifestaciones de un conflicto.

Por lo general las familias actúan según sus propias reglas transmitidas de generación en generación, las cuales permiten mantener la

estabilidad familiar. Ellas ofrecen resistencia a la imposición de normas por parte de personas ajenas al grupo familiar. Cuando los miembros de la familia se encuentran en conflicto se toman la justicia por su mano. Los adolescentes descontentos desafían la autoridad de la casa. Los padres separados les niegan a sus cónyuges el derecho de visita o dejan de pagar pensiones alimenticias (Singer, L. 1996).

Nada corroe más que el desgaste físico, emocional y de recursos que presentan los miembros de una familia en un conflicto adversarial, ya que la necesidad de una familia en ponerse de acuerdo crea grandes deterioros entre sus miembros.

A lo anterior hay que agregar que la familia se encuentra impactada por las mutaciones socioculturales históricas, es decir, la vida social y lo que acontece incide sobre su vida familiar y personal.

Las personas se debaten en sus relaciones consigo, con los otros y las instituciones que regulan su hacer. Los factores claves de la vida junto a otros se vinculan con la idea de certeza e incertidumbre.

La incertidumbre se encuentra enraizada en una actitud de desconfianza en el hoy y las circunstancias pero también en lo que respecta al futuro en cuanto al trabajo, a la salud, educación y previsión, seguido de las amenazas a la familia como institución y el deterioro de las relaciones interpersonales.

La confianza implica una perspectiva valórica, requiere poner a las personas en el primer plano para crear desarrollo en el plano moral y productivo.

Esta incertidumbre está enraizada en la sociedad y, por lo tanto, no solo su superación va a estar centrada en la persona sino que también y en conjunto con las instituciones públicas y privadas.

Los conflictos graves llevan a la búsqueda de un agente externo que les permita restablecer su equilibrio, porque cualquiera que sea el

conflicto se tiene que considerar que en sí es una pérdida del equilibrio familiar. Entonces si revisamos lo que se ha estado haciendo al respecto y las respuestas que le entrega la sociedad a estos requerimientos podemos afirmar que la Mediación ha sido una constante no legitimada jurídicamente, pero si legitimada culturalmente, ya que en términos legales, terapéuticos y de intervención familiar permanentemente ha existido la búsqueda de formas de encuentro con la familia responsabilizándola respecto a sus capacidades, orientándola en la reconstitución del equilibrio, ayudándola a evolucionar de manera tal que encuentre formas de vida que le permitan la resolver sus conflictos.

Se puede afirmar que los aportes de la Mediación a la familia en conflicto se sitúan en cuanto esta entrega atribuciones a la familia a través de:

- la co-construcción en la toma de decisiones y responsabilidades, crea en conjunto otros patrones de relaciones que permiten resolver los conflictos de la familia en forma positiva usando diferentes procedimientos y diferentes expectativas, hay una estrategia de acercamiento.
- Busca crear y desarrollar en conjunto opciones satisfactorias para las partes en conflicto, explora intereses comunes, estimula los recursos familiares, la creatividad, busca consensos y compromisos mutuos.
- El poder se balancea de acuerdo a las necesidades de un bien común, lo que permite igualdad de oportunidades y de participación en el proceso de resolución del conflicto. Entrega la posibilidad de "Ganar-Ganar".
- La mediación se focaliza en el problema que genera el conflicto no en las personas. Tiene una mecánica de solución al problema que se está tratando y a la vez puede convertirse en una herramienta útil, en un instrumento que va a permitirles más tarde

resolver otro tipo de conflictos dejando en sí una consecuencia que es la posibilidad de que cuando la persona entre en mediación adquiera también cierta competencia en la resolución del conflicto en forma no adversarial. Entonces podemos afirmar que hay un proceso de aprendizaje que es consecuencia y/o efecto de la Mediación.

¿Cómo llega la familia cuando acude a las instituciones privadas y públicas en busca de solución a sus conflictos?:

- * Son personas que llegan con dolor, angustias, recelos, enojos porque se encuentran frente a un callejón sin salida en las soluciones intentadas al problema. También presentan temor a que se exacerbe el estado de agresividad de las partes.
- * Esperan ser escuchados en sus particularidades y formas de recortar la realidad.
- * Tienen institucionalizado el trámite, es lo conocido y establecido en la actual cultura institucional como también lo que se llama "cuerdas separadas", es decir, los conflictos son atendidos sin considerar la integridad, focalizándose en el problema puntual sin considerar los problemas de relación subyacentes que originan la atención.
- * Requieren de profesionales que sean capaces de acortar tiempos, de escuchar, de presentar opciones, de entregar a las partes la resolución de conflicto de apoyar, orientar, estimular, proyectar, cooperar, informar, educar y potenciar.

Para mediar se requiere incluir al otro y/o los otros, inclusión que contempla las necesidades que están a la base como también las posibles opciones (satisfactores). Se trabaja fuertemente con la percepción que se tiene frente al problema y las necesidades que dan origen a la situación conflictiva. Si entendemos tal como nos lo señala H. Maturana que la "percepción es un poner algo ahí", un algo que se da a partir de una construcción que se hace

desde el sí mismo, solamente se puede comenzar a mediar cuando existe disposición de entrar en relación con el otro, aceptando la diferenciación que está desde ya marcada por la forma particular de recortar la realidad, implica un poner ahí y a la vez tener la capacidad de abrirse a las percepciones diferentes de una misma situación por parte del otro, es un abrirse no solo a la experiencia del sí mismo, sino abrirse a la experiencia del sí mismo junto a otro, mirando y escuchando al otro.

CONSIDERACIONES FINALES

La implementación en Chile de la Mediación da paso a legitimar los cambios que hoy se gestan en nuestra sociedad. Nos encontramos con una sociedad que resuelve sus conflictos en forma adversarial, hay que introducir con fuerza la idea social que la presencia de conflicto es un indicador de disconformidad que requiere ser contemplado en todas las dimensiones estructurales que dan origen a la escalada del conflicto y de este modo crear espacios donde la cooperación y el conflicto sean compatibles.

La introducción de la Mediación como figura jurídica y la consecuente práctica requiere de una gran dosis de confianza, la cual debe desarrollarse a la luz de los resultados y de la capacidad que tengan de los profesionales en construir a partir de lo realizado un instrumento de resolución de conflicto alternativo. Siendo este un proceso profundo de cambio en las reglas aceptadas en las interacciones sociales, requiere de algunas reflexiones y aportes que se hacen sobre las bases conceptuales y éticas en las cuales se asienta la mediación.

Hoy en Chile se está gestando un proceso global de modernización, donde el impacto sobre la familia es descrito y analizado en el informe "Desarrollo Humano en Chile 1998", er "Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo". Este informe nos muestra cómo la

familias viven una constante inseguridad en cuanto a la "estabilidad laboral, la salud, las relaciones sociales, la comunicación, la seguridad pública, la educación, las relaciones con el medio ambiente" (P.N.U.D., 1998: 192).

Si la familia es vista como un espacio en el cual se cruzan de manera especialmente intensa las distintas dimensiones institucionales y culturales de la sociedad también se requiere reconocer que hay un permanente dinamismo y celeridad de los cambios que repercuten directamente en la familia y que por lo tanto, obliga a los profesionales estar permanentemente atentos a ellos y en constante formación para abordar la creciente complejidad de los conflictos familiares.

La jurisprudencia ha pretendido entregar el soporte que requiere la familia frente a las inseguridades que se le presentan en lo referente a la ley y normas de convivencia cotidiana, hoy a través de diversos estudios, podemos apreciar la necesidad de los cambios

que se están gestando en ella, el cambio al Procedimiento Penal como también la creación de Tribunales de Familia que darán paso a la creación de los Centros de Mediación.

La Mediación puede constituirse en un soporte valioso y eficaz que permite a las familias aprender nuevas formas de concebir y resolver los conflictos. La oportunidad de entregar nuevas concepciones en la cual existe un "nosotros en un yo y tú" en la forma como resuelven los conflictos, en esencia se trata de permitir que las familias puedan comenzar a plantearse desde esta dimensión de la vida fa-

miliar. Sin embargo, como bien se sabe la Mediación contempla aquellos aspectos de las personas que requieren llegar a acuerdo, también es cierto que la Mediación abre puertas para el enriquecimiento en valores deseados y el desarrollo de los miembros de la familia al entregar en los mismos actores las herramientas para llegar a construir en muchas familias por primera vez aquello que es tan difícil y a veces desconocido, que es el concepto del "nosotros", que es lo que nos da la identidad

colectiva, pues aparece un proyecto común con un código común compartido, lo que puede dar pie para comenzar un camino familiar con mayor estabilidad y por lo tanto, mayor seguridad.

La Mediación ha ido creciendo, creciendo no solo en cuanto al concepto y su aplicación, sino en cuanto a una socialización de la importancia de su existencia. Surgen iniciativas privadas como públicas bajo un eje común "la búsqueda de alternativas de solución a los con-

flictos no adversariales".

El futuro de la Mediación depende a la larga de la calidad de los servicios que se les ofrecen a las personas en conflicto.

La Mediación puede convertirse en un instrumento eficaz para este y otros problemas que atañen a la familia. Los profesionales implicados en el proceso de Mediación se encuentran interpelados por estas demandas, por lo tanto es un desafío para los profesionales en ejercicio en cuanto sean capaces de adquirir, implementar y darle validez, esto implica desafíos:

*"El futuro
de la mediación
depende a la larga,
de la calidad de los
servicios que se les
ofrezcan a las
personas en
conflicto."*

- en el trabajo con otros profesionales que dé lugar a lo que se llama la interdisciplina.
- en la comprensión y evaluación del sentido y profundidad del conflicto que traen internalizadas las personas que acuden a los servicios de Mediación.
- en la adquisición de conocimientos acerca de familia, estructura familiar, de las características y formas de relaciones que se establecen hacia el interior y el exterior de ella. Adentrarse en teorías comunicacionales y Teorías de Conflicto y más aún tener los conocimientos acerca de teoría de necesidades así como todo el marco legal que protege el funcionamiento de las personas en sociedad.
- en aceptar formas y propuestas de resolución de conflictos que provengan de la misma familia y de este modo considerar a la familia como gestora de sus recursos.
- en dar cuenta acerca del proceso y las implicancias que esto tiene para las familias en cuestión así como también para la sociedad.
- en entregar una respuesta justa y equitativa a la situación de conflicto, a la situación de litigio.
- en proteger principalmente a los niños, a los hijos, centrándose en despertar el sentido del deber y responsabilidad de los padres.

La implementación de un proceso de Mediación implica considerar los ámbitos público y privado. La Mediación abarca todos los espacios de las relaciones societales, en la familia, en las organizaciones, en la escuela y en la comunidad, esto exige que aquellos que conocen y saben sus virtudes propagar y mostrar en forma experiencial la que hoy se gesta en Chile, y por otro lado los programas y políticas públicas generar mecanismos expeditos de apoyo e implementación.

BIBLIOGRAFIA

- BRUNNER, José Joaquín: *Cartografías de la Modernidad*, Ed. Dolmen 1994.
- Constitución Política de la República 1980.
- CORTES-MONROY, F.: *La Mediación Familiar y el modelo de la Familia Contemporánea* Documento Escuela de Trabajo Social, P.U.C. 1997.
- DE MUNCK J. *La mediación en perspectiva*, Serie Documentos de Trabajo N° 28, Stgo. de Chile, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1995.
- FOLBERG, J.; TAYLOR, A.: *Mediación, Resolución de Conflicto sin litigio*. Lumisa. México, 1992.
- Informe Comisión Nacional de la Familia. Encuesta Nacional 1993.
- Informe Desarrollo Humano en Chile 1998, perteneciente al Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, P.N.U.D. 1998.
- KOLB D.; *The Dialectics of Disputing*. Paidós L. 1992.
- KOLB, D. and Associates: *When Talk Works*. Ed. Jossey-Bass Inc. California, 1994.
- KOLB, Deborah y Colaboradores: *Cuando hablar da resultados: perfiles de mediadores*. Barcelona, Paidós, 1996.
- MATURANA, H.; VERDEN Zoller, G.: *Amor y Juego: Fundamentos olvidados de lo humano*. Ed. Instituto de Terapia Cognitiva, 1993.
- MONTENEGRO, Hernán: *Familia y Sociedad: una relación en crisis*. R.T.S. N° 65, 1995.
- REYES, C., TOMIC-O. M. y otros: *Familia y Conciencia: Los valores familiares que propone la Iglesia*. Ed. Postítulo de la Familia, Facultad de Ciencias Sociales, PUC. 1994.
- RIVELLO, B. *Abordaje de una familia en crisis desde la técnica de la Mediación*. Primer Encuentro Regional de Escuelas de Trabajo social del Cono Sur, Santiago, 1993.
- SINGER, L. *Resolución de Conflictos: técnicas de mediación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. De Paidós, 1996.
- SPARVIERE, E. *Principios y Técnicas de Mediación: un método de resolución de conflictos*, Buenos Aires, De Biblos, 1995.
- ZAMBRA, F. *Solidaridad y Subsidiaridad: principios básicos de la relación Familia-Estado.*, R.T.S. N° 65, 1995.