

## «UNA REFLEXIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR»

Jacqueline Cañete Rodríguez

**E**n general los mecanismos alternativos de resolución de conflictos tienen como objetivo la Paz Social y para ello se requiere de un adecuado tratamiento del conflicto, en particular la mediación como técnica de intervención requiere de un equipo de profesionales de diversas disciplinas, capacitados y entrenados, conocedores de la dinámica y funcionamiento de la familia, teniendo siempre presente que este es un proceso que pertenece a las partes y que el rol del mediador va más allá del ser un facilitador, sino el de crear una responsabilidad social en aprender a resolver los conflictos creativa y constructivamente.

Los sistemas alternativos de resolución de conflictos cualquiera sea, tienen como objetivo la Paz Social y para alcanzarla se deben considerar estos mecanismos como una forma de tratamiento del conflicto.

Estos sistemas suponen un trabajo con el componente emocional de las personas con objeto de disminuir el grado de agresividad y violencia que trae aparejado el conflicto.

¿Pero qué entendemos por conflicto?

Se abordará una de las definiciones, para comprenderlo: Divergencia que conlleva la intención de un actor social de imponerse al

otro, amenazando su existencia, sus bienes o limitando sus posibilidades.

Es un concepto que involucra una multiplicidad de aspectos propios de la vida diaria, sentimientos, pensamientos, reacciones y conductas que surgen en parte de nuestras creencias, supuestos y experiencias en las cuales hemos sido educados; surgen divergencias entre las partes, intereses antagónicos en donde cada cual desea imponer sobre el otro su propia visión; donde esta oposición de intereses es percibida como una amenaza, y es así como este concepto se identifica con sus aspectos negativos, olvidando que tiene un componente positivo al cual se le puede sacar provecho y llegar a obtener grandes resultados constructivos; por lo tanto se concluye que el conflicto es un elemento normal en las relaciones humanas, que estará siempre presente y que es potencialmente benéfico.

Desde el punto de vista de un análisis social «todos los conflictos terminan por resolverse» sea mediante la violencia, el abandono de la relación social o la sumisión autoritaria, en el hecho toda sociedad tiene formas alternativas de solución del conflicto.

Y en nuestra sociedad en donde la estructura de la familia depende preferentemente de las relaciones afectivas, en la cual es alto el porcentaje de convivencias, de familias monoparentales y de nacimientos de

hijos de filiación no matrimonial, se propende a un incremento de los conflictos familiares, debiendo ser necesario involucrar diversas ciencias en la búsqueda de abordar más íntegramente el conflicto, entonces es menester el conocimiento y dominio de ciertas teorías: teoría del conflicto, teoría de las necesidades, teoría de la personalidad, teoría de la comunicación, teoría de sistemas, teoría de la negociación y otros temas todo ello dentro de un marco legal, social, psicológico y cultural que permita facilitar de ésta manera la autocomposición del conflicto y cuyo resultado optado por las partes tenga el menor riesgo de transgresión y que por lo tanto aumenten la satisfacción de las partes y la autoestima de estas.

Todo conflicto conlleva la existencia de un derecho, el cual está sometido a una controversia por parte de dos o más sujetos, luego la solución que se busca debe ser «justa y equitativa», en donde lo justo es lo que las partes valoran como tal, no estando necesariamente esto establecido en la ley, dado que son las partes los autores y responsables de la solución del conflicto, pero debemos tener cuidado de que esta solución no pase a llevar los derechos fundamentales ni aquellos llamados irrenunciables, luego y en razón de esto es menester que las partes sean seriamente informadas y reciban la orientación jurídica necesaria, siendo en este instante importante la intervención de quienes son peritos del derecho, los abogados, con objeto de establecer las bases legales del tema en controversia. Además este acuerdo adquirido debe ser «equitativo», según el criterio de justicia «dar a cada cual lo

suyo», es decir que la solución encontrada permita la satisfacción de las necesidades de ambas partes.

Por lo tanto, en la práctica de la Mediación como un enfoque o procedimiento no basta el conocimiento o dominio de la técnica, como tampoco la intervención de sólo un profesional si se quiere un óptimo resultado, se requiere entonces la experticia de diversos profesionales, que en un trabajo en equipo vislumbren con una visión más amplia la problemática presentada, abordando la situación íntegramente.

En mediación se requiere la utilización de ciertas técnicas que permitan llegar a las partes a la mejor y más adecuada solución dentro de las diversas alternativas propuestas en donde la intervención de un tercero conocedor de éstas debe poseer ciertas destrezas y habilidades como características especiales que permitan que éste proceso al ir desarrollándose estimule la comunicación, el diálogo y ayude a las personas a abordar los conflictos con una perspectiva distinta y que como expone Marines Suarez, en los pro y los contra de la mediación: «Al solucionar un conflicto uno adquiere la capacidad de solucionar otros semejantes debido al proceso de aprendizaje vivido en la anterior experiencia», por lo tanto abre la posibilidad de saber manejar o abordar el conflicto de mejor manera.

Como técnica, la mediación no sólo requiere de un equipo multidisciplinario de profesionales abogados, asistentes sociales y psicólogos, sino más aún, contar con recursos institucionales externos que permitan que la

solución optada por las partes se pueda concretizar favorablemente; en otras palabras desarrollar modelos coordinados de trabajo en las cuales estén presentes otras instancias y que sea éste un trabajo en red, lo cual permitiría evidentemente ampliar las alternativas aceptables de resolución de conflictos y con mayores probabilidades de éxito.

Como trabajadores sociales tenemos ciertas ventajas en nuestra formación como profesionales, que involucra el conocimiento de diversas ciencias que nos permiten contar con un espectro amplio en el hecho de abordar las problemáticas sociales. Hemos sido formados especialmente en las habilidades de la comunicación con distintos grupos sociales actuando a nivel individual, familiar, grupal, comunitario y en especial en la técnica de resolución de problemas, en la búsqueda e identificación de las necesidades; sin embargo ello no basta para realizar un buen trabajo en mediación, se requiere además de un adecuado entrenamiento, capacitación y experiencia para llegar a representar bien el rol de mediador, lo que implica no sólo contar con ciertos atributos personales y profesionales sino estar conscientes de que en esta búsqueda de resolución de conflictos se requiere de un adecuado trabajo en equipo.

En el proceso de mediación se tiene como característica principal el respeto al ser humano con todo lo que ello involucra, sus sentimientos, motivaciones, intereses, valores, creencias y experiencias que en su conjunto le van a dar la capacidad de decidir como actuar frente a ciertas problemáticas presentadas en su vida. De aquí

la importancia de la familia considerada como: un contexto natural para crecer y desarrollarse y que en el curso del tiempo sus miembros van elaborando pautas de comportamiento, diferentes formas de interactuar, adoptando ciertas formas de comunicación, distintos grados de intensidad en sus relaciones interpersonales; por lo tanto se requiere de una adecuada comprensión del funcionamiento de la familia y del contexto sociocultural en el cual está inserta.

La mediación como método está orientada a facilitar el diálogo a fin de redefinir y resolver los problemas en la organización familiar como una forma de atribuir a los protagonistas del conflicto la toma de decisión al respecto. El mediador tiene como función controlar el proceso y equilibrar el poder de las partes, definir las reglas sobre las cuales se va a negociar, considerando intereses, necesidades, conciliando posiciones hasta producir un acuerdo, pero sin su intervención en la elaboración de la decisión.

Pese al poco tiempo que lleva la aplicación en Chile especialmente de los proyectos pilotos en lo referente a este innovador y cuestionado método de mediación el cual está muy de acuerdo con los requerimientos actuales de mejorar el acceso a la justicia dado que se incorporan nuevas acciones y formas de abordar los conflictos no se puede desconocer, que estos mecanismos alternativos a la vía judicial siempre han existido y hay un sin número de experiencias que demuestran su aplicación y con excelentes resultados, ello sin perjuicio de que existan o no normas que permitan el uso de estos mecanismos oficial-

mente establecidas, en distintas instituciones como son los Programas de Asistencia Jurídica y las Corporaciones de Asistencia Judicial, dado que sólo en Santiago y Valparaíso se práctica formalmente la mediación, sin dejar de mencionar aquellos establecidos en el ámbito privado; los profesionales que en estas instituciones laboran tratan de satisfacer de la mejor manera los requerimientos de justicia de los más desposeídos y actualmente ampliando el concepto de pobreza se alcanza incluso a aquellos que no tienen los medios económicos aun contando con un cierto nivel de ingresos pero que no les permiten acceder a una asesoría particular, esto previa evaluación social y económica del profesional competente. Existen estadísticas de acuerdos extrajudiciales a los cuales se ha llegado en forma rápida y concreta, evitando así el estresante y largo juicio.

Siendo estas acciones muchas veces realizadas sin una capacitación especial en el uso de técnicas y destrezas en mediación o conciliación, indica que es muy factible mediante una adecuada especialización del tema, mejorar los resultados en la medida que estos mecanismos alternativos cuenten con una adecuada legitimación, de manera que los acuerdos obtenidos sean tan obligatorios y exigibles como cualquier otro convenio.

### **Bibliografía:**

ANTONIO HORACIO DE TAMMASO,  
*Mediación y Trabajo Social.*

JORGE PAVÉZ B., *La Negociación, una alternativa para construir consenso en democracia.*

DAVID MATZ., *¿Qué pasa en la Mediación?.*

RUBÉN MICHEA y PIERRETTE

BRISONOTI; *Mediación Familiar.*