

# «RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL ÁREA FAMILIAR»

Alejandro Abarca Díaz

«La experiencia del programa de asistencia jurídica»



Esta monografía se basa en el trabajo desarrollado por el Programa de Asistencia Jurídica (PAJ), en las diez comunas de la VIII región donde funciona esta innovadora experiencia implementada por el Ministerio del ramo, y se enmarca en la política social que ha impulsado dicha cartera con objeto de modernizar la administración de justicia en nuestro país, particularmente en lo que respecta al acceso a la justicia de los sectores de escasos recursos.

Los dos temas centrales que se abordarán son los siguientes:

- La caracterización de las principales temáticas del área socio-jurídica que afectan a las personas que han concurrido al PAJ a pedir asesoría y orientación por problemas familiares
- Y la descripción de las formas en que los profesionales de este programa intentan dar solución a las problemáticas familiares que les son presentadas

A continuación, y para contextualizar esta experiencia de trabajo, se darán a conocer algunos antecedentes generales del Programa de Asistencia Jurídica.

## Antecedentes del Programa de Asistencia Jurídica

Este programa es creado en 1993 por el Ministerio de Justicia y se circunscribe en la línea de mejoramiento del acceso a la justicia que forma parte de la política social desarrollada a partir de 1990 por el gobierno.

En un comienzo se implementó en forma piloto en dos regiones del país (Metropolitana y Bío-Bío), abarcando 19 comunas calificadas como "pobres". Posteriormente, y luego de una positiva evaluación, amplió progresivamente su presencia en la actualidad a seis regiones y más de 50 comunas del país (ver cuadro N° 1).

En el caso de la VIII región, desde sus inicios el PAJ ha funcionado en las siete comunas que componen la provincia de Arauco y en tres comunas de la provincia de Concepción (Penco, Coronel y Lota), a través de ocho consultorios jurídicos fijos y una unidad móvil en cada una de las dos provincias.

El propósito orientador de este Programa es permitir el acceso a la justicia de las personas de escasos recursos que habitan en las comunas pobres donde el PAJ funciona, y entre sus principales objetivos se encuentran los siguientes:

- Informar y orientar a aquellas personas de escasos recursos sobre cuáles son sus dere-

**CUADRO N°1: COBERTURA NACIONAL DEL PAJ**

| <b>Región</b>         | <b>N° de Provincias</b>                | <b>N° comunas</b> |
|-----------------------|--|-------------------|
| <b>II Antofagasta</b> | El Loa, Antofagasta,<br>Tocopilla (03) | 09                |
| <b>IV Coquimbo</b>    | Limarí (01)                            | 05                |
| <b>Metropolitana</b>  | Santiago, Maipo,<br>Chacabuco (03)     | 12                |
| <b>VII Maule</b>      | Linares, Cauquenes<br>(02)             | 09                |
| <b>VIII Bio-Bio</b>   | Concepción, Arauco<br>(02)             | 10                |
| <b>X Los Lagos</b>    | Chiloé (01)                            | 09                |
| <b>Total</b>          | <b>12 provincias</b>                   | <b>54 comunas</b> |

FUENTE: Memoria Programa de Asistencia Jurídica 1993-1997

chos y cómo pueden estos hacerse efectivos.

- Ofrecer alternativas de solución a los conflictos que permitan evitar la apertura de procesos judiciales, promoviendo el acuerdo entre las partes.
- Asegurar una atención profesional calificada, estable y continua en los consultorios jurídicos, de manera de hacer factible una interacción perdurable entre la comunidad y los profesionales de dichos consultorios.
- Determinar cuáles son los problemas más acuciantes y recurrentes en cada una de las comunas donde se implementa el programa.
- Elaborar coordinadamente con otras instituciones, públicas o privadas, políticas de difusión y de trabajo con la comunidad que permitan enfrentar con anticipación aquellos problemas más acuciantes y recurrentes de la comuna.

A partir de estos objetivos se definen las líneas de acción de este Programa que en seguida se describen.

### **Líneas de acción del Programa de Asistencia Jurídica**

Para desarrollar las líneas de acción de este Programa existen consultorios fijos y móviles, en los cuales trabajan equipos profesionales conformados por un Abogado y un Asistente Social (ambos jornada completa), que-

nes además cuentan con la colaboración de una secretaria o un chofer, respectivamente. Asimismo, en el 50% de los equipos existen también abogados auxiliares contratados por media jornada, cuya función principal es asumir parte de la labor de tramitación de los casos que maneja el consultorio.

Otro recurso humano que ha existido exclusivamente en los consultorios fijos, y que ha prestado un importante apoyo en la función de tramitación, han sido los alumnos de la carrera de Derecho que realizan su práctica profesional (postulantes). En este mismo sentido, y debido a limitantes geográficas, solamente en el caso particular del consultorio fijo de la comuna de Penco, desde 1997 alumnas de la carrera de Servicio Social de la Universidad del Bío-Bío han venido realizando una práctica—en virtud de un convenio de cooperación que el PAJ suscribió con dicha entidad aca-

démica—aportando tanto a la línea de atención de casos como a la de trabajo comunitario.

Para entregar una visión de la conformación de los equipos del PAJ se presenta en el siguiente cuadro la cantidad de profesionales existente en cada consultorio (ver cuadro N°2)

Respecto al trabajo que estos equipos profesionales desarrollan, existen cuatro líneas de acción fundamentales: Información y orientación social individual, Resolución extrajudicial de conflictos (RAC), Patrocinio judicial (tramitación en Tribunales) en caso de no llegar a acuerdos y Trabajo comunitario para la difusión de derechos y capacitación en materias jurídico sociales.

Para enmarcar el tema de la Resolución Alternativa de Conflictos, se describirán a continuación la segunda y tercera líneas de acción mencionadas y que dicen relación con la atención de casos.

## Estrategias utilizadas por el PAJ para resolver conflictos

Una de las principales líneas de la política social para el sector Justicia ha sido la promoción de la resolución alternativa contando para ello con la necesaria orientación y asesoría.

A dicha orientación responde el enfoque que este Programa asume en materia de conflictos de toda índole, a través del cual se pretende favorecer la resolución alternativa de estas situaciones mediante el logro de acuerdos o acuerdos extrajudiciales.

De forma general, algunas de las ventajas que los sistemas de resolución alternativa de conflictos presentan son las siguientes:

- La celeridad del proceso, ya que en un plazo menor a la tramitación judicial se obtiene una solución

**CUADRO N°2: CONFORMACION DE LOS EQUIPOS**

| Comuna                    | Asistente Social | Abogado Coordinador | Abogado Auxiliar |
|---------------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Penco                     | 01               | 01                  | 01               |
| Lota                      | 01               | 01                  | 02               |
| Arauco                    | 01               | 01                  | 01               |
| Curanilahue               | 01               | 01                  | 01               |
| Lebu                      | 01               | 01                  | ---              |
| Los Alamos                | 01               | 01                  | ---              |
| Cañete                    | 01               | 01                  | 01               |
| U. Móvil Prov. Concepción | 01               | 01                  | ---              |
| U. Móvil Contulmo/Tirúa   | 01               | 01                  | ---              |
| <b>Total</b>              | <b>10</b>        | <b>10</b>           | <b>06</b>        |

- Las partes participan en el establecimiento del procedimiento y del tipo de solución que se obtenga, logrando con ello un mayor involucramiento de las personas en su proceso.
- Lo anterior permite darle transparencia y flexibilidad a estos mecanismos, ya que las partes están permanentemente informadas y ellas mismas van dándole forma al proceso.
- Las soluciones que se obtengan pueden llegar a ser más integrales o adecuadas que las que se logren a través del Tribunal, ya que estas últimas muchas veces observan parcialmente las problemáticas y generalmente sólo contribuyen a agravar el deterioro de las relaciones familiares.
- Tiene menores costos económicos y sociales para todos los actores involucrados.
- Incorpora la cultura del diálogo como mecanismo para zanjar diferencias.
- Descongestionan los tribunales, permitiendo así que estos dediquen sus esfuerzos a la tramitación de otros casos.

Ahora bien, los avenimientos o acuerdos extrajudiciales se realizan (cuando existe voluntad manifiesta de las partes) en los propios consultorios jurídicos, hasta los cuales ha acudido primero uno de los involucrados para presentar el problema y solicitar la asesoría jurídica social correspondiente.

Una vez que se ha conocido la situación y se han recogido algunos antecedentes, los profesionales del PAJ proceden a citar a ambas partes a un comparendo extrajudicial en el cual, luego de analizar la situación conflictiva, se ofrece la posibilidad de buscar una alternativa de solución. Si las partes están confor-

mes con la posible respuesta al problema, se procede a redactar por escrito un avenimiento en el cual se definirán los términos del acuerdo, y dependiendo de la situación, posteriormente se podrá o no darle carácter judicial a través de su presentación en el Tribunal para entregarle validez legal ante el juez en presencia de ambas partes.

Como ya se señaló, en el caso de que las partes en conflicto no puedan llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas, el PAJ patrocina al consultante que acudió a pedir asesoría en la respectiva tramitación judicial que corresponda según la problemática en cuestión.

Más específicamente, y con relación a las principales estrategias que los profesionales de este Programa utilizan para intentar resolver de manera extrajudicial las problemáticas, se puede señalar que los mecanismos más usados por el PAJ en la región serían la conciliación y el arbitraje.

El tipo de **conciliación** que se desarrolla en este Programa se podría caracterizar como aquella en la cual un tercero semi-imparcial (profesional del PAJ) está presente en la discusión con el propósito de facilitar la búsqueda de una solución al conflicto. Si bien no asume una postura pasiva, trata de motivar a las partes a centrarse en los puntos comunes más que en las diferencias que puedan tener.

Otra característica es que son las partes quienes van proponiendo alternativas en función de las áreas que el tercero pueda proponer, sobre todo cuando las partes no fueran capaces de identificar los principales aspectos

en conflicto. Lo anterior se produce fundamentalmente cuando una de las partes que acude al comparendo ha sido víctima de una situación de violencia física, psicológica o económica, por lo cual los involucrados no se encuentran en igualdad de condiciones para poder negociar.

De esta forma, se podría ubicar a este tipo de intervención en lo que Mirtha Ulloa<sup>1</sup> denomina conciliación extrajudicial: *"La conciliación —ya sea judicial o extrajudicial— es un proceso a través del cual un tercero neutral intenta avenir a las partes en conflicto, proponiéndoles bases de arreglo para ello. En el caso de la conciliación extrajudicial este tercero puede estar representado por un organismo administrativo — en Chile, por ejemplo, por las inspecciones del trabajo, la sección social de las corporaciones de asistencia judicial — o por un profesional previamente capacitado para ello"*.

La misma autora deja en claro cuáles son las principales diferencias de la conciliación con un proceso de mediación: *"Se distingue la conciliación de la mediación básicamente en la función que desempeña el conciliador frente al mediador. El conciliador propone bases de arreglo a las partes, hace sugerencias e indica los posibles caminos a seguir para llegar a una solución. El mediador, en cambio, no puede ni debe hacer propuestas de solución a las partes, su labor se caracteriza por facilitar, estimular y ayudar a las partes a solucionar por ellas mismas el conflicto"*<sup>2</sup>.

En otros casos, y sobre todo cuando las

situaciones presentadas son tan conflictivas que existe algún riesgo social o vital para una de las partes y/o para los menores que pudieran estar involucrados, se utiliza lo que se podría denominar **arbitraje**. Tradicionalmente, el arbitraje se produce cuando las partes en conflicto aceptan someterse al juicio de un tercero con el propósito de resolver el problema y al "árbitro" escogido por ambos se le asigna todo el poder para formular una decisión, sin embargo, en el caso del PAJ este mecanismo es desarrollado con otras características.

Lo que se podría denominar como arbitraje en el PAJ es realizado (al igual que en los casos de conciliación) por los profesionales en los consultorios jurídicos a petición de una de las partes que ha presentado el problema. Luego, se cita a un comparendo a la otra persona involucrada, el cual tendrá por objeto proponer directamente alguna alternativa de solución a las partes, frente a la imposibilidad de estas para identificar alguna vía de acuerdo.

Como se observa, aquí la participación del tercero es más activa que en la conciliación ya que busca resguardar los intereses de la parte representada frente a una situación de riesgo, sobre todo en casos de regulación de separación de hecho, en los cuales se intenta mantener u otorgar las mejores condiciones para las madres y sus hijos (ya que como se describirá más adelante ellas son las principales beneficiarias de la atención del PAJ).

El que se estén utilizando sólo estas herramientas —y no otras como la mediación por

<sup>1</sup>Mirtha Ulloa González, "Los sistemas alternativos de resolución de conflictos". Ponencia presentada en el Colegio de Abogados de Concepción, Septiembre de 1998.

<sup>2</sup>Ob. cit.

ejemplo— se debe al tipo de problemáticas que los profesionales enfrentan, y fundamentalmente, al marco institucional y las condiciones en que este Programa se desenvuelve. Lo anterior se explica por el hecho de que el PAJ actúa siempre a petición de una de las partes, que es la que acude primero a solicitar apoyo u orientación legal, citando luego a la otra persona para intentar en primera instancia algún avenimiento.

Por todo lo ya descrito, es muy difícil aplicar algún enfoque de **Mediación**, entendiendo esta última como un escenario al que las personas involucradas han llegado por su propia voluntad, en el cual ambos se encuentran en igualdad de condiciones para negociar y cuyo proceso es facilitado por un tercero neutral que guardará confidencialidad respecto a los antecedentes discutidos durante el proceso.

### **Características de las problemáticas familiares atendidas por el PAJ**

En materia de problemáticas familiares, casi en la generalidad de las situaciones son las mujeres (y/o) madres las que acuden a solicitar ayuda a los consultorios jurídicos, ya que principalmente son ellas las que quedan en desventaja económica y a cargo de los menores cuando se produce algún conflicto. Lo anterior se corrobora en varios estudios estadísticos acerca del perfil de la población beneficiaria que han realizado algunos consultorios del PAJ y de los cuales sólo mencionaremos tres.

El primero corresponde a la comuna de Penco<sup>3</sup> y en él se demuestra, respecto a un total de 1.170 casos ingresados en el año 1996, lo que sigue:

- El 70% de los casos correspondía a mujeres
- Según la variable edad, el 48% de los casos se ubicaban entre los 21 y 40 años y el 36% entre los 41 y 60 años.
- Respecto al estado civil, el 67% eran casados, el 20% solteros y el 13% viudos.
- Por último, se puede señalar la variable más representativa en este sentido (actividad), en torno a la cual se identificó que un 44.5% eran dueñas de casa, seguidas de un 26.5% de trabajadores formales y sólo un 12% de pensionados.

En un segundo caso, el equipo del consultorio jurídico de Coronel<sup>4</sup> determinó también en el año 1996 y respecto a un total de 1.023 ingresos, lo siguiente:

- El 66.6% de los ingresos fueron personas de sexo femenino.
- El 28.2% de consultantes se encontraba entre los 26 y 35 años, seguidos de un 25% que se ubicaba entre los 36 y 45 años, y de un 20% entre los 56 años y más.
- El 41.7% de las personas estaban casadas, 18.7% solteras y un 11% viudas.
- El 40.1% tenían como actividad dueñas de casa, seguidas de un 19% de personas con trabajo estable y de un 13.3% de cesantes.

<sup>3</sup>Abarca Díaz, Alejandro. "Informe anual de actividades – Consultorio Jurídico de Penco", Programa de Asistencia Jurídica, Enero de 1997.

<sup>4</sup>Riveros, X. y Lara, E. *Diagnóstico institucional consultorio jurídico Coronel*, Programa de Asistencia Jurídica, 1996.

En tercer lugar, el consultorio jurídico de Ovalle en la IV región<sup>3</sup> determinó que entre Mayo de 1995 y Diciembre de 1996, respecto a un total de 2.984 ingresos, el perfil de los consultantes fue el siguiente:

- El 60% de los casos correspondían a mujeres.
- El 45% de las personas estaban casadas, un 23.7% estaban solteras y un 7% viudas.
- El 36% de los ingresos tenían como principal actividad el ser dueñas de casa, seguidos de un 20% con trabajo fijo y un 15% con trabajo temporal.

Ello nos demuestra que el perfil de consultante atendido por el PAJ en su mayoría corresponde a mujeres adultas, casadas y que son dueñas de casa.

Con relación a las principales temáticas que son atendidas en los consultorios fijos y móviles, hay que señalar que la mayoría de las personas que concurren a los consultorios jurídicos del PAJ lo hacen por problemas relacionados con sus familias.

Lo anterior se traduce en que un **41.92 %** del total de casos ingresados en 1998 en los consultorios jurídicos de la VIII región correspondían solamente al área familiar, lo cual no deja de ser un dato menor si pensamos que el servicio de asistencia jurídica que ofrece este Programa es bastante amplio en términos de materias respecto a las cuales se puede entregar asesoría.

Ello es bastante significativo como dato en sí mismo, pero se vuelve aún más relevante cuando se analizan las materias recurrentes en cada comuna, lo cual se aprecia en el siguiente cuadro (cuadro N.º 3).

Según esta información, es posible observar que las materias más recurrentes atendidas por el PAJ durante el año pasado (dentro del ámbito familiar) fueron las siguientes: Pensiones de alimentos, conflictos conyugales, separaciones de hecho, violencia intrafamiliar, regulación de visitas, medidas de protección y tuición, liquidaciones y reconocimiento de paternidad.

Como se observa, la principal problemática tiene que ver con los recursos económicos ya que la temática más recurrente es la pensión de alimentos, lo que en gran medida reflejaría el estado de necesidad en que quedan las mujeres luego de enfrentar un conflicto conyugal o de pareja, sobre todo si recordamos que el perfil de la mayoría de los consultantes corresponde a dueñas de casa que no tienen actividad laboral remunerada.

Esto también se diagnosticó en la comuna de Colina en Santiago<sup>6</sup>, donde se determinó que respecto a la temática de familia el motivo de mayor consulta fueron las pensiones de alimentos (38.4%), lo que igualmente coincide con el perfil mayoritario de consultante correspondiente a mujeres adultas y dueñas de casa.

<sup>3</sup>"Programa de Asistencia Jurídica Provincia del Limarí 1995-1996". Estadísticas presentadas en el Primer Encuentro Nacional del PAJ realizado en San Felipe en enero de 1997.

<sup>6</sup>Delia Cerda Díaz. Síntesis proyecto de investigación *Acuerdos extrajudiciales en materia de familia: Un camino alternativo en resolución de conflictos*, Postítulo Estudios de Familia, P. Universidad Católica, Santiago, 1996.

**CUADRO N°3: MATERIAS RECURRENTE DE ATENCION POR COMUNA**

| <b>Consultorio</b> | <b>Total</b>  | <b>Familia (f)</b> | <b>Familia (%)</b> | <b>Materias recurrentes (3)</b>                        |
|--------------------|---------------|--------------------|--------------------|--|
| Penco              | 1.452         | 596                | 41.04              | Alimentos, Conflictos conyugales y Visitas             |
| Coronel            | 1.945         | 698                | 35.88              | Alimentos menores, Reconocimiento paternidad y Visitas |
| Lota               | 1.425         | 344                | 24.14              | Social (Informes, P. Pobreza y Multas)                 |
| Arauco             | 777           | 414                | 53.28              | P. Alimentos, Liquidaciones y Conf. Conyugales         |
| Curanilahue        | 1.029         | 470                | 45.67              | P. Alimentos, Liquidaciones y Medidas Protección       |
| Lebu               | 667           | 345                | 51.72              | Separaciones de hecho, Alimentos y Tuición             |
| Los Alamos         | 921           | 344                | 37.35              | Alimentos menores, Tuición y VIF                       |
| Cañete             | 1.616         | 761                | 47.09              | Alimentos, Conflictos y Visitas                        |
| Contulmo           | 236           | 90                 | 38.13              | Alimentos menores, Conflictos y Visitas                |
| Tirúa              | 694           | 312                | 44.95              | Alimentos menores, Conflictos y Visitas                |
| <b>Total</b>       | <b>10.762</b> | <b>4.374</b>       | <b>41.92%</b>      |  |

Respecto al ámbito regional, en segundo término –e incluyéndolas en un solo grupo– se encuentran todas las problemáticas relativas a separaciones de hecho, regulaciones de visitas, violencia familiar y medidas de protección de menores.

Asimismo, en el estudio de la comuna de Colina mencionado antes, también se ubicaron en segundo lugar las problemáticas familiares vinculadas a materias de tuición, regímenes de visita, adopción, reconocimientos de paternidad, protección de menores y violencia familiar.

Todo esto indicaría que es necesario fomentar y desarrollar una política social (desde

todos los sectores) que potencie a las familias para que puedan desarrollarse normalmente y las apoye tanto en aspectos sociales como económicos frente a los conflictos que se les pueden presentar.

Desde la perspectiva de atención jurídico social se puede destacar también como un elemento clave el hecho de que las principales problemáticas que están afectando a las familias de escasos recursos son aquellas en que también muchos menores se ven involucrados, por lo cual el uso de estrategias no controversiales puede ser positivo en el sentido de evitar la agudización de las diferencias, ya que estos mecanismos muy por el contrario, se centran

en la búsqueda de acuerdos o puntos comunes, lo cual obviamente puede resultar menos traumatizante para los niños.

El predominio de las problemáticas familiares como causa de solicitud de asesoría y orientación jurídica también se observa en el trabajo que desarrolla la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ).

Un estudio estadístico realizado por Servicio Social de la CAJ en la región Metropolitana sobre los ingresos de 1992 señala que (además de una gran cantidad de acuerdos extrajudiciales en materias económicas): *"Hay otro gran porcentaje de avenimientos logrados que no involucran pagos de dinero, entre los que se destacan: reconciliaciones luego de desaveniencias conyugales, familiares o de convivencia, restituciones de propiedades, devoluciones de especies, reconocimientos de deudas, establecimiento de regímenes de visitas en caso de menores, entre otros"*.

Este estudio estadístico determinó que el mayor porcentaje de materias atendidas por las asistentes sociales dice relación con conflictos conyugales, familiares, de convivencia u otros similares. Respecto a las causas de estos, se señala entre las principales a los problemas económicos, mala comunicación al interior de la familia, alcoholismo y/o drogadicción de alguno de los miembros del grupo familiar, problemas sicopatológicos, entre otros.

En cuanto a las estrategias que utilizan las profesionales de esta entidad, actúan de igual forma que en el caso del PAJ, ya que también desarrollan comparendos con las partes involucradas en el conflicto a objeto de intentar un avenimiento, lo que en caso de no resultar igualmente se canaliza por la vía judicial que corresponda.

Toda esta información indica que, debido a conflictos familiares de diversa índole, existe un importante grupo de familias en las cuales se están produciendo ciertas transformaciones de su estructura, ya que se observan bastantes problemáticas relativas a conflictos conyugales, regulaciones de visitas y medidas de protección, todo lo cual indicaría que los matrimonios o parejas tenderían a disolverse o separarse temporalmente y que los menores involucrados deben quedarse con una de las partes.

Con relación a los factores sociales que están influyendo en el adecuado desarrollo de la vida familiar, el tema económico se destaca como el principal, ya que la temática más recurrente son las pensiones de alimentos. Ello está directamente relacionado con el perfil de beneficiario que el PAJ atiende y que se describió antes: mujer, dueña de casa, casada y con la consiguiente dependencia económica de su pareja.

También, y como se señala en el caso de Santiago, existirían factores como el alcoholismo, la mala comunicación y la violencia física y psicológica que generan los consiguientes conflictos al interior de las familias. Estos elementos fueron identificados en una investigación

-----  
\*María A. de la Fuente, "Participación del Asistente Social en la solución alternativa de conflictos". Artículo publicado en Cuadernos de Información para la Asistencia Jurídica N°2, Junio de 1994.

realizada en Penco<sup>8</sup>, según la cual las principales causas de los conflictos familiares que se presentaron fueron por problemas derivados de la alta ingesta de alcohol del cónyuge o pareja y el ejercicio de violencia física y psicológica de estos sobre la mujer; en menor medida se identificaron también factores como el consumo de drogas y las relaciones extramaritales.

Es importante que estos factores sean considerados al momento de diseñar planes o programas de prevención y al establecer coordinaciones intersectoriales con las diferentes instituciones, ya que sin duda esas intervenciones podrían en alguna medida evitar que los conflictos lleguen a producirse.

Como se indicó al comienzo de este trabajo, y pasando al tema de las consecuencias que producen estas problemáticas se aprecia claramente que uno de los principales efectos que provocan las situaciones descritas es la reestructuración o directa disolución de los grupos familiares involucrados en los conflictos.

De acuerdo a la mencionada investigación que se realizó en Penco, se determinó que todas las consultantes –pese a ofrecerle una serie de alternativas– optaron por la realización de un avenimiento extrajudicial en el cual la mayoría de estas prefirió regular una separación de hecho antes que otra situación (una mínima cantidad de mujeres prefirió comprometer a sus

parejas a un cambio de conducta a través del avenimiento).

Hay que considerar eso sí, que la alternativa que se pueda escoger en estos casos va a depender mucho de variables como los intentos previos de resolver el conflicto que se hayan realizado, la situación que generó el conflicto (alcoholismo, violencia, relaciones extramaritales, etc.) y los medios de apoyo con que puedan contar las afectadas (trabajo, apoyo de familias, red social estatal, etc.).

### **Aprendizajes y desafíos que se derivan de esta experiencia**

Diversos elementos se desprenden de los antecedentes analizados, tanto a nivel de la posible prevención de los conflictos, como cuando estos ya se han hecho patentes y han generado los consiguientes problemas a los miembros de los grupos familiares.

Respecto a lo primero, sin lugar a dudas se confirma la necesidad de trabajar en el área de prevención de las problemáticas de acuerdo a los recursos con que se cuente en el ámbito local fundamentalmente. Ejemplo de ello son las iniciativas que el PAJ ha implementado en las diferentes comunas donde actúa y que dicen relación, tanto con la difusión de los derechos de las personas y la forma de hacerlos efectivos, como con la capacitación respecto a los elementos sociales y jurídicos de problemáticas tales como la violencia familiar y el maltrato infantil.

Un aprendizaje importante es el trabajo que se ha realizado a través de diversas redes locales

<sup>8</sup>Susana Yañez Valdés, "Proyecto de investigación: Percepción de los consultantes sobre los avenimientos extrajudiciales en el área familiar realizados en 1996 por el consultorio jurídico de Penco". Informe de práctica Consultorio Jurídico de Penco, Escuela de Servicio Social Universidad del Bío Bío, Diciembre de 1997.

con objeto de sensibilizar a la comunidad frente a problemáticas como las mencionadas, lo cual ha contribuido en alguna medida a disminuir la prevalencia de estos fenómenos.

En cuanto a la segunda situación, queda demostrado también que es necesario establecer (y/o) mejorar las redes de apoyo que se le pueden ofrecer a las familias para enfrentar los problemas una vez que ya han aparecido, por lo cual es muy importante la mantención de mecanismos de coordinación expeditos entre los organismos públicos y privados que permitan entregar un apoyo eficiente y oportuno a las familias que deben atravesar por las problemáticas descritas.

Desde la perspectiva jurídico social, se ha recogido este desafío por medio de la implementación de mecanismos de resolución alternativos a la vía judicial, que si bien no se encuadran en el ideal de las condiciones (procesos de mediación por ejemplo), constituyen un avance desde el punto de vista de la práctica que pueden adquirir los profesionales, por un lado, como desde el punto de vista de la gran cantidad de familias que ya se han beneficiado a través de este tipo de atención que se les ha brindado en los consultorios jurídicos, por otro.

También se considera relevante que los profesionales vinculados a esta área de trabajo estudien y analicen todas estas estrategias de intervención, ya que ellas están muy relacionadas con el tema de la mediación y por ende serán la base práctica sobre la cual se desenvolverán en los futuros escenarios jurídicos (tales como los Tribunales de Familia

o las futuras Corporaciones Regionales de Asistencia Jurídica).

En relación a lo antes señalado, igualmente es importante poder establecer y formalizar mecanismos de traspaso de estas experiencias profesionales a los alumnos de las escuelas de Derecho, Servicio Social y Psicología, ya que en muchos casos estas nuevas estrategias de trabajo en el campo jurídico no están siendo analizadas en las escuelas a través de los planes de formación de pre-grado, desconociendo por ende su utilidad tanto para el área familiar como para otras materias que pueden ser objeto de este tipo de resolución de conflictos (laboral, vecinal, etc.).

Asimismo, los colegios profesionales deberían asumir mayor protagonismo en los procesos de capacitación y perfeccionamiento de aquellos que actualmente realizan este trabajo o que en el futuro lo harán, resguardando de esta forma los aspectos técnicos y éticos que implica el ejercicio del trabajo con familias y otros grupos sociales. Para ello, quizás sería recomendable profundizar más el diálogo del gremio con las Universidades, manteniendo así una instancia de retroalimentación fluida y sostenida entre los profesionales que están en la práctica, los docentes de las Escuelas y los alumnos de éstas.

Por último, y para recalcar la efectividad de estos mecanismos y la utilidad que ellos representan para nuestra labor, cabe señalar que el programa piloto de mediación anexo a tribunales que desde septiembre del año pasado implementó el Ministerio de Justicia ha demostrado con creces lo positivo que resulta trabajar con estas herramientas<sup>9</sup>, por lo cual es de suma

importancia que los asistentes sociales nos preparemos para aplicar eficientemente los mecanismos de resolución alternativa a los conflictos que permanentemente deben enfrentar las familias, sobre todo aquellas que aún se encuentran en condiciones de marginalidad y pobreza.

## Bibliografía:

- *Cuadernos de Información para la Asistencia Jurídica*, MINJU. N°2 Junio de 1994
- *Encuentros con la Asistencia Jurídica*, MINJU. N°4 Enero de 1998
- Estadísticas PAJ años 1997 y 1998 (Presentadas en el primer Encuentro Nacional del PAJ y en los Informes a los Municipios de la VIII región)
- *Informe de práctica Consultorio Jurídico de Penco*, Susana Yañez Valdés. Escuela de Servicio Social U. del Bío Bío. Diciembre de 1997.
- *Los sistemas alternativos de resolución de conflictos*, Mirtha Ulloa González. Ponencia presentada en el Colegio de Abogados de Concepción, Septiembre de 1998.
- *Revista del Colegio de Asistentes Sociales*. N°5 Octubre de 1995.
- *Riñas familiares se alejan de los recintos judiciales*. Artículo sobre resolución de conflictos a través de la Mediación. El Mercurio, 09 de Julio de 1998.
- Síntesis proyecto de investigación *Acuerdos extrajudiciales en materia de Familia: Un camino Alternativo en resolución de conflictos*, Delia Cerda Díaz. Postítulo Estudios de Familia, P. U. Católica. Santiago, 1996.

---

<sup>9</sup>El 62% de los casos atendidos en los centros de mediación de Santiago y Valparaíso finalizaron con un acuerdo beneficioso para ambas partes, lo cual supera ampliamente los resultados favorables que se podrían obtener actualmente en cualquier Tribunal.