

# MEDIACION Y ALGUNAS IMPLICANCIAS PARA TRABAJO SOCIAL CON FAMILIA

## INTRODUCCION

Todas las sociedades, las organizaciones, las relaciones familiares e interpersonales experimentan conflictos. El conflicto no es necesariamente malo o anormal.

Es simplemente un hecho de la vida (Moore, 1996:3). Lo más importante tal vez desde la perspectiva de este artículo que explora en la mediación como forma de resolución de conflictos, dice relación con la forma cómo éste se enfrenta y de cómo se resuelve.

La mediación tiene una larga historia en la mayoría de las culturas del mundo. La cultura judía, la cristiana, la islámica, la hindú, la budista y muchas culturas indígenas tienen tradición en la resolución de conflictos practicando la mediación (Moore, 1996: 20).

Ha sido ampliamente practicada en China, Japón y otras sociedades asiáticas, en las cuales su filosofía y su religión enfatizan el consenso social y la persuasión moral buscando la armonía en las relaciones humanas (Moore, 1996: 21).

**MARIA OLGA SOLAR S.**

Asistente Social, Terapeuta Familiar, Diplomada  
en Mediación

**ANA PAULINA ARRUE R.**

Asistente Social

**CARMEN GLORIA MUÑOZ G.**

Asistente Social

En el caso de nuestra cultura, ésta se caracteriza entre otras cosas por la búsqueda y en algunos casos la presencia de: "Una nueva concepción del ser humano, más igualitaria que está presente en la concepción

mundial. No se ha terminado con la discriminación... pero se ha adelantado mucho en este camino" (Suarez, 1996:46).

Un creciente proceso de democratización de nuestros países el cual implica la capacidad de los ciudadanos para elegir su destino y la capacidad de autodeterminación de los pueblos (Suarez, 1996:46).

Un creciente repudio a la guerra y al terrorismo, en tanto "no se los considera como la única forma de solucionar un conflicto, como lo fue antes" (Suarez, 1996:46).

Todos estos cambios llevan implícita una nueva concepción del ser humano "capaz de enfrentar situaciones difíciles, reflexionar sobre ellas, tomar decisiones y ser responsable de las decisiones tomadas; una creencia en la capacidad de los

seres humanos de hacerse cargo de sí mismos, de sus actos y de las consecuencias de éstos" (Suares, 1996:46), "y sólo en los casos en que no podamos hacerlo, en que fracasemos y en que por la dificultad del conflicto no estemos capacitados, dejar que otros lo hagan por nosotros" (Suares, 1996:46).

Se ha expandido la idea fuerza de la dignidad y de los derechos del ser

humano, la expansión por la participación democrática, la creencia de que el ser humano tiene el derecho a participar en y tomar control sobre las decisiones que afectan su vida y la necesidad de la tolerancia hacia la diversidad en todos sus aspectos (Moore, 1996 24).

Dado lo anterior, no es extraño que en la búsqueda de este protagonismo del sujeto, surjan nuevas formas de enfrentar y solucionar los conflictos.

Y es así como desde los inicios de siglo XX la mediación se ha institucionalizado y profesionalizado siendo reconocida y legitimada como tal. Las experiencias de más desarrollo vienen de Estados Unidos, Canadá, Francia, Bélgica. En América Latina, Colombia y recientemente Argentina, experiencias que por sus resultados dan validez a este modelo de conducción de disputas.

A mediados de los años setenta, en Estados Unidos nació la mediación como una nueva institución encaminada a la resolución de conflictos a la alternativa adversarial. Su crecimiento fue rapidísimo, producto de los buenos resultados que proporcionaba, por lo que fue incorporada al sistema legal y, en algunos casos, como instancia obligatoria previa al juicio.

*La Mediación generalmente se define como la intervención de un tercero el cual ayuda a las partes en conflicto a través de un proceso de negociación a llegar a un acuerdo voluntario sobre los asuntos en disputa.*

En nuestro país la utilización de esta modalidad es aún incipiente. Surge sólo en los últimos años como una alternativa a la resolución controversial de los conflictos de familia.

Se incorpora también al ámbito comercial y laboral y recientemente se han iniciado algunas experiencias de aplicación en educación.

"La práctica de la mediación en todo el mundo

ha tenido un inmenso crecimiento en lo que lleva de vida en estas dos últimas décadas. La principal razón de esto es que ha resultado ser muy efectiva" (Suares, 1996:50), y esta efectividad está dada por el hecho de que ha logrado acuerdos perdurables y satisfactorios para las partes (Walton, 30), pero también porque indirectamente, ha contribuido a descongestionar un sistema judicial colapsado por causas que pueden tener solución en una instancia alternativa.

Cabe consignar que el proceso de mediación también puede ser desarrollado en el ámbito privado, y no sólo como un anexo a tribunales. "Su ámbito de aplicación es mucho más amplio: en empresas, en empresas familiares, en instituciones educacionales, en problemas vecinales, en problemas de medio ambiente..." (Suares, 1996:50).

### **¿QUE ES MEDIACION?**

La mediación generalmente se define como la intervención de un tercero el cual ayuda a las partes en conflicto, a través de un proceso de negociación, a llegar a un acuerdo voluntario sobre los asuntos en disputa (Moore, 15).

Según S. Press, "la mediación es un proceso en el cual una tercera persona neutral, que no está involucrada en el conflicto, se reúne con las partes y las ayuda para que puedan manifestar el problema que las afecta y su particular posición frente al mismo. El mediador facilita las cosas para que los que asisten a las audiencias puedan hablar francamente de sus intereses, dejando de lado sus posiciones adversas. Mediante las preguntas apropiadas, se puede llevar a las partes hacia los puntos de coincidencia y, si ellas no llegan a un acuerdo, el mediador no puede tomar ninguna decisión al respecto porque él no es juez en el asunto y, por lo tanto, no puede obligarlas a hacer o aceptar nada, llegado el caso ahí termina la mediación" (Press, 1992: 43). En este sentido, el mediador "no es una persona que juzga y determina. El mediador es un profesional que facilita el que las partes lleguen a una solución negociada... pretende que las partes construyan sus propias soluciones" (Solar, 8). En mediación, el mediador no actúa como juez, sino que "utilizando técnicas especiales para escuchar, cuestionar, negociar y crear opiniones, ayuda a las partes a alcanzar su propia solución" (Alvarez-Highton 1992:10). Las personas dejan de ser objeto de las decisiones de otros y se transforman en sujetos de su historia, su futuro y del modo de enfrentarlo.

## SUPUESTOS DE LA MEDIACION

La mediación se sustenta en una serie de supuestos que la distinguen de un sistema adversarial de resolución de conflictos. Estos supuestos trascienden los distintos modelos desde los cuales se la practica.

En este sentido, y basándonos en la experiencia de aplicación de la mediación en el ámbito justicia, desarrollado por los profesionales del Centro de Mediación de Santiago\* podemos distinguir los siguientes supuestos:

- **Neutralidad**  
El mediador es un tercero imparcial, en tanto no actúa unilateralmente en favor de una de las partes. Esta neutralidad alude tanto a las partes como al resultado de la mediación.
- **Confidencialidad**  
La información que surge en el proceso de mediación no debe ser difundida en espacios ajenos a éste, ni ser utilizada como medio de prueba en juicios posteriores.
- **Respeto**  
Es el supuesto básico de toda relación, que en el caso de la mediación implica reconocer al otro como sujeto con necesidades y posiciones, pese a las diferencias o conflictos que puedan existir. Esto se traduce en la capacidad de escuchar el mensaje que aquél quiere transmitir.
- **Colaboración**  
La mediación requiere la disposición a la búsqueda de un acuerdo satisfactorio para las partes. Una actitud confrontacional no es compatible con la mediación.
- **Orientación a futuro**  
La mediación, si bien requiere de ciertos antecedentes que expliquen el conflicto, no tiene como fin explorar en el pasado con objeto de cambiar la percepción que sobre él se tenga. El objetivo se sitúa en pos del beneficio actual y futuro que implica resolver el conflicto.
- **Voluntariedad**  
Quienes participan del proceso de mediación lo hacen voluntariamente, sin existir medios coercitivos para someterse a ella. Por lo tanto la continuidad o interrupción del proceso depende sólo de quienes son sus directos protagonistas.

\* El Centro de Mediación de Santiago, dependiente de la Corporación de Asistencia Judicial, constituye una experiencia piloto de

aplicación de esta modalidad de resolución de conflictos, desde mayo de 1996.

## MODELOS DE MEDIACION

Los distintos modelos de mediación existentes comparten los supuestos básicos antes citados, y responden a una nueva forma de entender el conflicto y al aporte de las partes para resolverlo. En este sentido, las diferencias fundamentales entre modelos están dadas por la forma de conceptualizar la comunicación y por la importancia atribuida al acuerdo (Suarez, 1996:58). Revisemos algunos de estos modelos.

### Modelo de Harvard

La mediación bajo esta perspectiva, es entendida como "una intervención de resolución de problemas dirigida a una meta" (Folberg-Taylor, 1996:27), para lo cual "tiene etapas bien definidas que comprenden una serie de técnicas para lograr los objetivos necesarios" (Folberg-Taylor, 1996:27).

En este sentido, la mediación está dirigida hacia los resultados y no a las causas internas o subyacentes al conflicto. Por lo tanto, la comunicación es entendida en sentido lineal y en su contenido explícito "cada uno expresa su contenido y el otro escucha el contenido, o no lo hace" (Suarez, 1996:58).

En tanto que las emociones o el factor relacional no son elementos relevantes en este estilo de mediación, el método se basa "en la aireación del conflicto por las partes. Se considera muy importante que puedan expresarse en el comienzo, dejando salir todas sus emociones, como si fuera un efecto de catarsis, y se cree que de esta forma se evitará que las emociones entorpezcan más adelante el proceso" (Suarez, 1996:59).

Por lo tanto, el énfasis se localiza en el logro del acuerdo y no en los elementos relacionales conflictivos que pudieran subyacer en el conflicto. "Se han criticado los acuerdos logrados por este modelo diciendo que en realidad son un 'no-acuerdo' ya que en muchos casos, las partes se comprometen a dejar de hacer algo que estaban haciendo pero no se produce ningún

cambio en la relación, y por lo tanto, al no modificarse la 'pauta interaccional' sino que solamente se proponen no repetirlo, no se puede saber hasta cuándo se mantendrá esta situación o cuándo reaparecerá todo lo anterior". (Suarez, 1996:59).

En definitiva, este modelo se centra en el logro del acuerdo y en el contenido de la comunicación verbal. Dado el origen del modelo en una escuela de negocios de la Universidad de Harvard, este modelo de mediación resulta más apropiado para enfrentar conflictos comerciales o empresariales, en los cuales la emocionalidad de las partes es un elemento secundario, más aún si se considera que estas relaciones generalmente no son entre personas naturales.

En casos en que se pretende mejorar, o al menos no deteriorar la relación -como es el caso de las relaciones entre miembros de una familia, vecinos, amigos - han ido surgiendo nuevas alternativas a este modelo, que en algunos casos privilegian la relación por sobre el acuerdo, o intentan abordar ambos aspectos en una misma intervención.

Entre estos modelos emergentes de mediación, la autora argentina Marinés Suarez (1996), distingue los siguientes:

### Modelo Transformativo de Bush y Folger

En este modelo, se parte de nuevos modelos comunicacionales, prestando mucha atención al aspecto relacional. Así mismo, los nuevos paradigmas en cuanto a causalidad están totalmente incorporados en él.

En cuanto a su método, este modelo "trabaja fundamentalmente para lograr 'el empoderamiento de las partes', que puede ser entendido como potenciamiento del protagonismo, 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' y se hacen responsables de sus acciones" (Suarez, 1996:60).

Así mismo, se busca "el reconocimiento del otro como parte del conflicto, es decir, el reconocimiento del co-protagonismo del otro" (Suarez, 1996:60).

### **Modelo Circular - Narrativo (Sara Cobb)**

En este modelo, la comunicación es entendida como un todo, que incluye tanto los elementos verbales, como aquellos corporales y gestuales que dan cuenta de la forma de relación entre las partes en conflicto.

En este sentido, comparte con la teoría de la comunicación de Waltzlawick el principio relativo a que 'es imposible no comunicar', y más aún que la comunicación analógica califica al contenido (Suarez, 1996:61).

Bajo este modelo, "no hay una causa única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta" (Suarez 1996:61). Por lo tanto, en la configuración del conflicto no visualiza un culpable y un inocente, sino que una dinámica relacional compleja que le da forma. El método de abordaje del conflicto postulado por este modelo, no busca disminuir ni borrar las diferencias, sino "permitir que se manifiesten hasta un determinado punto" (Suarez, 1996:62). Se parte de la premisa de que las partes en conflicto llegan a la situación de mediación en un estado de orden "cada una de las partes está en una posición y generalmente, la mantiene rígidamente, lo cual le impide encontrar alternativas" (Suarez, 1996:62).

Desestabilizar este sistema permite visualizar opciones que, posiblemente, en el estado de 'pseudo orden' anterior, no estaban previstas. Dado que el conflicto no se sitúa en una persona, se intenta legitimar todos los participantes dentro de la situación, puesto que "en todo conflicto todos quieren tener la razón" (Suarez, 1996:62). Es tarea de la Mediación construir una historia

alternativa respecto del conflicto, distinta a la que cada parte trae consigo, lectura que permita a todos los participantes, ver el conflicto desde otro ángulo.

El énfasis de la mediación está en reflexionar sobre el conflicto y modificar el significado que cada una de las partes le otorga al mismo. Una vez logrado lo anterior, es posible llegar a un acuerdo.

Robert Coulson distingue dos escuelas en el ámbito de la mediación familiar; la escuela terapéutica y la escuela comunicacional (Coulson 1996:17). En la **Escuela Terapéutica** los mediadores intentan ayudar a las partes a manejarse con cualquier problema psicológico que pareciera estar bloqueando la resolución efectiva del problema. Enfatiza la modificación conductual en adición a la resolución del conflicto que es materia de la mediación.

Algunos mediadores terapéuticos usan técnicas de mediación que surgen de su experiencia como terapeutas familiares. "La multidimensionalidad de los conflictos familiares puede hacer del uso de este enfoque una experiencia fascinante. Resolver los conflictos de esta manera permite incluir no sólo la habitual recolocación de derechos y deberes, sino el reajuste de las relaciones en la familia" (Coulson, 1996:19).

Los seguidores de la **Escuela de Comunicación** piensan que la tarea principal del mediador familiar es la de proveer a las partes información y guía para desarrollar sus habilidades comunicacionales. Como en la escuela terapéutica estos mediadores buscan crear una relación más efectiva entre los clientes de mediación. Los mediadores experimentados sabrán cómo manejarse con cualquier asunto. Algunas veces la comunicación es un problema, pero lo más usual son la ausencia de habilidades parentales (Coulson, 1996:21).

## Rol del Mediador en el proceso

En primer término, cabe señalar que el rol del mediador en la aplicación de esta técnica es de orientador o conductor de un proceso que tiene como objetivo último el logro de un acuerdo entre las partes. Así, "el mediador es quien guía y organiza ese proceso, con intervenciones tendientes a lograr un ámbito de cooperación en el cual se exploran distintas alternativas de acuerdo. El rol del mediador es controlar que se cumplan los objetivos, a través de acciones e intervenciones encuadradas en algunas reglas de procedimiento que las partes conocen y aceptan al inicio de la mediación" (Schiffrin, 1996:48).

En este sentido, una pregunta esencial que debe hacerse el mediador al iniciar el proceso es "¿qué es lo que impide a las partes llegar a un acuerdo por sí mismas? (...) La tarea del mediador es identificar tal obstáculo y ayudar a las partes a superarlo" (Matz, 1996:53): Moore plantea algunos elementos y los define en

términos de responsabilidad del mediador hacia las partes. Estos precisan algunos supuestos de la mediación (Moore 1996:381):

1. **Imparcialidad:** El mediador debe ser imparcial hacia todas las partes. Imparcialidad significa libertad frente a los favoritismos o prejuicios, de palabra o acción, y compromiso de servir a todas las partes, en oposición a una parte.
2. **Consentimiento informado:** El mediador tiene la obligación de asegurar que todas las partes entiendan la naturaleza del proceso, los procedimientos, el rol del mediador y la relación de las partes hacia él.

3. **Reserva:** Mantener la confidencialidad es esencial al proceso de resolución. La confidencialidad estimula la naturalidad y la exploración de los asuntos y la aceptabilidad. En los casos en que la confidencialidad no está permitida el mediador le debe avisar a las partes. Excepto en tales casos el mediador debe resistir todos los intentos de revelar cualquier información fuera del proceso.

4. **Conflicto de intereses:** El mediador debe abstenerse de entrar o de continuar en una disputa si cree o percibe que su participación como mediador puede devenir en un conflicto claro de intereses.

La obligación de abrirse es una obligación continua a lo largo del proceso.

5. **Diligencia:** El mediador debe desplegar todos los esfuerzos razonables para hacer expedito el proceso.

6. **Intereses no representados:** El mediador tiene la obligación de

asegurar que los intereses de los miembros que no están representados sean considerados por las partes con las cuales se está realizando la mediación.

Desde una perspectiva más amplia, el rol del mediador puede ser visualizado ya no circunscrito sólo a su participación en el proceso mismo de aplicación de la técnica, sino en los procesos de cambio social más amplio que son producto y a la vez requisito de la legitimación de esta nueva forma de resolver conflictos en nuestra sociedad. Es posible hablar entonces, del mediador como agente socializador de una cultura del diálogo.

*"el rol del mediador en la aplicación de esta técnica es de orientador o conductor de un proceso que tiene como objetivo último el logro de un acuerdo entre las partes".*

Es así como se señala que, "la formación y desempeño de los mediadores influirá en que la sociedad llegue a preferir los nuevos métodos no contenciosos de resolución de conflictos y vaya dando, progresivamente, pasos hacia una mentalidad propicia al diálogo. Si el proceso de mediación no logra prestigiarse, los usuarios, desandando lo recorrido, preferirán seguir entregando sus propios intereses y decisiones vitales a terceros" (Armengol, et al., 1995:1).

Tal vez sea la concepción sobre el rol de los sujetos involucrados en el conflicto, una de las dimensiones que mejor distingue a la mediación -y a las otras técnicas alternativas de resolución de conflictos- de la perspectiva confrontacional de resolución de éstos. Así, "el rasgo común de las técnicas alternativas de resolución de disputas, es que son las partes involucradas en un conflicto las que deciden la manera como quieren encarar su solución. No se delega a un tercero la facultad de 'dar a cada uno lo suyo', sino que de la interacción de las partes surge la mejor alternativa para todos" (Schiffrin, 1996:39).

En el caso de la mediación, uno de los supuestos en que ésta se basa, es en la confianza en la capacidad del ser humano de dar solución a sus conflictos. Es así como, "el proceso se caracteriza por respetar a las personas, confiar en su capacidad de decidir lograr la elaboración autónoma de sus acuerdos y el compromiso con ellos" (Armengol, et al., 1996:1).

Esta creencia en la capacidad y autonomía de la persona en la resolución de sus disputas interpersonales, es ratificada no sólo por los

*"la mediación sigue una serie de etapas o fases que se constituyen en el marco de esta intervención, y que en términos generales, son similares en todos los modelos de mediación existentes, aunque en lo específico presenten algunas peculiaridades".*

restantes principios en que se basa la aplicación de esta técnica -como son la voluntariedad, la confidencialidad, la cooperación entre las partes- sino también, por la definición del rol del mediador como un orientador del proceso, que ayudará a las partes en la búsqueda de un acuerdo satisfactorio para ambos. En este sentido, "la experiencia muestra que cuando son las partes involucradas en un conflicto las que deciden su solución, existen mayores posibilidades de que el acuerdo sea respetado" (Schiffrin, 1996:39).

#### LUGAR Y FASES DEL PROCESO DE MEDIACION

Antes de iniciar la mediación es importante crear las condiciones del ambiente físico, del lugar, del *setting* en el cual se producirá el encuentro. Las partes probablemente vendrán estresadas y probablemente una de las partes estará más interesada que la otra. De ahí que un *setting* informal, cómodo y cálido sea el adecuado. La organización de los espacios puede adquirir variadas formas, con mesa, sin mesa, en la oficina del mediador, en la residencia de alguna de las partes, en alguna oficina comunitaria cercana al domicilio de las partes. Incluso en piezas de hotel cuando los clientes no quieren que se sepa que están teniendo problemas familiares. Todos los diferentes *settings* tienen sus pros y sus contras, pero cualquiera sea éste lo importante es que el lugar contribuya a un clima y a una atmósfera pacífica (Coulson, 1996: 65).

Con este fin, la mediación sigue una serie de etapas o fases que se constituyen en el marco de esta intervención, y que en términos genera-

les, son similares en todos los modelos de mediación existentes, aunque en lo específico presenten algunas peculiaridades.

El proceso comienza con una *sesión inicial* en la cual "la primera tarea del mediador es ordenar el contexto físico de la reunión, en tanto la ubicación de los participantes no es casual; el mediador se ubica siempre equidistante de las partes para evidenciar su imparcialidad" (Schiffrin, 1996:48).

A continuación, se realiza la *presentación de las partes y del mediador*.

Aquí "el mediador pedirá a cada participante que se presente y, si es necesario, que aclare el motivo de su presencia en la reunión. El mediador también se presenta explicitando su función de organizador y guía del procedimiento, y recordando su falta de poder para imponer solución alguna" (Schiffrin, 1996:49).

Luego, se desarrolla lo que se denomina *discurso del mediador*, el que tiene por finalidad dar a conocer a las partes las reglas del procedimiento. Es importante en este punto la aclaración de dudas, y verificar la comprensión y la aceptación de las partes de estas normas.

Posteriormente, el mediador procede a pedir a las partes que *expliciten su posición*. Inmediatamente después de que cada una de las partes finaliza su exposición, el mediador que habrá tomado nota de los puntos más importantes, realiza lo que se denomina *parfraseo*, es decir, "se repite lo que ha dicho la parte, utilizando un lenguaje más neutral y desprovisto de carga emotiva. Este *parfraseo*, tiene la función de ir detectando los puntos sobre los cuales luego se intentará construir el acuerdo, y de alguna manera objetivar el discurso" (Schiffrin, 1996 : 50).

Una vez que el mediador escucha las posiciones de ambas partes, comienza la *indagación en los intereses y necesidades de las partes*, y la consiguiente *búsqueda de un acercamiento entre aquellos*. Esta búsqueda de acercamientos, puede constituirse en "una tarea ardua, porque

implica deshacer un nudo que puede haberse ajustado durante mucho tiempo, escondiendo los puntos reales de divergencia. Los hechos se mezclan con los sentimientos, malos entendidos, las suposiciones ..." (Schiffrin, 1996:50).

El avance en el proceso, dependerá del establecimiento de prioridades y aspectos centrales del conflicto. Para ello, "el mediador utiliza preguntas, a través de las cuales, aclara los puntos oscuros, permitiendo que cada parte se escuche, y entienda la posición del otro" (Schiffrin, 1996:50).

Es posible que, en algún momento del avance del desarrollo del proceso el mediador necesite información de una de las partes, que ésta no está dispuesta a dar en presencia de la otra. En estas circunstancias, se realizan *sesiones privadas*, en las cuales, "es preciso detectar intereses ocultos o poco claros, y el mediador tiene la posibilidad de desempeñar el rol de 'abogado del diablo' con preguntas más directas que las que puede hacer en las reuniones conjuntas". Las sesiones privadas son confidenciales toda vez que las personas esperen mantener lo allí dicho en reserva (Schiffrin, 1996:50).

En el caso de que surjan posiciones muy extremas, o demandas desmesuradas, el mediador puede confrontar estas pretensiones con datos de la realidad. Así, "es función del mediador chequear permanentemente, los argumentos con algún patrón objetivo externo: la ley, el precedente judicial, la opinión de los expertos. Sólo así se podrá lograr una discusión basada en datos reales que lleve a un acuerdo" (Schiffrin, 1996 : 50).

Del desarrollo de sesiones conjuntas y privadas, que se inscriben en este proceso, van surgiendo alternativas, que luego son evaluadas en relación al logro del acuerdo. Es preciso señalar en este punto que, "como en esta instancia no existen ataduras de tipo procesal, ni de fondo, dentro del amplio espectro de lo lícito, el límite de las propuestas está dado por las nece-

sidades de las partes y lo que están dispuestas a ceder" (Schiffrin, 1996:51).

El último paso de este proceso, será el logro del *acuerdo*, según el cual, generalmente se evalúa el éxito de la mediación. Sin embargo, "el éxito de este proceso puede medirse de formas muy distintas. Así, en cuestiones muy complejas, la satisfacción surge de haber podido detectar los aspectos centrales de un conflicto que parecía incomprensible.

Otras veces a la inversa, lo que parecía simple muestra otras aristas, y se decide utilizar otra forma de resolver el conflicto. Puede ocurrir que las partes pongan fin a la mediación sin haber llegado a un acuerdo, pero que poco tiempo después se reúnan privadamente y decidan que ha llegado el momento de firmarlo" (Schiffrin, 1996:51).

Si el acuerdo es logrado al final del proceso de mediación, se pone por escrito sus términos, y lo firman las partes, sus abogados -si los hay- y el o los mediadores.

## VENTAJAS Y LIMITES DE LA MEDIACION

En cuanto a las ventajas concretas de la utilización de esta modalidad de resolución de conflictos, es posible mencionar en primer lugar que ésta permitiría descongestionar a los tribunales de causas que son posibles de resolver en instancias menos burocráticas, y que permiten simultáneamente que dichos tribunales aboquen sus esfuerzos a causas que requieren de su intermediación.

Esta alternativa también permite ahorrar tiempo en la resolución del conflicto, en tanto, en términos comparativos los tribunales demoran incluso años en dictar su sentencia, mientras la mediación se concentra en lapsos en general breves\*. "Con la mediación, las causas se resuelven con mayor satisfacción para la gente y sobre la base de un tiempo mucho más corto, los casos

así tratados permiten que los tribunales se aboquen a asuntos complejos" (Press, 1992:43).

Por otra parte, el supuesto de la participación directa de las partes en la solución del conflicto permite que se pase de una perspectiva en que una parte gane y la otra pierda a otra en que ambas ganen, en tanto pueden hacerse partícipes de la solución y expresar en ella sus legítimos intereses, sintiendo que la solución es beneficiosa para ambos.

Permite también, potenciar la creatividad y protagonismo de las personas, en tanto son ellas quienes deben buscar las mejores alternativas de solución a los problemas que se les presentan, pues en relación a esas opciones "no hay límites externos, salvo los que se establezcan en la mediación para crear el acuerdo" (Suarez, 1997:52).

Por otra parte, la participación de las partes en un proceso como éste permite indirectamente aprender a resolver otros conflictos, "a veces las partes no son conscientes de este aprendizaje en el momento en que lo adquieren, aunque se vean las consecuencias a posteriori, cuando enfrentan otro conflicto" (Suarez, 1997:53).

Una aproximación realista acerca de las ventajas de la aplicación de esta técnica, exige hacer explícita la existencia de algunas situaciones que, por su naturaleza, requieren del uso de otras herramientas de intervención, distintas de la mediación.

En este sentido, hay materias como la violencia intrafamiliar o de índole criminal, que aún no está claro si son mediables. Lo anterior, en atención a la disparidad de poder existente entre las partes. Tampoco en el caso de personas con trastornos psicológicos serios es posible mediar, ya que no es conveniente confiar en su capacidad de responsabilizarse de acuerdos adquiridos en un determinado momento.

Desde el punto de vista de la producción jurídica, se ha citado como un posible límite derivado de uso de la mediación, "el acceso reducido a la Justicia que tienen las partes ya que

\* De acuerdo a los antecedentes emanados de la experiencia del Centro de Mediación de Santiago.

en muchos casos al llegar a acuerdos, las personas se alejan del sistema judicial, lo cual a su vez, trae otro problema a la Justicia, y es que no se encuentra retroalimentada por la cotidianidad; y esto lleva a que no se sienten precedentes, y a que no se dicten leyes más acordes con lo que sucede en la comunidad" (Suarez, 1997 : 54).

Esta limitación es, a nuestro juicio, solucionable en la medida que se vayan generando estudios y sistematizaciones que den cuenta de las materias que son intervenidas por la mediación. Desde esta misma perspectiva, otra crítica es la referida a que "en determinadas mediaciones se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables" (Suarez, 1997:54), como por ejemplo pensiones alimenticias. A nuestro parecer, este argumento puede ser considerado como una ventaja o desventaja desde la óptica desde la cual se mire. Así, es una limitación en tanto muchas veces se hace necesario transar condiciones y sumas de dinero para lograr un acuerdo. Es una ventaja, si se considera que el no ceder en sus posiciones puede implicar para las partes no llegar a un acuerdo, y por lo tanto, una pérdida mayor.

El tema de la neutralidad de los mediadores también ha sido cuestionado, en tanto ésta como posición no existiría. Como señala Suarez, "para ser imparcial uno debería dejar de ser humano, quizás una computadora puede actuar imparcialmente", o sea dejando de lado la valoración inconsciente, y aun el "emocionar" en el sentido que le da a este término Humberto Maturana, "que es aquello que nos inclina hacia algo y que no pasa por la razón, pero que es la razón de todas las razones".

### **IMPLICANCIAS PARA EL TRABAJO SOCIAL CON FAMILIA.**

Como de alguna manera ya hemos ido viendo uno de los ámbitos más importantes de aplicación de esta modalidad de resolución se da en

los conflictos que se producen en el ámbito familiar.

El ámbito familiar en la profesión tiene una presencia significativa. El trabajo social tiene un campo de intervención mayoritariamente centrado en las dificultades y problemas de las personas y colectividades para vivir la vida cotidiana. Prácticamente, no hay ningún campo en que la profesión se desempeñe en que la familia no tenga presencia y además en que el asistente social no sea solicitado para informar, asistir, asesorar, defender o mediar. Esto, tanto en conflictos que se dan claramente al interior de la familia y que son de carácter relacional, como en conflictos de la familia con sus diferentes contextos.

En este sentido, esta modalidad de resolución viene a completar la formación para ayudar en las resoluciones de problemas en múltiples intervenciones y desde diferentes campos.

Podría decirse entonces, que dada la inserción en el ámbito de lo social del trabajo social y de la amplitud de los campos en que interviene, puede ser, entre otros profesionales, un agente socializador de una cultura del diálogo.

Más específicamente y como aporte al trabajo social familiar cabe destacar algunos temas relevantes en el desarrollo de la familia.

"Habitualmente la vida familiar fluye sin que se tengan presentes los mecanismos implicados en su devenir, el que ocurre con un grado importante de regularidad, consistencia y coordinación. Diversos acontecimientos pueden llevar a un dislocamiento de estos mecanismos, que posibilitan el funcionamiento implícito, y la familia entra en un estadio de desorganización o crisis familiar. En estos momentos disminuye el consenso entre los miembros, la habilidad para actuar en forma coordinada y se perturba el sentido de la identidad familiar" (Donoso, Andrés, 1996:1).

Generalmente, la familia enfrenta estas situaciones de crisis, haciendo uso de sus propios recursos internos y externos como son las re-

des personales y sociales logrando el restablecimiento del equilibrio. Pero, es posible que esto no ocurra. En estas circunstancias, "se mantiene en el tiempo el estado de desorganización, con repetición de pautas interactivas que no resuelven las dificultades y se producen en los miembros intensos sentimientos de temor, incertidumbre, inseguridad y rabia" (Donoso, Andrés, 1996:1).

En estas ocasiones la familia solicita la ayuda a instancias ajenas a ellas, entre las que es posible encontrar la mediación. Desde este punto de vista, la mediación familiar se constituye en "una actividad práctica, destinada a facilitar el diálogo a fin de redefinir y resolver los problemas de reorganización familiar, como un medio de atribuir a los propios protagonistas del conflicto la toma de decisiones al respecto" (Risolia de Alcaro, 1996:121).

Los objetivos de la mediación familiar están relacionados con la posibilidad de "inscribir el conflicto en un marco de cooperación, en vistas no a la disolución de una familia, sino a su reorganización, atribuyendo a las partes la posibilidad de reglar sus relaciones futuras (...). Así, un objetivo básico de aquella es lograr no tanto un acuerdo, sino la colaboración a través de un acuerdo. El espíritu de cooperación y la comunicación es un aprendizaje para el futuro de la familia que se reorganiza (...). El objetivo no es tanto formalizar un acuerdo que regule las relaciones de las partes, sino plasmar una sociedad parental para la nueva etapa de la familia" (Risolia de Alcaro, 1996:119 - 120).

Desde el enfoque de la mediación familiar, y de los objetivos que persigue, surgen dos temas estrechamente vinculados y centrales en la aplicación de esta a la mediación: la conyugalidad y la parentabilidad.

En este sentido cabe recordar que la mayoría de los conflictos que hoy llegan a los tribunales de menores, y que con la eventual promulgación

del ahora anteproyecto de ley sobre tribunales de familia, llegarán a esta instancia legal\*, están relacionados con conflictos conyugales derivados de la separación de la pareja.

La aplicación de la mediación familiar, en este tipo de conflictos hace necesario separar conyugalidad de parentabilidad, en tanto, "aunque la pareja decida no seguir viviendo juntos, la familia seguirá funcionando" (Armengol, et al.:1996, pág. 3).

Es así como resulta importante para efectos de la aplicación de esta técnica considerar lo indisoluble del vínculo parental, y su papel central para la reestructuración adecuada de la familia, luego de la separación de los cónyuges. Así, "no obstante, la ruptura de la pareja conyugal, el mantenimiento o la reparación de la sociedad parental, es lo que permitirá la reorganización de la familia en la nueva etapa" (Risolia de Alcaro, 1996:118).

Resulta importante en este momento de la argumentación, reflexionar acerca de los alcances de la utilización de la mediación en las intervenciones que el trabajo social realiza en el ámbito familiar. Esto supone a nuestro juicio, el planteamiento de una perspectiva crítica, que permita hacernos conscientes de las ventajas y límites que esta técnica presenta como herramienta a utilizar en este espacio de acción profesional.

En cuanto a las ventajas de la mediación, cabe señalar en primer término, que la naturaleza no adversarial de esta técnica, la hace adecuada para los conflictos de tipo familiar, en tanto su utilización implica un ahorro considerable de desgaste emocional y deterioro relacional que, generalmente, genera un proceso adversarial como el juicio. Lo anterior, adquiere especial relevancia al considerar la naturaleza permanente de las relaciones familiares, a diferencia de otro tipo de vinculaciones como las contractuales o comerciales.

\* Específicamente a los Centros de Mediación que dicha iniciativa legal contempla.

Cabe destacar que, la aplicación de la mediación en el ámbito familiar, no sólo permite un ahorro en deterioro emocional y relacional para los miembros de este sistema, sino también en cuanto a tiempo y costos monetarios. En este sentido, resulta especialmente ventajosa para las familias que, por no contar con los recursos financieros suficientes, para acceder a la vía legal, o quedar marginados automáticamente de esta\*

-debido al déficit de tutela judicial existente en nuestro país- no tienen posibilidades de dar solución a sus conflictos, lo que influye negativamente en su calidad de vida actual y futura.

Asimismo, la orientación al futuro, inherente al proceso de mediación, permitiría un manejo más adecuado de los conflictos familiares derivados de la separación de la pareja. En este sentido, la distinción entre conyugalidad y parentabilidad, que implica el reconocimiento de la naturaleza inextinguible de este último vínculo, y su carácter central en la reestructuración del sistema familiar, favorecería la continuidad del proceso de desarrollo familiar, evitando así también algunos de los daños que un inadecuado enfrentamiento de este tipo de conflictos puede traer para toda la familia y para los hijos en primer lugar.

Por último, una de las mayores ventajas que la aplicación de esta técnica tendría en el campo del trabajo social con familia, se relaciona con el 'autoaprendizaje' que el uso de la mediación

supone. Así, esta modalidad de resolución no sólo se constituye en una alternativa para la resolución de los conflictos puntuales que presenta el sistema familiar, en un aquí y ahora definidos, sino que favorece el aprendizaje familiar de un tipo de comunicación y relación que privilegia el diálogo, en contraposición a la confrontación en la solución de las diferencias.

*"...la aplicación de la mediación en el ámbito familiar, no sólo permite un ahorro en deterioro emocional y relacional para los miembros de este sistema, sino también en cuanto a tiempo y costos monetarios".*

En este sentido, el trabajador social en su rol de mediador se convierte en un agente socializador de nuevas formas de hacer frente a los conflictos que se presentan en la cotidianidad de las relaciones familiares, en particular, y societales, en general.

No obstante lo anterior, una perspectiva más adecuada de las ventajas que esta nueva forma de abordaje de los conflictos supone para nuestras inter-

venciones profesionales en el ámbito familiar, requiere también una reflexión acerca de sus limitaciones. Para ello nos basaremos en los planteamientos de la autora argentina Matilde Risolfa de Alcaro\*\*.

Anteriormente se señaló que una de las ventajas que implica la utilización de la mediación en el ámbito familiar, es la diferenciación entre conyugalidad y parentabilidad, en los conflictos derivados de la separación de la pareja. Lo anterior, en tanto esta distinción implicaría centrar el acuerdo en las responsabilidades que frente a los hijos compete a cada uno de los padres, con miras a resguardar el interés de los niños.

\* Ambos potenciales sujetos de atención para el Trabajo Social.

\*\* Argumentos expuestos en su artículo: " Mediación Familiar : el mediador y los interés en juego en la mediación ".

Esto, "nos lleva a preguntarnos cuál es el lugar que podemos darle al niño en el proceso de mediación" (Risolfá de Alcaro, 1996:125).

En la instancia judicial dicho interés estaría representado por el juez. Pero, qué sucede en el ámbito de la mediación, donde se privilegia la actuación de las partes en la búsqueda de solución al conflicto, por sobre la imposición de decisiones por parte de un tercero. ¿Cuál sería el rol del mediador en este sentido, sobre todo considerando el supuesto de neutralidad en el que se basa su accionar? ¿Le correspondería actuar como protector de los intereses del niño?

Según la citada autora, las respuestas a estas interrogantes se relacionan con dos hipótesis: la de los adultos capaces, que de acuerdo con el criterio prevaleciente de permitir la autonomía de la voluntad, regulan las cuestiones familiares

-personales y patrimoniales- relativas al vínculo que los une sin afectar a terceros, en este caso los niños. La segunda hipótesis está referida a la de los acuerdos que directa o indirectamente involucran a los hijos cuya propia autonomía no puede ser menoscabada para reafirmar la de sus progenitores (Risolfá de Alcaro, 1996:126). En cuanto al rol del mediador, en este plano, existirían dos posturas diferentes. Por un lado, hay quienes señalan al mediador como representante de los intereses de la familia como un todo, diferenciándolos de los intereses de sus partes, cuyo rol es velar por su reorganización y continuidad luego de la separación del subsistema conyugal.

*"...el trabajador social en su rol de mediador se convierte en un agente socializador de nuevas formas de hacer frente a los conflictos que se presentan en la cotidianidad de las relaciones familiares, en particular, y societales, en general."*

Desde esta perspectiva, el mediador debería "promover la consideración de las otras personas afectadas por los acuerdos a que se llegue (como los hijos o abuelos) más allá de las necesidades de los que efectivamente intervienen (la pareja en proceso de separación). Tener en cuenta a los no representados, que carecerían

de legitimación para ejercer una acción judicial" (Wagmaister, citado por Risolfá de Alcaro, 1996:128).

Aun para los que visualizan el rol del mediador en términos más estrictos, la consideración de los intereses de los no representados es una de las normas éticas a contemplar. Así se señala que, "el mediador se asegurará de que las partes tengan pleno conocimiento de estos intereses no representados en la mesa de negociación y de que los mismos sean tenidos en

cuenta por ellos mientras continúen con el proceso de mediación" (Risolfá de Alcaro, 1996:128). El espacio que deben tener los intereses del menor en el proceso de mediación, y el rol que compete al mediador en este sentido, es una interrogante compleja, cuya búsqueda de respuesta se constituye en un desafío para los profesionales ligados al campo de la mediación familiar, sobre todo si la visualizamos a la luz de las consideraciones emanadas de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, ratificada por nuestro país.

Desde la perspectiva de la aplicación de la mediación en el ámbito familiar, un segundo tema que según la mediadora argentina, ha suscitado la reflexión de los profesionales que se desem-

peñan en este ámbito, es el relativo a los equilibrios de poder.

En este sentido, "diversos estudios han analizado y puesto en evidencia la vulnerabilidad de la posición de las mujeres en la negociación de los efectos del divorcio en general, y en la mediación en particular" (Risolfá de Alcaro, 1996:128).

Se señala que esta posición de desventaja de la mujer, sería expresión de las desigualdades derivadas de los roles culturalmente adscritos a hombres y mujeres, las que se expresan en el matrimonio, prolongándose al momento de la separación de la pareja.

Este tema, al igual que el de la representación del interés del menor, está directamente relacionado con las discusiones relativas a la neutralidad que supone el actuar del mediador, encontrándose posturas divergentes en cuanto a este punto.

Así, por un lado, "muchas autoras feministas consideran que si se quiere mantener el equilibrio de poder, será necesario reforzar sistemáticamente el poder de la mujer en la negociación, utilizando técnicas de discriminación positiva" (Risolfá de Alcaro, 1996 : 128). Sin embargo, esta posición puede ser discutida en tanto implicaría una pérdida explícita de la neutralidad sostenida por el mediador, lo que llevaría al cuestionamiento de su imparcialidad, y a la pérdida de la confianza en su idoneidad, requisito fundamental para el desarrollo adecuado del proceso.

Así desde una perspectiva diferente se sostiene que "el equilibrio de poder no implica que el mediador se ponga a favor de la parte más débil, actitud reñida con las exigencias de la imparcialidad y la neutralidad" (Risolfá de Alcaro, 1996:129).

Bajo este punto de vista, la actuación del mediador estaría orientada a "plantear preguntas tendientes a poner de manifiesto y asegurar el reconocimiento de los distintos tipos de poder

en juego en el conflicto, las formas de ejercicio de aquel, y sus consecuencias e impacto" (Risolfá de Alcaro, 1996 : 129).

Lo anterior, con miras al establecimiento de un enfoque más realista de la situación. De esta manera, "el mediador formula preguntas que ponen a prueba la realidad e impulsa evaluaciones realistas, así como la búsqueda de soluciones racionales, impidiendo que se establezcan acuerdos dictados sólo por el poder, lo que atentaría contra su viabilidad y durabilidad" (Acland: 1993, citado por Risolfá de Alcaro, 1996 : 130).

Un caso particular a considerar dentro de las reflexiones relativas al equilibrio de poder en la mediación, es el de la violencia intrafamiliar, situación en que por su complejidad se oponen reparos a la utilización de la mediación, sosteniendo que "sólo serviría para agravar el nivel de daño psicológico de la mujer, sus derechos no estarían lo suficientemente protegidos, y el abusador no asumiría la responsabilidad de su conducta violenta" (Risolfá de Alcaro, 1996:130). Es preciso reconocer que, por la complejidad del tema de la violencia intrafamiliar, y lo incipiente de los desarrollos teóricos y aplicaciones empíricas de la mediación familiar, especialmente en nuestro país, el sostener conclusiones al respecto es altamente riesgoso. Resulta de este modo necesario un abordaje más exhaustivo del tema por parte de los profesionales y teóricos ligados al campo de la mediación.

Por último, cabe considerar que la explicitación de algunas de las ventajas y límites de la aplicación de la mediación en general, y de la mediación familiar, en particular, se constituye en una rica fuente de desafío -tanto en lo relativo a la producción de conocimiento, como al mejoramiento en la aplicación práctica de mediación- para los profesionales ligados al uso de esta modalidad de resolución de conflictos, entre ellos los trabajadores sociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, G y Highton, E.: En los zapatos del otro. Revista Libra. 1992. s.e. Argentina.
- Armengol Vilma et al.: Formación del mediador en asuntos de familia. Centro de Estudios y Terapia Sistémica, Santiago, Chile, 1996.
- Donoso Andrés: Entrenamiento de la persona del mediador. Instituto Chileno de Terapia Familiar, Santiago, Chile, 1996.
- Coulson Robert: Family Mediation, Jossey - Bass Publishers, San Francisco. California, 1996.
- Folberg, J. y Taylor, A.: Mediación: resolución de conflictos sin litigio. Edit. Noriega. México, 1996.
- Matz, David: Qué pasa en la mediación: Una mirada a la caja de herramientas del mediador, en: Mediación: una transformación de la cultura. Julio Gotthei y Adriana Shiffrin compiladores. Paidós. B.A. 1996.
- Michea, Rubén: Algunos elementos de base para el trabajo en mediación. Curso de formación en mediación. Quebec, Canadá, 1996.
- Moore Christopher W.: The Mediation Process, Jossey Bass Publishers, San Francisco, California, 1996.
- Risolfa de Alcaro, Matilde: El mediador y los intereses en juego en la mediación, En "Mediación: una transformación de la cultura". Paidós, Serie Mediación, Buenos Aires, 1996.
- Shiffrin, Adriana: La mediación: aspectos generales, en Mediación: una transformación de la cultura. Paidós, Serie Mediación, Buenos Aires, 1996.
- Suares, Marínés: Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós, Buenos Aires. 1997.