

Superando nuestras dificultades: Una alternativa, mediación familiar.

Claudia Tarud Aravena, Abogado, Postítulo en Ciencias de la Familia. Especialización en mediación familiar.

En esta conferencia se intentará dar algunas luces sobre la manera de superar las dificultades propias de la vida en comunidad, centrando la ponencia en la Mediación Familiar, como una muy buena alternativa de resolución de conflictos.

I. Conflicto humano

El conflicto existe desde que el hombre pobló la tierra. Lo expresa muy bien Edward Vinyamata cuando nos dice que: “El conflicto es un fenómeno que nos acompaña toda nuestra vida y que afecta a todas las personas, sea cual sea su raza, credo, clase social o ideología...No es propio de la naturaleza humana, sino un error en el desarrollo de nuestras relaciones...y como error puede ser modificado y luego resuelto.”¹

¿Es esta una mirada pesimista? no, sólo es constatar una realidad, que debemos conocer y enfrentar, para poder superar. El conflicto nace de una premisa positiva: somos seres sociales, llamados a vivir en comunidad. A entrar en relación con los demás.

La primera comunidad natural que nos acoge al nacer es la familia, nadie nace sólo. Así se ve que desde los inicios de la vida estamos inmersos en relaciones con los demás, las que, por innumerables causas, pueden producir conflictos de convivencia.

Los conflictos suceden en todas las comunidades humanas: naciones, países, ciudades, barrios, empresas y por supuesto, familias.

Basta mirar el matrimonio. Esta peculiar unión entre un hombre y una mujer - que se comprometen a ser fieles, vivir juntos, por toda la vida, ayudarse mutuamente, tener hijos, compartir la salud o la enfermedad, la riqueza o la pobreza- implica una relación estrecha entre dos personas de diferente sexo, educaciones, costumbres, gustos,

¹ VINYAMATA, EDUARD, *Conflictología, Cursos de Resolución de Conflictos*, Ariel S.A., 2ed, Barcelona, 2005, p.4.

aspiraciones y, además, imperfectos. El autor ya citado nos reafirma que: “La dificultad en superar los conflictos planteados, se debe a nuestras propias limitaciones”²

Pensar que una convivencia con estas características no produzca conflicto entre sus miembros, es una utopía, y también sería desechar una oportunidad.

Les podrá parecer extraño el uso de la palabra oportunidad frente al conflicto, pero la verdad es que no hay mejor manera de vivir, que reconocer los hechos que nos presenta la realidad y con ella trabajar de manera positiva. Hay cosas que no están en nuestras manos, pero la mirada que yo puedo tener de la realidad y mi accionar frente a ella, si está en mis manos. Esto me lleva a darme cuenta que puedo decidir si enfrento el conflicto que se presenta como una etapa final de mis relaciones o bien, lo veo como una oportunidad de mejora personal y también relacional, justamente con aquel que el conflicto se ha producido. Más aún, si este es entre miembros de una familia, ya sea marido y mujer, padres e hijos, hermanos, abuelos, la relación que establezca con cualquiera de ellos no es indiferente. No se vive igual con problemas familiares irresueltos, que con los mismos problemas enfrentados y trabajados envista de una solución.

II. Formas de superar el conflicto

La historia y también la actualidad nos muestran que la guerra, la disputa, la pelea usando la fuerza ha sido una manera frecuente en la resolución de disputas. La imposición por la fuerza de uno contra el otro, con la lógica del “gano yo, en la medida que pierdes tú”, impera, no sólo en los conflictos entre estados o naciones, sino también al interior de las familias. La violencia, el uso de la fuerza física y psicológica, la agresión entre los miembros de una misma familia, no son realidades ajenas.

Un paso hacia una mayor racionalidad en el manejo de los conflictos es dejar a un tercero la resolución de la disputa. Aparece así el trabajo que realiza el juez, el árbitro, los ancianos, el rey, el maestro, etc.

Aunque la resolución entregada a un tercero resulta más racional que el uso de la fuerza, en familia, la solución de las peleas entregadas a un tercero que decide la solución produce quiebres, a veces irreparables de las relaciones. Es por ello que la bondad de los medios de resolución pacífica que incentivan la responsabilidad frente a las propias acciones y sus consecuencias, y la búsqueda de acuerdos, son la mejor

² Idem.

opción para quienes tienen vínculos familiares. A su vez, el asumir las dificultades de manera personal es el inicio del cambio de mirada sobre el conflicto, desde una situación de quiebre absoluto hacia una oportunidad.

Tal como ya dijimos, lo primero que debemos considerar frente a un problema es nuestra actitud. Si logramos una mirada positiva y optimista frente a un posible arreglo, ya hay un paso avanzado en la solución. Después, hay que poner los medios concretos para salir del trance con experiencia dulce y no amarga.

¿Qué acciones concretas debería realizar si me propongo ciertamente enfrentar las dificultades y superarlas?

Ya mencionamos que lo que realmente tenemos en nuestras manos es nuestra propia vida. La libertad es un don propio de la naturaleza humana. Es verdad que toda persona es ontológicamente libre, pero el acto libre de cada ser humano en particular dependerá de las condiciones de la persona que actúa. A pesar que sabemos que no todos pueden actuar con la máxima libertad, también estamos ciertos que siempre es posible recuperar la libertad perdida o menguada.

Estas consideraciones sobre la libertad, las hacemos ya que la primera manera de enfrentar un conflicto de manera pacífica es asumiendo la responsabilidad que a mí me compete en él.

Nadie es perfecto y es necesario saber que para tener una mejora en la convivencia debo preocuparme por mejorar yo. Para ello es necesario conocerse a través de un trabajo constante que dura toda la vida, y proponerse mejorar los defectos y cultivar las virtudes que tanto ayudan en la convivencia social. No hay duda que la persona más paciente, se enoja menos que el impaciente, lo pasa mejor y hace que los demás también estén mejor. Lo mismo sucede si se es un poco más humilde y se reconoce la imperfección personal y los errores que se cometen. Quien pide perdón, quien puede rectificar, quien es generoso con sus bienes, pero también con su tiempo, con su cariño, etc., es una persona que puede convivir mejor en sociedad y ayuda que las relaciones superen las dificultades con mayor rapidez y con menores costos.

Pero, aún poniendo estos medios, a veces no es posible salir por sí mismo del conflicto. ¿Qué se puede hacer? Buscar ayuda.

Una de las grandes virtudes de la sociabilidad humana es que no es necesario que cada persona lo sepa todo, lo pueda todo y lo haga todo. Para eso podemos recurrir

a quien sabe o puede algo diferente que nosotros. Así si no puedo superar el conflicto a través de una relación directa entre las partes, puedo buscar a otro quien me puede ayudar a lograrlo. La mediación familiar es una alternativa.

III. Mediación Familiar.

a. ¿Qué es la mediación familiar?

La mediación es una forma alternativa de resolución de conflictos. Alternativa a la pelea a la disputa al uso de la fuerza. La mediación es un proceso de comunicación mediante el cual un tercero imparcial, llamado mediador, ayuda a las partes en conflicto a buscar, por si misma, una solución a él. El proceso de mediación permite recomponer la buena relación y da por acabado, o al menos mitigado, el conflicto. También es finalidad de la mediación actuar preventivamente, de cara a mejorar las relaciones con los demás.³

Como nos dice Slaikeu, “Los mediadores no toman decisiones por las partes (como lo hacen los árbitros y los jueces); en cambio ayudan a las partes a estructurar un procedimiento de comunicaciones y negociaciones que les permita analizar problemas, generar soluciones y eventualmente acordar una serie de pasos a seguir para resolver un problema”⁴

La mediación se sustenta en la libertad humana, en la responsabilidad que ella trae aparejada y por tanto, en la capacidad de cada uno de tomar la vida en sus manos y conducirla hacia el puerto que definan.

Con estas definiciones, se pudiera pensar que la mediación es un procedimiento que soluciona todo tipo de disputas, y esto no es así: no pueden participar en una mediación, personas con desequilibrios mentales u emocionales severos, familias donde hay violencia que inhabilite a las partes, personas que no poseen buena fe y no están dispuestas a poner su voluntad en camino de una búsqueda de alternativas para solucionar el problema, etc. Si bien la mediación no puede solucionarlo todo, si es posible que pueda intervenir en un número importante de situaciones, con resultados que superan por mucho un juicio o un arbitraje.

b. ¿Quién es el mediador?

³ VINYAMATA, E., op.cit.

⁴ SLAIKEU, CARL A., *Para que la sangre no llegue al río*, trad. Zadunaisky, G., Granica, Buenos Aires, 1996, p.30.

El mediador es un profesional, experto en comunicación, que será puente, facilitador entre las personas en conflicto, quien les ayudará a que ellos puedan escucharse, descubrir intereses comunes en base a los cuales podrá realizarse el acuerdo. Los mediadores son una raza especial de solucionadores de problemas, son personas capaces de generar confianza y entendimiento con las partes y que también son conducentes a soluciones mutuamente aceptables.⁵

En familia, siempre es posible recomponer confianzas y buscar intereses comunes. Lo que sucede es que la pasión, la rabia, el dolor muchas veces nublan las opciones de solución y agravan una disputa que con un trabajo guiado por un tercero experto, podría solucionarse.

Cada ser humano puesto en situaciones límite, es capaz de hacer salir de sí, lo mejor o lo peor de su naturaleza. El mediador intentará que las partes puedan ver el conflicto como una oportunidad de mejora, que a partir de una situación de dolor, pueda brotar lo mejor de cada persona y así se reencante uno con el otro, al menos se respeten y consideren, para lograr un acuerdo que reestablezca o mejore, en todo o en parte, las relaciones que existen entre aquellos involucrados en una disputa.

El mediador debe aprender a escuchar, dejando de lado sus propios puntos de vista para prestar atención a intereses, sentimientos, pensamientos y relatos de los hechos por las partes. Debe ser afirmativo buscando opciones de solución a través de variadas preguntas que hacen salir de las partes las alternativas. El mediador debe ser fuerte para resistir que las partes expresen sus sentimientos de ira, temor, pena, amor y para exigir respeto y cumplimiento de las normas del proceso. Debe ser buen comunicador, claro en sus exposiciones y preguntas, acogedor de las personas con quien debe trabajar. En definitiva, son necesarias una serie de virtudes y destrezas que permitan trabajar con personas vulnerables y en situaciones límite.

c. ¿Cuál es el conflicto mediable?

El campo del conflicto mediable es muy amplio. De hecho no se reduce a problemas de familia. La mediación es una forma de resolución de disputas que se aplica en ámbitos comerciales, laborales, penales, de salud, estatales, etc.

Dentro del campo familiar, el conflicto que puede abordarse a través de una mediación se puede dividir en dos campos:

⁵ Ibidem, p. 49.

1. Conflicto derivado de materias que son de juicio.

Las materias de juicio, son todas aquellas que de no solucionarse, las partes pueden acudir al juez para pedir su resolución. Hablamos de materias que son de competencia de Tribunales de Familia, y en general, gran parte de ellas, derivan de la ruptura de las relaciones familiares, en las que hay obligaciones legales entre los involucrados. Por ejemplo, los alimentos de deben los padres a los hijos o viceversa, el cuidado personal, la relación directa y regular de un menor de edad con aquel de los padres que no vive con él, etc. Estas materias están descritas en el Art. 8 de la Ley de Tribunales de Familia.

En Chile, la mencionada ley, regula la mediación familiar en este ámbito, en el Título V, Arts. 103 y siguientes.

Hay materias de mediación prohibida, como asuntos relativos al estado civil, maltrato, interdicciones o adopción. Hay casos en que las partes deben ser obligatoriamente citadas a mediación y sólo se les permite demandar en juicio cuando manifiestan expresamente su voluntad de no mediar, como las materias de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Por último, hay materias de mediación facultativa, que son el resto de las materias de competencia de Tribunales de Familia, y que no caen en mediación prohibida, ni obligatoria.

Para la mediación en servicio a Tribunales hay una organización que cuenta con mediadores que prestan servicios dentro de un sistema regulado. Mediadores licitados por el estado que prestan servicios gratuitos a las partes con bajos ingresos, o mediadores privados que son financiados directamente por las personas en disputa.

Fuera del campo del conflicto mediable, regulado por la ley, hay un área de problemas familiares, que no son materias de juicio, y que son posibles de abordar a través de un proceso de mediación. Esto es lo que explicaremos a continuación.

2. Conflictos de convivencia familiar.

No todo conflicto de familia es susceptible de ser llevado a la resolución de un juez. La verdad, que son sólo algunos, y muy pocos los problemas que la justicia puede ver. La mayoría de los conflictos en la familia, son fruto de la convivencia diaria en miles de detalles de relación entre sus miembros respecto a las cosas corrientes de la vida.

Estos conflictos de convivencia, son los que por no ser resueltos terminan por romper los vínculos generando problemas mayores que deben ser resueltos por la justicia.

La mediación familiar es una excelente alternativa para entrar a solucionar problemas propios de la convivencia entre los miembros de una familia, que eviten una ruptura futura.

En aquellas familias que las discusiones reiteradas se van aumentando, el espiral de la violencia comienza su camino y las relaciones personales pueden romperse.

La mediación es un proceso que puede ayudar a un matrimonio a ponerse de acuerdo en el uso del dinero, en la organización del trabajo dentro y fuera del hogar, en las actividades de recreación, los deportes, el uso del tiempo, etc. También es posible trabajar a través de una mediación las reglas en la educación de los hijos, permisos, obligaciones de cada miembro de la familia, lo que como padres se va a exigir o no a los hijos, etc.

La mediación puede ayudar a buscar acuerdos en disputas entre hermanos, padres e hijos, abuelos, tíos, primos, etc., todo el mundo de las relaciones familiares.

En el Instituto de Ciencias de la Familia de la Universidad de los Andes, tenemos la experiencia a través de la formación de mediadores en nuestros centros de práctica y en las iniciativas profesionales de variados de nuestros ex alumnos, como la metodología de la mediación, como forma de intervención en conflictos de variada índole, puede ser un instrumento real de mejora de las relaciones humanas.

No se puede terminar una ponencia sobre mediación familiar como alternativa de solución de conflictos, sin mencionar los principios que informan esta peculiar alternativo de resolución de disputas. Esto es lo que nombraremos a continuación.

d. Principios de Mediación Familiar.

Hay ríos de tinta escrito sobre los principios de la mediación. Estos varían de acuerdo a los autores, y cada uno se atreve con sus propias propuestas, pero hay cinco de ellos, que son de común aceptación y que delinear la manera de intervenir en familia a través de la mediación.

Estos principios son voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, equilibrio de poder y protagonismo de las partes.

1. Principio de voluntariedad

El principio de voluntariedad establece que todos cuantos puedan participar en un proceso de mediación, ya sea partes, mediador, incluso abogados, tengan la libertad de aceptar o no participar de ella, permanecer o retirarse del proceso en cualquier momento de su desarrollo. Nadie puede ser obligado a mediar. La esencia de la mediación pasa por la decisión libre de realizar una negociación asistida.⁶

En base a este principio, es que la ley no puede obligar a nadie a mediar, sólo puede compeler a asistir a una primera sesión de mediación, incluso sólo a ser citado a mediación, pero si alguno de los interesados manifiesta su voluntad de no seguir adelante, tiene derecho a ello, y puede demandar en juicio la resolución de su disputa, en los casos que corresponda.

La voluntariedad resguarda la libertad de cada uno de los interesados y permite que los acuerdos sean realmente fruto de la negociación libre de las partes. Así el acuerdo tiene mayor probabilidad de ser cumplido y que perdure en el tiempo.

2. Principio de imparcialidad.

Este principio resguarda la neutralidad del mediador. Este no debe hacerse parte con ninguna de las posiciones en el conflicto, no toma partido por ninguna de ellas y permite que todas sean expresadas y trabajadas durante el proceso.

Se protege la justicia del caso concreto, en cuanto que la mediación es un proceso equitativo en que cada una de las posiciones tiene el tiempo para ser escuchada en un clima de respeto.

La neutralidad o imparcialidad también hace alusión a que el mediador no puede imponer sus convicciones a las partes. Sin duda, en este tema se producen muchas discusiones entre los autores.

El mediador debe ayudar a quienes sufren en conflicto a buscar una solución adecuada a sus realidades, costumbres y valoraciones, esto ayuda al éxito en el cumplimiento del acuerdo. Lo antedicho no significa que las partes puedan trabajar con cualquier opción de solución, ya que aquello que atenta contra la ley, el orden público o

⁶ SUARES MARINÉS, *Mediando en sistemas familiares*, Paidós, Buenos Aires, 2001, p.30.
BARKER JAMES, R. Y DOMINICI KATHY L. "Prácticas de mediación para equipos generadores de conocimientos", en Fried, Dora y Schnitman, Jorge (comp.) *Resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos*, Granica, Buenos Aires, 2000, p. 261.

las buenas costumbres, no pueden ser objeto de negociación. Hay un límite en el respeto de las opciones de las partes y el mediador debe tenerlo claro, respetarlo y hacerlo respetar al resto.

La neutralidad o imparcialidad otorga confianza a las partes en la mediación y en el mediador y permite que se puedan abrir los corazones, en búsqueda de intereses comunes sobre los cuales fundar el acuerdo.

3. Principio de confidencialidad.

La confidencialidad resguarda la privacidad de todo lo que se trabaja en mediación, y es por ello que obliga al mediador, a las partes y a todos cuantos participan de alguna manera de este proceso, a guardar silencio absoluto de lo visto, oído o percibido durante su tránsito.

El mediador queda amparado por el secreto profesional y no puede ser citado como testigo a un juicio posterior, si no se logra el acuerdo.

Este principio permite que los conflictuados puedan asumir sin miedo la responsabilidad de sus propias acciones, arrepentirse, pedir perdón y perdonar, en un ambiente de resguardo de la intimidad, que fomenta el diálogo abierto y sincero.

Hay excepciones al secreto que protegen bienes superiores.

En los diversos países las legislaciones establecen como excepción a la confidencialidad el descubrir situaciones de maltrato, abuso, en general, delitos contra la integridad de las personas. En Chile, el mediador queda exento del deber de silencio si se entera de la existencia de situaciones de maltrato o abuso en contra de niños, niñas, adolescentes o discapacitados.

La confidencialidad también puede romperse, cuando las partes interesadas, lo autorizan en forma expresa.⁷

4. Principio de equilibrio de poder entre las partes.

Este principio resguarda la libre negociación, ya que establece que sólo se puede mediar si las partes conflictuadas poseen un equilibrio para poder negociar.

⁷ ESCRIVÁ IVARS JAVIER, *Matrimonio y mediación familiar*, Documentos del Instituto de Ciencias para la Familia, Rialp, Madrid, 2001, p. 30.

Así se garantiza que el acuerdo no será impuesto por la parte más fuerte, sino que cada una podrá hacer valer sus puntos de vista y todos serán integrados en el acuerdo que juntos puedan alcanzar.

La violencia intrafamiliar es un indicio de falta de equilibrio y es por ello que los mediadores, en general, no permiten seguir adelante con un proceso de mediación, cuando se enteran de la existencia de violencia que anula la libertad de alguna de las partes.

5. Protagonismo de las partes.

El protagonismo es el principio que garantiza que sean los propios conflictuados los que lleguen a un acuerdo. Que este sea fruto de sus propias negociaciones, asistidos por el mediador. Son las partes los protagonistas de sus vidas. Han sido ellas las que han sufrido el conflicto y deben ser ellas quienes encuentren la solución a él.

El mediador no tiene el poder para imponer un determinado tipo de solución, ni está dentro de su ámbito de trabajo el hacerlo.

El acuerdo en mediación debe ser gestado por las partes involucradas, y ellas serán las responsables de lograrlo.

El protagonismo está en armonía con el resto de los principios. Cada uno de ellos suma para que el proceso de mediación sea exitoso y enseñe a manejar los conflictos con una mirada positiva, generando opciones nuevas y soluciones a la medida de los protagonistas.

e. Conclusión

Hay en la naturaleza humana una cierta intuición en cuanto a que negociar es mejor que pelear. Hay negociadores instintivos, personas con habilidades naturales para ayudar a los demás. La mediación es una manera de profesionalizar un tipo de interacción propia y adecuada a la esencia del hombre, que lo ayuda a crecer, a mejorar y a relacionarse mejor con su entorno.

La mediación cree en la naturaleza humana, en su libertad y responsabilidad, y en que la paz entre los hombres es posible. Con mayor fuerza aún la paz de las familias que tienen la misión de formar a los hombres del mañana.

Bibliografía

1. BARKER JAMES, R. Y DOMINICI KATHY L. “Prácticas de mediación para equipos generadores de conocimientos”, en Fried, Dora y Schnitman, Jorge (comp.) *Resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos*, Granica, Buenos Aires, 2000.
2. ESCRIVÁ IVARS JAVIER, *Matrimonio y mediación familiar*, Documentos del Instituto de Ciencias para la Familia, Rialp, Madrid, 2001.
3. SLAIKEU, CARL A., *Para que la sangre no llegue al río*, trad. Zadunaisky, G., Granica, Buenos Aires, 1996.
4. SUARES MARINÉS, *Mediando en sistemas familiares*, Paidós, Buenos Aires, 2001.
5. VINYAMATA, EDUARD, *Conflictología, Cursos de Resolución de Conflictos*, Ariel S.A., 2ed, Barcelona, 2005.