



**III ENCuentro DE LAS AMERICAS PARA LA
RESOLUCION PACIFICA DE CONFLICTOS
22, 23 Y 24 de Septiembre de 2004
Viña del Mar – CHILE**

Nombre del Trabajo: Inserción de un Proyecto Piloto de Mediación.

Eje temático: Mediación Familiar.

Autores: Tatiana Bustamante Santa Ana
Rossana Garay Parra
Francisco Moreno Adad

Dirección: Pasaje Luis Cruz Martínez 213. Pdo. 15 ½ de Vicuña Mackenna. La Florida. Santiago.

Fono: 09 623 49 85

E-mail: rogapa*123mail.cl

Institución procedencia: CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR DE LA FLORIDA
Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia
Santiago-Chile.

INDICE:

I. INTRODUCCIÓN

II. EXPERIENCIA DEL CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE LA FLORIDA

- 1. Antecedentes previos**
- 2. Implementación del proyecto piloto**
- 3. Trabajo de Redes según el modelo piramidal**
- 4. El Centro de Mediación Familiar y las Estructuras Relacionales de la Comuna**

III. PROPUESTAS

- 1. Consideraciones del equipo de trabajo que implemente un proyecto piloto en Mediación.**
- 2. Características a incorporar en los integrantes del equipo de mediación en el contexto de implementación de un proyecto piloto.**

BIBLIOGRAFÍA

INSERCIÓN DE UN PROYECTO PILOTO DE MEDIACIÓN

Autores: Tatiana Bustamante Santa Ana
Rossana Garay Parra
Francisco Moreno Adad¹

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de implementación de un nuevo servicio implica plantearse el desafío de insertarse en la red de atención existente en un sector territorial o temático determinado a fin de ser reconocido por la trama institucional y por los potenciales usuarios de la comunidad. El Centro de Mediación Familiar de la Florida desde sus inicios realizó un trabajo en esta perspectiva y pensamos que nuestra experiencia y reflexión puede ser de utilidad para los profesionales que proyectan la instalación de un centro de mediación.

El hablar de inserción implica introducirse y formar parte de una estructura de relaciones ya existente adecuándose y adaptándose al entorno donde pretende incorporarse como también cristalizar lo particular que ofrece a la comunidad posicionando el servicio como una alternativa a lo que ya se encuentra establecido y validado como oficial. Esta última distinción afecta significativamente a la mediación considerando que aun se trata de una oferta en proceso de desarrollo.

Cuando hablamos de red social nos estamos refiriendo al “constructo relacional, en el cual las descripciones se basan en los conceptos de vínculos que unen actores que pueden ser personas, grupos, organizaciones (...) en un sistema social”. Por lo tanto, “los elementos básicos que definen una red son esencialmente dos: los actores que establecen las relaciones entre sí, y estas relaciones; los primeros son representados por puntos en la red o nodos y los segundos por líneas”².

El instalar un centro de mediación implicaría en consecuencia posicionarse como un nodo en la red construyendo vínculos con aquellos actores considerados relevantes en función del servicio que se quiere brindar, identificando en qué lugar del sistema social se encuentran los potenciales usuarios a fin de realizar un trabajo eficiente y eficaz.

Por tanto, no basta con instalar y equipar un centro de mediación y esperar concretar horas y citas, sino que se debe invertir gran cantidad de tiempo y trabajo en diseñar y ejecutar una estrategia que permita poner el centro de mediación en el repertorio de alternativas posibles para el sujeto y la comunidad.

¹ Miembros del equipo profesional del Centro de Mediación Familiar de La Florida dependiente de la Fundación de Asistencia Legal de la Familia, Ciudad de Santiago, Chile.

² Luis Sanz Menéndez . “Análisis de Redes Sociales: o como representar las estructuras sociales subyacentes” Artículo en Apuntes de Ciencia y Tecnología” N° 7. Junio 2003. España.

A continuación daremos a conocer el trabajo desarrollado por el equipo de mediadores a partir del año 2000 en la perspectiva de insertarse en el campo de acción social de la comuna de La Florida de la Región Metropolitana de Chile.

II. EXPERIENCIA DEL CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR DE LA FLORIDA

1. Antecedentes previos:

El Centro de Mediación Familiar depende de la Fundación de Asistencia Legal de la Familia. Esta institución cuenta con siete consultorios de asistencia legal distribuidos en distintas comunas de Santiago. La mayoría de ellos tiene una cobertura que corresponde de cuatro a catorce comunas, excepto los consultorios de La Florida, Maipú y San Bernardo, los cuales destinan sus servicios solo a las familias residentes de la comuna.

El insertarnos en la comuna de La Florida tuvo relación con la decisión de abarcar un radio acotado que nos permitiera realísticamente darnos a conocer y establecer los nexos mediante un trabajo posible de realizar por un equipo constituido por tres profesionales con jornada parcial.

Con el fin de ubicarse en el contexto, es necesario señalar que la comuna de La Florida se encuentra en el sector sur oriente de la capital, estando compuesta por 365.674 habitantes, ocupando el tercer lugar dentro de la Región Metropolitana después de Puente Alto y Maipú. El 46% de la población es masculina y el 54% es femenina. El 24.4% de las 111.557 familias tienen como jefe de hogar a una mujer y los hogares están formados por un promedio de 4 personas. En relación a la situación socioeconómica, las estadísticas del INE del año 2000, registran que el 8.5 % de la población (37.414 habitantes) es pobre³, lo que se traduce en 7.332 hogares (6.6%) que se encuentran en esa condición.

2. Implementación del proyecto piloto:

La población objetivo del Centro de Mediación Familiar eran – y son - las familias de escasos recursos que necesitaban de un apoyo externo para su reorganización luego de una crisis o quiebre en la relación de pareja existiendo hijos comunes, requiriendo por tanto continuar respondiendo con sus roles parentales y tomar decisiones respecto de los bienes adquiridos en conjunto.

Inicialmente pensamos que no habrían dificultades en acceder a nuestra población objetivo, debido a que el centro de mediación funcionaba como un servicio anexo a un consultorio de asistencia legal de la FALF que brindaba patrocinio de abogado gratuito en el abordaje de conflictos de familia de tipo jurídico que involucra menores de edad. Sin embargo, ello no ocurrió así. De modo, que debimos plantearnos la inserción en la comuna no solo con la finalidad de contar con recursos institucionales donde las familias o personas

³ El valor de la línea de pobreza a noviembre de 2000 fue de \$40.562.- mensuales per cápita. Fuente: www.casen.cl.

podrían ser derivadas para tratar otras aristas de la problemática familiar, sino también para captar la solicitud de usuarios.

Es así como se inició un trabajo que luego de tres años fuimos capaces de organizar. Nuestro análisis nos refleja la incorporación de dos dimensiones en la labor realizada: por un lado posicionarnos como un servicio especializado en el abordaje de conflictos familiares jurídicos ofreciendo una vía alternativa a la judicial para su resolución, y por otro lado, como un nodo más que forma parte de la red social de la comuna pretendiendo su validación dentro de la diversidad o repertorio de alternativas para el abordaje de la problemática familiar.

Nuestro conocimiento de la comuna era incipiente y si bien realizamos un trabajo reflexivo, la realidad nos fue dando lecciones que somos capaces de recoger luego de un tiempo en que por momentos nos significó una sensación de desgaste al no ver productos esperados, sin embargo hoy vemos resultados beneficiosos y que nos proyectan como un centro en vías de reconocimiento y validación.

3. Trabajo de redes según el modelo piramidal.

El trabajo realizado por el Centro de Mediación familiar de La Florida podemos organizarlo de acuerdo a niveles propuestos en el modelo piramidal de Marconi (1971) que representa las diferencias jerárquicas en relación a las finalidades, mandatos y tareas de los profesionales y actores que pertenecen a cada uno de estos niveles.⁴ Este ordenamiento jerárquico se establece a partir del nivel 1, que corresponde al de mayor especialización, hasta el nivel 5, que es el menos especializado.

El nivel 1 está constituido por el equipo de mediadores familiares del centro, quienes brindan un servicio especializado para el abordaje de conflictos. Este es un equipo multidisciplinario conformado por un abogado, una psicóloga y una asistente social que ejercen como mediadores familiares contando con una formación especializada para ello y con experiencia previa, aspectos que garantizan un grado de competencia en su labor. En este mismo nivel se ubican los abogados del consultorio de asistencia legal quienes brindan sus servicios de orientación o asesoría a los participantes de mediación cuando ellos lo requieren para proseguir con el proceso iniciado en el centro.

Junto con ello, ubicamos a los alumnos en práctica profesional de las distintas universidades que han accedido al centro, quienes realizan una labor de colaboración en la atención de las personas, acogiendo a quienes consultan y solicitan atención. Asimismo, la técnico en bienestar social capacitada para ejercer su labor de recepción y quehacer administrativo en este tipo de servicio.

⁴ Jorge Barudy. "Maltrato Infantil. Ecología Social: Prevención y Reparación. Editorial Galdoc. Chile. 1999.

Cuadro 1: Trabajo en red en Mediación Familiar



En términos de una práctica de red, el equipo de mediadores ha realizado un trabajo de difusión y sensibilización para validar en los otros niveles la vía de la mediación para la resolución pacífica de conflictos. Ello significa reflexionar su ejercicio y sistematizarlo dando cuenta a los otros actores (niveles 2 y 3) de los resultados de la atención realizada, como también contextualizar la mediación desde los lineamientos de la política pública focalizando sus ingerencias en el abordaje de las problemáticas familiares.

El nivel 2 corresponde a los actores del sistema jurídico familiar. Está constituido por los profesionales (abogados y asistentes sociales) del consultorio legal de nuestra institución (Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia – FALF) y de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ). Su finalidad estaría dada en difundir la vía de la mediación a los usuarios que llegan a sus servicios como una forma de abordar sus conflictos, captando o detectando situaciones posibles de derivar. Ello implica atender a las personas afectadas desde la intencionalidad de desjudicializar los conflictos familiares, promoviendo la mediación cuando es pertinente y procediendo a la derivación hacia el centro especializado. El trabajo en este nivel desde el centro implicó socializar la existencia del proyecto a los directivos de estas dos entidades, detenerse en las posibilidades de complementariedad respecto del trabajo que cada uno realizaba y acordar procedimientos operativos que facilitaran el flujo de atención de las personas que lo requerían.

El nivel 3 está constituido por los profesionales que se desempeñan en los distintos servicios de las diversas áreas de la comuna cuya labor les implica un contacto directo con la población y consecuentemente con sus familias. En este nivel se ubican los profesionales que se desempeñan en los servicios de salud, municipales y educacionales.

La labor desarrollada en este nivel tuvo como fin difundir el servicio para incrementar la solicitud de mediación de parte de los residentes de la comuna, y convenir la posibilidad de derivar a las familias o personas atendidas en el centro de mediación cuando requirieran una atención de otra especialidad (terapia, conexión con redes sociales, inserción laboral u otras).

En relación a este nivel, el centro tomó contactos iniciales con diversos recursos institucionales a través de la Red Comunal contra la Violencia Intrafamiliar que presentaba una larga trayectoria en la comuna. A partir de esta instancia se seleccionaron las entidades con las que era posible coordinarse desde la perspectiva de la complementariedad en el trabajo con familias. De este modo, se focalizó la labor de difusión con los profesionales del área de salud (Consultorios de atención primaria y equipos de salud mental) considerando que constituían espacios en que las personas confienciaban, especialmente a los psicólogos y asistentes sociales, situaciones familiares algunas de las cuales podrían ser abordables desde la mediación familiar. Debido a que no se logró el resultado esperado (incremento de la solicitud de mediación), se abocó el trabajo hacia los programas municipales (oficina de la mujer, programa de infancia y programas de asistencia social) e instituciones privadas que ofrecían atención focalizada a la familia (CENFA, Fundación de la Familia y otras) produciéndose una situación similar.

Finalmente, se estableció un nexo directo con la Corporación Municipal de la Educación (COMUDEF) y determinadas Escuelas de Adultos realizándose talleres de difusión contando con la colaboración de alumna en práctica profesional de Trabajo Social.

La labor realizada tuvo impacto a nivel de los profesionales quienes tomaron conocimiento de la existencia del centro de mediación familiar y de su contextualización dentro de la política pública. Al recogerse un reporte de ellos en relación a explicar la baja derivación, se alude a que si bien derivaban personas, éstas al parecer decidían no acoger la sugerencia de la mediación. Asimismo, se alude a la dificultad de ofrecer una alternativa desconocida por las personas, y que por el mismo motivo, generaría desconfianza respecto de su efectividad.

El nivel 4 corresponde a los “líderes formales de la comunidad”⁵. En nuestro caso nos referimos a los operadores de programas comunitarios de la Municipalidad, dirigentes y otros agentes comunales.

El desarrollar un trabajo en este nivel tuvo la finalidad de acceder en forma más cercana a la población, sensibilizando a quienes tienen un contacto más cotidiano con las personas y que resultan ser líderes validados por la comunidad. En este contexto, se esperaba que estos agentes se transformaran en difusores de la mediación en su medio

⁵ Jorge Barudy, Op. Cit.

como una vía pacífica de resolución de conflictos familiares. Se intentó la vinculación a través del Programa de Participación Ciudadana del Municipio, con el fin de tomar conocimiento de las organizaciones comunitarias existentes y datos concretos para tomar contacto directo con ellos. Múltiples fueron los intentos de obtener aquel listado, información que finalmente no fue posible obtener, y solo se logró que la profesional encargada del programa convocara a una asamblea a los dirigentes de juntas vecinales con el fin de difundir la mediación familiar y la labor del centro siendo supervisada por ella y parte de su equipo. A partir de dicha actividad se obtuvo un pequeño catastro y se acordó con algunos dirigentes la participación en eventos puntuales tales como una jornada masiva de difusión de servicios comunitarios a realizarse en una población marginal y en encuentros programados con los vecinos de determinadas poblaciones. Si bien la acogida de parte de los pobladores fue positiva, ello no redundó en un aumento de la solicitud de atención en el centro de mediación.

Aun así, a través de estos vínculos, fue posible acceder a la Radio Florecer, programa comunitario radicado en una de las parroquias de la comuna, que transmitía programas de interés de la comunidad. Se diseñaron e implementaron dos ciclos de programas radiales de diez transmisiones cada uno. El primero llevó por nombre “Familia y resolución de conflictos” y el segundo “Ponte de acuerdo”. Ambos programas fueron desarrollados por alumnas en práctica profesional contando con la participación y supervisión de uno de los mediadores del equipo profesional del centro. Cada ciclo abordó una serie de temas relacionados con la familia y la mediación a través de transmisiones de dos horas semanales, interactuándose con personas a través de llamados telefónicos. Esta actividad nos permitió conocer un nuevo medio de difusión y poner la mediación y los conflictos familiares como tema de conversación cercano a los oyentes, vinculándolos con uno de los lineamientos de la política pública de justicia y familia.

El nivel 5 corresponde a la comunidad organizada y sensibilizada por las actividades que desarrollan los operadores aludidos en el nivel 4. En nuestro caso, este nivel aun no ha sido alcanzado. Hasta el momento han sido los mismos miembros del equipo, apoyados por alumnos universitarios en práctica profesional, los que han promovido y participado en actividades de difusión directa a la población a través de campañas consistentes en la entrega de dípticos e instalación de afiches y diarios murales. Sin embargo, cabe destacar que el 70% de las mediaciones realizadas se refiere a personas que han accedido al centro por solicitud espontánea, quienes aluden haber conocido el servicio a través de estos medios o por recomendación de conocidos, familiares o amigos que han participado anteriormente en mediaciones siendo atendidos por el equipo.

El desafío en este nivel radica en que los miembros de la comunidad se conviertan en difusores del servicio de mediación existente en la comuna y promuevan la conversación en torno a las formas de resolución pacífica de conflictos.

El posicionarnos como un centro especializado en la resolución de conflictos familiares de tipo jurídico nos ha implicado exponernos en cada nivel de la red como un recurso que brinda un servicio diferenciado visualizando un trabajo que puede ser complementario a la labor que diversas entidades desarrollan. El análisis de nuestra experiencia nos ha reflejado que ello no es suficiente, pues es necesario ubicarnos también

dentro de la trama de relaciones existentes, distinguiendo los distintos ámbitos que se relacionan con la problemática familiar. A continuación, nos detendremos en cómo nos visualizamos en los distintos contextos, identificando los nodos y los vínculos existentes.

4. El Centro de Mediación Familiar y las Estructuras Relacionales de la Comuna

El constituirse como nodo o punto de la red social existente, conlleva el distinguir los ámbitos que se relacionan con la problemática familiar, lo que implica situarse desde nuestra población objetivo a fin de percibir si figuramos dentro de su repertorio de posibilidades de solicitud de apoyo.

La experiencia nos ha llevado a tipificar las acciones realizadas en cada ámbito, distinguiendo aquellas que se refieren a la difusión, sensibilización, coordinación, asesoría y recepción de solicitudes de mediación.

La difusión es entendida como el acto de divulgar la existencia de la mediación familiar como un servicio especializado brindado por el centro.

La sensibilización se asume como el acto de hacer perceptible que los conflictos familiares son abordables de una forma pacífica presentando la mediación como una vía alternativa al juicio.

La coordinación implica organizar con otros en base al acuerdo mutuo, procedimientos y criterios relativamente regulares para un trabajo complementario. Ello se traduce en derivaciones desde y hacia el centro de mediación familiar y otras tareas que ello conlleva.

La asesoría es entendida como el acto de informar y orientar en relación al abordaje de los conflictos jurídicos de familia haciendo alusión a las vías de resolución de acuerdo a la normativa legal y política social vigente, exponiendo la mediación como una de ellas.

La recepción de solicitudes de mediación se refiere al ofrecimiento del servicio y la atención en mediación propiamente tal.

Desde el ámbito de lo jurídico: Los nodos que se identifican en este ámbito son la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)⁶, el Consultorio de Asistencia Legal de la FALF⁷ y Juzgados de Menores de la Corte de Apelaciones de Santiago. Todas estas instancias constituyen la posibilidad de judicializar el problema familiar. Si bien es posible visualizar el Centro de Mediación Familiar en este ámbito, su propuesta es justamente desjudicializar

⁶ El Consultorio Jurídico de la Corporación de Asistencia Judicial es una entidad estatal que brinda asistencia legal y patrocinio gratuito de abogado a personas de escasos recursos para el abordaje judicial de materias y conflictos jurídicos de diversa índole (civiles, de familia y otros)

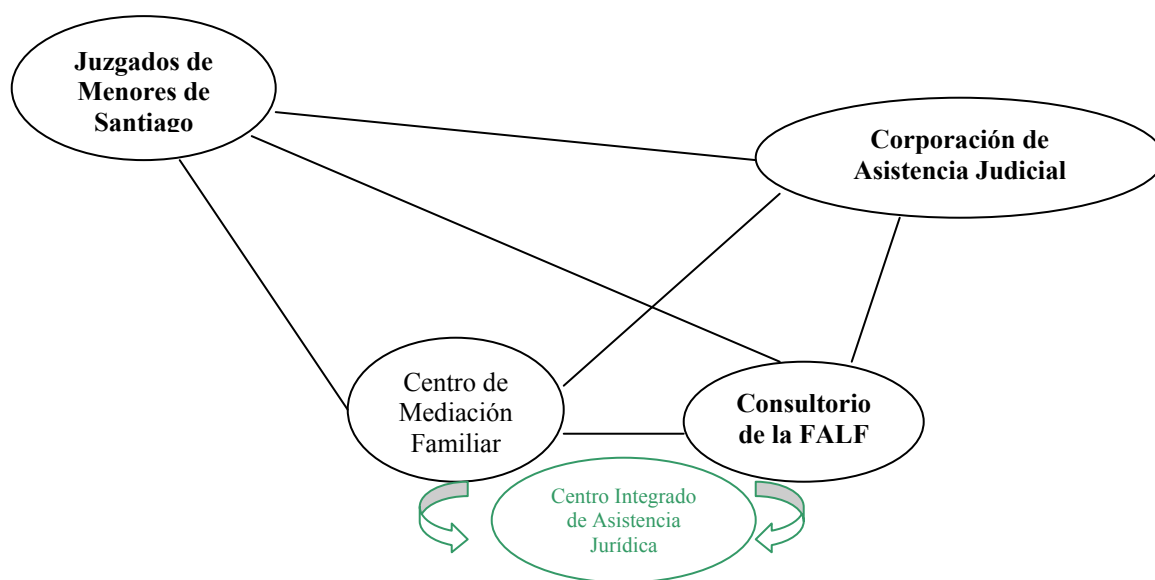
⁷ FALF corresponde a la sigla de la Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia, la cual es una corporación privada sin fines de lucro subvencionada por el Ministerio de Justicia. El Consultorio de Asistencia Legal brinda patrocinio de abogado gratuito a personas de escasos recursos que requiere acceder al sistema judicial de menores para la resolución de conflictos de familia contemplados en el marco del Derecho.

el conflicto de familia propiciando que sean los mismos afectados quienes construyan una solución en base al acuerdo, siendo éste avalado por el sistema judicial.

Los nodos mayormente identificados en este ámbito son el Consultorio de Asistencia Legal de la FALF y la CAJ. El Centro de Mediación Familiar logra ser identificado a través de estas dos instancias. Asimismo, establece un vínculo directo con los Juzgados de Menores avalado por el consultorio de la institución de la cual depende.

En este sentido, se vio necesario insertar el centro de mediación en el sistema establecido de atención. De este modo pasó a fusionarse con el Consultorio de Asistencia Legal de la FALF constituyéndose un Centro Integrado de Atención Jurídica ofreciendo la alternativa de la mediación para las materias que la Ley de Tribunales de Familia califica de mediables (derecho de alimentos, derecho y deber de mantener relación directa y regular con los hijos y derecho y deber de cuidado personal de los hijos) y de la resolución mediante litigio o tramitación judicial para las otras materias.

Cuadro 2: Estructura relacional en el ámbito jurídico

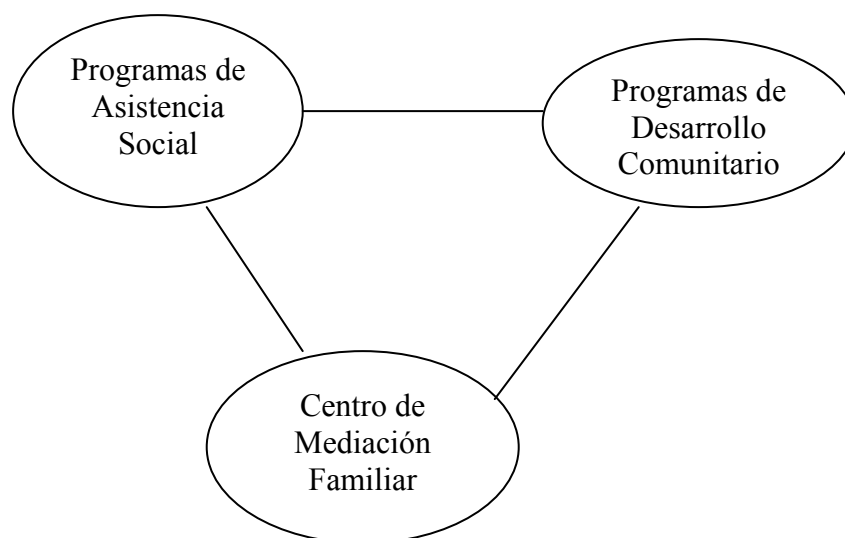


De acuerdo a lo anterior, las actividades realizadas se refirieron a la difusión, coordinación y acogida a la solicitud de mediaciones.

Desde el ámbito de la asistencia social y del desarrollo comunitario: Este ámbito es abordado predominantemente desde el municipio. Los programas de asistencia social y de desarrollo comunitario abordan las problemáticas de aquellos grupos sociales calificados como vulnerables (mujeres, discapacitados, adultos mayores, niños y jóvenes). Las

actividades desarrolladas se han referido a la difusión, sensibilización e intentos de coordinación destinados a captar potenciales usuarios. El supuesto que orientó la acción consistió en que los profesionales tenían la posibilidad de establecer contacto directo con los vecinos de la comuna y detectar la pertinencia de la mediación ante determinadas situaciones. Sin embargo, al revisar la experiencia rescatamos que en este ámbito la actividad debió focalizarse en la sensibilización y asesoría, pues las solicitudes y necesidades expuestas por los profesionales tenían mayor relación con requerimientos de información y orientación respecto de situaciones familiares presentadas por la población asociadas al abordaje jurídico de conflictos.

Cuadro 3: Estructura relacional en el ámbito de la asistencia social y desarrollo comunitario



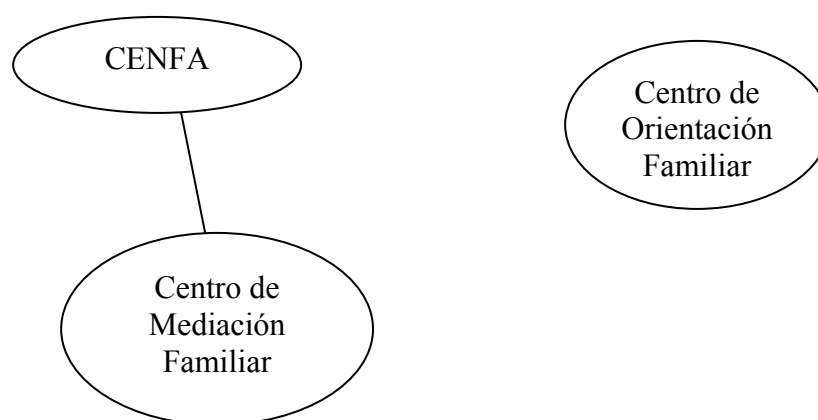
El vincularnos en este ámbito nos permitió ubicar la amplitud de la labor social que el municipio realizaba a través de sus múltiples programas. Sin embargo, el relacionarse con ellos conllevaba a focalizar el trabajo, pues de otra manera el sujeto de atención se dispersaba y la labor realizada se tornaba ineficaz. En este sentido, tomaba relevancia identificar aquellos programas que de alguna manera abordaban la problemática familiar, siendo esta la temática que constituía un punto de encuentro con el centro de mediación.

Desde el ámbito del servicio privado a la familia: La comuna de La Florida cuenta fundamentalmente con dos entidades privadas que brindan servicios específicos a la familia: CENFA, que brinda atención terapéutica a la familia y a parejas, y el Centro de Orientación Familiar dependiente de una agrupación religiosa.

El vínculo más estrecho se estableció con CENFA, entidad que derivó a personas a mediación familiar y el centro a su vez, contaba con la posibilidad de derivar si los mediados lo consideraban necesario.

La labor realizada consistió en la difusión, coordinación y recepción de solicitudes de mediación. En el contacto con los actores de este ámbito también se detectó la necesidad de asesoría, pues los terapeutas requerían muchas veces contextualizar su labor terapéutica con parejas con el derecho de familia, visualizándose en este sentido la utilidad de la mediación para la resolución de conflictos a través del acuerdo consensuado, evitándose la derivación a instancias judiciales.

Cuadro 4: Estructura relacional en el ámbito del servicio privado a la familia



Desde el ámbito de la salud: En este ámbito los nodos de la comuna lo constituyen el Centro Referencial de Salud, seis consultorios de atención primaria y los equipos de salud mental de cada uno de ellos. Si bien los nodos son constituidos por centros de atención, el nexo clave estaba dado por los asistentes sociales y psicólogos que en ellas se desempeñaban.

El Centro de Mediación Familiar desarrolló actividades pretendiendo la difusión, sensibilización, asesoría, coordinación y recepción de solicitudes de mediación planteándose resultados esperados que hoy calificamos de ambiciosos. Las acciones se realizaron sin discriminar con detención el objetivo, lo que implicó destinar tiempo y trabajo significativo sin obtener logros satisfactorios. A partir de la reflexión, vemos que en estas instancias cabe en primer lugar un trabajo de difusión y sensibilización. Las acciones destinadas a la coordinación y a la recepción de solicitudes de mediación implican una labor focalizada con cada entidad o profesional ya sensibilizado con la mediación y que por tanto, la tenga integrada dentro de las alternativas a ofrecer a las personas que planteen dificultades familiares atendibles mediante esta vía.

Desde el ámbito de la educación: Los nodos identificados son la COMUDEF⁸, instancia municipal de la cual dependen 29 establecimientos educacionales municipalizados, 13 jardines infantiles. Junto con ellos se encuentran establecimientos particulares subvencionados, colegios particulares, jardines infantiles particulares y escuelas de adultos.

En este ámbito se desarrolló un trabajo específicamente orientado a la difusión y a la sensibilización, tomándose contacto con grupos seleccionados aplicándose la modalidad de talleres dirigido a adultos e instalación de diarios murales en determinados recintos.

Identificamos este ámbito con posibilidades de potenciar, pues la mediación es percibida como una alternativa valiosa frente a situaciones de conflicto de diverso tipo, de modo que la sensibilización puede ser mayormente desarrollada.

Desde el ámbito de la organización comunitaria: En este ámbito se ubican las juntas de vecinos, los clubes deportivos, centros de madres, radios comunales y otras agrupaciones.

El Centro de Mediación implementó actividades con la finalidad de difundir y sensibilizar, participando en eventos organizados y promovidos por algunos dirigentes vecinales de la comuna, lográndose poner la resolución pacífica de conflictos como tema de conversación. En ello también contribuyó la implementación de programas radiales que creó un espacio de información y de intercambio de visiones frente a los problemas familiares y situación que viven los niños y adolescentes afectados por la conflictiva familiar. Asimismo fue posible dar a conocer los lineamientos de la política pública tendientes a promover el acceso a la justicia y la resolución de disputas basada en el acuerdo con el fin de mantener relaciones constructivas.

III. PROPUESTAS:

A partir de la experiencia desarrollada durante cuatro años y de la reflexión de la misma, nos atrevemos a plantear las siguientes propuestas, primero referidas a las consideraciones que debe contemplar el equipo profesional que implementa un proyecto piloto de mediación, y en segundo lugar alusivas a las características que debieran reunir los integrantes de dicho equipo.

1. Consideraciones del equipo de trabajo que implemente un proyecto piloto en Mediación.

1.1. En la temática del grupo objetivo al cual se le ofrece un servicio de resolución de conflictos determinado como la mediación hay que considerar trascender los conceptos típicos de “beneficiario”, “usuario” o “cliente” y más bien referirnos o visualizar a un individuo que está interconectado en una red de relaciones con su comunidad y que esta red de relaciones lo hace posicionarse como parte integral de un grupo social, con creencias y valores determinados y con formas de percepción de los conflictos sociales que es única y diferente.

⁸ Corporación Municipal de Educación y Salud de La Florida

Es entonces cuando debemos de considerar que este grupo social o individuo “social” requiere una forma específica de acercamiento a su problemática. Y con esto nos referimos a que la mediación tiene que establecer una suerte de diálogo, consenso o acuerdo entre lo que se ofrece como política pública y lo que el “individuo social” necesita y considera oportuno y atinente a su realidad cotidiana.

Conocer al individuo supone conocer a su grupo social, el mar de redes en que se desenvuelve y tiene a su alcance, y desde ahí implementar aquellas áreas en donde la mediación pueda jugar un rol relevante, novedoso y consecuente con el desarrollo de un grupo social (ya sea en la red educacional, o la red de salud, etc.).

1.2. Otro punto tiene relación con el equipo ejecutor de un programa piloto en el tema de la mediación. Este equipo de profesionales debe tener una amplitud y diversidad de visiones que le permitan mirar el proceso de inserción de un proyecto piloto desde diferentes ángulos y cosmovisiones, y tener la suficiente flexibilidad para cambiar de estrategias de intervención permanentemente. Ello implica cumplir con una premisa básica: el de ser un equipo multidisciplinario.

Junto con lo anterior este equipo de profesionales debiese estar informado de la realidad y contexto local en el cual se va a insertar. Con esto nos referimos por ejemplo a conocer la historia de la comuna, la realidad política, la realidad socioeconómica de los habitantes, datos cuantitativos y cualitativos que nos permitan conocer al individuo/os que tendremos frente a nosotros en el proceso de mediación. Desconocer este punto genera múltiples dificultades en relación al tiempo de ejecución de un proyecto. Por ejemplo, gran parte del proceso inicial de implementación de un proyecto piloto conlleva sensibilizar a los grupos sociales para situar la mediación como una alternativa, pero muchas veces esta intervención se realiza a ciegas desconociéndose los contextos en los cuales se insertan estos actores, lo que lleva a veces a generar estrategias de intervención poco adecuadas, poco eficientes y poco eficaces en el tiempo.

2. Características a incorporar en los integrantes de los equipos de mediación en el contexto de implementación de un programa piloto.

La inversión de tiempo en la búsqueda de un espacio en donde ejercer la mediación y establecer hacia qué población objetiva se ofrecerá el servicio, resulta al inicio tedioso y agotador, casi como la confirmación de una derrota.

Así, curioso resulta señalar que luego de aquella sensación de desgaste y derrota, al analizar las gestiones que se debieron realizar – muchas veces sin notarlo – han resultado beneficiosas para el centro que se pretende implementar y que han dado sus resultados.

Esta parece ser la tónica de la puesta en marcha de toda implementación de un servicio novedoso y distinto, hechos que no escapan a nuestra labor y que si analizamos más cuidadosamente podremos ver que en nuestro ejercicio de mediadores además debemos poseer y desarrollar otras características sin las cuales sería imposible concebir resultados positivos en la gestión.

Por ello a continuación señalaremos aquellas características visualizadas y necesarias con que debe además contar cada integrante de los equipos de mediación.

Características:

- **Autónomo:** Mediante ésta se permite desarrollar pautas de trabajo, sin necesidad de esperar instrucciones institucionales sobre el devenir de la gestión, y permite además la posibilidad de toma de decisiones sin intervención de terceros.
- **Colaborador:** Implica un elemento indispensable en la gestión de posicionamiento, toda vez que mediante la colaboración se permite interactuar con otros entes del sistema, del propio sistema interno, y muy especialmente dentro del equipo, al lograr distribuir cargas de trabajo que serían imposibles de cumplir si actuáramos solos.
- **Ejecutivo:** Se manifiesta en la ejecución y concreción de las tareas planificadas, es el antónimo al estudio empírico y lato de prueba y error continuo. Es el elemento más importante a desarrollar por el equipo de trabajo. Sin la visión de una gestión ejecutiva no se observa posibilidad de desarrollar sustentablemente el proyecto planteado.
- **Investigador:** Característica fundamental de los integrantes del equipo; se concreta mediante la búsqueda permanente de espacios de desarrollo de la función, sea en el ámbito comunitario, estudiantil, empresarial, etc.
- **Proactivo:** Es la actividad permanente del equipo, ninguno de ellos puede permanecer estático frente al desarrollo del proyecto, implica el querer hacer y no solo el deber hacer. Los integrantes del equipo deben siempre estar alertas para actuar y permitir que el proyecto se incorpore en el quehacer del entorno en que se encuentra inmerso el centro de mediación, implica estar siempre atento a las variaciones de las necesidades del grupo demandante del servicio, a las modificaciones de las políticas públicas o privadas que tengan ingerencia en el tema de la mediación.

BIBLIOGRAFIA.

- Jorge Barudy. “Maltrato Infantil. Ecología Social: Prevención y Reparación”. Editorial Galdoc. Chile. 1999.
- Luis Sanz Menéndez. “Análisis de Redes Sociales: o cómo representar las estructuras sociales subyacentes”. Artículo en “Apuntes de Ciencia y Tecnología N° 7”. Junio 2003. España.
- Centro de Mediación Familiar de La Florida de la FALF. Informes de Gestión años 2001, 2002 y 2003.
- Melania Portilla R. “Género y actores sociales en el enfoque territorial del desarrollo rural”. Febrero 2004, en www.gobernabilidad.cl.
- Estadísticas comunales de encuesta CASEN año 2000 en www.casen.cl.
- Programas sociales de la I. Municipalidad de La Florida en www.laflorida.cl.