

La influencia de las variables género, lenguaje y legitimación en la calidad de la mediación familiar

The Influence of the Variables Gender, Language and legitimation in the Quality of Family Mediation

Isabel Ximena González Ramírez y Bastián Ignacio Cuevas Campos

Universidad Central de Chile, Santiago, CHILE

Para citar: González Ramírez, I. X. y Cuevas Campos, B. I. (2020). La influencia de las variables género, lenguaje y legitimación en la calidad de la mediación familiar. *Revista de Mediación*, 13 (1), e5.

Manuscrito recibido: 21/01/2020

Manuscrito aceptado: 24/01/ 2020

Resumen: El presente artículo muestra la importancia de una buena gestión y uso de técnicas en los procesos de mediación familiar, especialmente en los componentes de comunicación, participación, contención de emociones y actitudes coherentes con las políticas públicas, lo que permite optimizar los índices de calidad de la mediación familiar, mecanismo de política pública que en Iberoamérica es importante en materia de derecho de familia. Para ello, se analizó un estudio experimental que utiliza una innovadora y validada metodología empírica de tipo cualitativa y cuantitativa de evaluación de la calidad de los mediadores familiares licitados, usada durante los últimos siete años por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y algunas universidades chilenas. A través de ella se evalúa el uso de técnicas mediadoras de mayor peso, en cada uno de los componentes que integran cada etapa del proceso de mediación -especialmente las de legitimación entre las partes, parafraseo, intervenciones circulares y enfoque de género en la mediación-; variables que influyen en mayor medida en la calidad de los procesos de mediación en el área de derecho de familia.

Abstract: This article shows the importance of good management and use of techniques in family mediation processes, especially in the components of communication, participation, containment of emotions and attitudes consistent with public policies, which allows to optimize the quality indices of Family mediation, a public policy mechanism that is important in family law in Latin America. For which an experimental study was analysed that uses an innovative and validated empirical methodology of qualitative and quantitative type of evaluation of the quality of the family mediators tendered, used during the last seven years by the Ministry of Justice and Human Rights and some Chilean universities. Through which the use of mediating techniques of greater weight is evaluated, in each of the components that make up each stage of the mediation process -especially those of legitimization between the parties, paraphrasing, circular interventions and gender approach in mediation-; variables that have a greater influence on the quality of mediation processes in the area of family law.

Palabras Clave: Género, parafraseo, intervenciones circulares, legitimación, calidad, mediación familiar.

Keywords: Gender, paraphrase, circular interventions, Legitimation, quality, family mediation.

Isabel Ximena González Ramírez

Abogada y mediadora de la Pontificia Universidad Católica de Chile, magíster en Derecho Penal y doctora en Derecho. Docente de pre y postgrado en materias de Derecho Penal, Mediación y Justicia Restaurativa, en la Universidad Central de Chile y en el doctorado de la Universidad de Buenos Aires. Investigadora con numerosas publicaciones en la línea de la justicia penal y solución colaborativa de conflictos. Directora de proyectos de investigación, para la Agencia de Cooperación Internacional de Chile (AGCI), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Defensoría y Ministerio de Justicia. Fue directora nacional del Programa de Acceso a la Justicia, del Ministerio de Justicia, jefa del Departamento de Asistencia Jurídica, se desempeñó como investigadora en la Defensoría Penal Pública, y como directora del Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje de la Facultad de Derecho de la Universidad Central de Chile hasta el 2019. Creó el magíster en Mediación, de Arbitraje, de Resolución del conflicto civil, comercial y organizacional, y de Justicia Restaurativa, que dirige actualmente en de la misma universidad. Miembro del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Arbitro de proyectos de investigación del Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT) y de numerosas publicaciones de revistas indexadas. Jefa de proyectos, denominada auditoría externa «evaluación práctica de la calidad de los procesos de mediación familiar» del Ministerio de Justicia, del Gobierno de Chile.

Contacto: igonzalezr@ucentral.cl

Bastián Ignacio Cuevas Campos

Sociólogo de la Universidad Central de Chile. Diplomado en calidad educativa e investigación universitaria. Candidato a Magister en Docencia para la Educación Superior de la Universidad Central de Chile. Evaluador de proyectos, coordinación de evaluaciones de impacto social de la Dirección de Vinculación Con el Medio de la Universidad Central de Chile. Coordinador metodológico de proyecto en el marco de la licitación id 759-47-lq2017, denominada auditoría externa «evaluación práctica de la calidad de los procesos de mediación familiar» del Ministerio de Justicia, del Gobierno de Chile. Docente titular de «Ética profesional y Responsabilidad Social Empresarial» en el instituto de Carreras Técnicas de la Universidad Central de Chile.

Contacto: bastian.cuevas.campos@gmail.com

Introducción

Este artículo trata sobre cómo la gestión de los componentes de género, de lenguaje, este último especialmente centrada en la técnica de parafraseo e intervenciones circulares y la legitimación entre las partes, permiten optimizar los índices de calidad de la mediación familiar, para lo que se analizaron los últimos estudios exploratorios de los años 2018 y 2019, que utiliza una innovadora y validada metodología empírica de evaluación de la calidad de los mediadores familiares licitados, aplicada durante los últimos siete años por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y algunas universidades chilenas (Universidad Central de Chile y en un inicio la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso).

Para efectos de diseñar esta metodología de tipo cualitativa y cuantitativa, se ha usado un tipo de investigación denominada de desarrollo experimental, que consiste en aprovechar los conocimientos obtenidos de la investigación y experiencia práctica para poner en marcha nuevos procesos o sistemas para la mejora sustancial de los servicios existentes (Carvajal, 2013).

La calidad del servicio de mediación familiar ha avanzado de forma progresiva en la última década, lo que se ha logrado a través de la aplicación de esta política pública de supervisión de localidad en los procesos de mediación, que se ha incorporado por medio de métodos objetivos, aplicados de forma sistemática y uniforme en todo el país; permitiendo la validación de este mecanismo y una percepción favorable de

los usuarios sobre ella, respecto a la forma como se sintieron tratados, cómo mejoraron sus relaciones interpersonales entre las partes y resolvieron el conflicto, según los estudios de percepción de usuarios, realizados anualmente, el último de CADEM (2016).

Ahora bien, si comparamos las diversas aplicaciones de este sistema a través de siete años consecutivos, es posible afirmar que los resultados de Índice General ECAME (Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar) se mantienen en calidad alta, con una tendencia al alza de los valores que alcanzan los mediadores familiares licitados en procesos de familia. La última medición se concentra en calidad alta y muy alta con un estándar nacional de 74%, que baja en relación a la medición anterior; lo que se explica dado que el número de evaluados es casi el doble: en el año 2013, aplicado a 270 mediadores, obtiene un puntaje medio de 68 puntos ECAME; en el año 2016, aplicado a 243 mediadores, el promedio ECAME es de 79; en el año 2018-2019, aplicado a 504 mediadores, el promedio ECAME es de 74.

En el año 2004, con la Ley N° 19.968 (Chile, 2004), que crea los Tribunales de Familia, se incorpora la mediación en forma legal en Chile, la cual con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.286 (Chile, 2008), se hace previa y obligatoria para las partes antes de la interposición de una acción judicial en materia de familia referida a los alimentos, cuidado personal y relación directa y regular (Stein, 2013), la cual también opera en una acción de divorcio o separación

judicial, establecidas en el art. 106 de esta ley (Acuña San Martín, 2011).

Entendemos por mediación familiar en este estudio: «Un proceso de resolución de conflictos regulado por principios dogmáticos y legales en el cual, un (a) mediador (a) imparcial, genera comunicación efectiva y constructiva entre las partes y promueve la participación igualitaria, autónoma y responsable en la búsqueda de soluciones a conflictos familiares, facilitando la generación de acuerdos construidos desde las partes interesadas con recíproca satisfacción subjetiva» (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2011).

Adicionalmente, comprendemos la calidad del proceso de mediación, como la evaluación hecha por las partes durante la prestación del servicio, valorando la calidad como resultado, juzgada por el consumidor después de la prestación del servicio. Se refiere a la evaluación de competencias y destrezas del mediador, que permitan obtener resultados que dan satisfacción final a los usuarios (González Ramírez, 2018), cuyo control según algunos, es difícil de determinar con parámetros cuantitativos y estadísticos (Aguilar Idáñez, 1994). Y por calidad técnica, la formación y la acreditación profesional y funcional respecto a las normas del proceso a códigos deontológicos y éticos (Lehtinen y Lehtinen, 1982).

Los primeros años de implementación de la mediación, existía una mala percepción de la calidad de los servicios que prestaban los mediadores licitados, tanto desde la ciudadanía como de los abogados y jueces (Muñoz León, 2014); razón por la que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile llevó a cabo en el año 2011, por la Universidad Católica de Valparaíso, y del 2012 hasta la fecha, por la Facultad de Derecho de la Universidad Central de Chile, siete estudios que contienen investigaciones aplicadas y experimentales para la evaluación y supervisión de la calidad en los servicios de los mediadores familiares licitados, creando para estos efectos los instrumentos necesarios para medir y comparar los distintos componentes propios de la calidad en los procesos de mediación familiar de cada mediador, centro de mediación y región del país, retroalimentando la gestión de sus actores, con el propósito de mejorar la calidad del servicio que se otorga a la ciudadanía (González Ramírez, 2018).

Dicho sistema actualmente no solo se ocupa de la supervisión y la selección de los nuevos mediadores que prestan estos servicios al país por los próximos cuatro años, sino que también aporta a la formación y mejoramiento de las técnicas que utilizan los mediadores en estos procesos. Así, por medio de la sostenida aplicación de una metodología de desarrollo experimental, cuyos procesos e instrumentos están en permanente actualización, con un sistema de enseñanza aprendizaje entre pares, existen resultados que permiten expectativas optimistas respecto a la mejora continua del proceso de mediación familiar en el ámbito público.

La aplicación de esta metodología ha permitido retroalimentar a sus operadores y orientar espacios de formación focalizados por zonas del país, según las carencias que se manifiestan en cada localidad. Mediante capacitaciones que se han realizado con talleres participativos de aprendizaje entre pares, compartiendo buenas prácticas mediadoras con una modalidad de aprendizaje-acción (González Ramírez, 2018).

En este contexto y considerando que la mediación en Iberoamérica es un mecanismo de política pública importante en materia de derecho de familia (Preyer, 2016), se requiere analizar cuáles son los más importantes componentes en que debe centrarse la supervisión, selección y formación en técnicas de los mediadores para efectos de mejorar en forma continua la calidad del servicio que se presta a la comunidad, razón por lo que surge el siguiente planteamiento del problema: ¿Cuáles son los principales componentes que influyen en la calidad de los procesos de mediación en materia de familia y cuáles son sus resultados en Chile, país de Iberoamérica donde se ha evaluado en forma sistemática la calidad de sus mediadores licitados?

Este estudio se plantea una hipótesis en los siguientes términos: los principales elementos que miden la calidad de la mediación familiar licitada en materia de familia en Chile, son relativos al componente de comunicación, participación y acogida y contención de emociones, dentro de los cuales los que influyen en mayor medida en la calidad de los procesos de mediación familiar, son las variables de género, los elementos relativos al lenguaje, como son el parafraseo y las intervenciones circulares, y en el ámbito de la participación y emociones, la legitimación entre las partes, ítems que según los resultados de los estudios son los que presentan mayor complejidad en su desarrollo por parte de los mediadores y en su medición.

El objetivo de este artículo es analizar los principales componentes que son evaluados por la política pública en Chile, para medir la calidad de los servicios de mediación licitada en materia de familia, por medio de la sostenida aplicación de una metodología de desarrollo experimental y cuáles son aquellos que influyen mayormente en la calidad de los procesos de mediación y sus resultados, antecedentes que son útiles para su aplicación en otros países de la localidad.

Para lograr este objetivo se utilizó un diseño exploratorio con una metodología empírica, que da cuenta de los resultados de una investigación realizada entre los años 2018 y 2019, por el Ministerio de Justicia y el Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile, a todo el universo de mediadores familiares licitados en Chile, que dan claridad acerca de los componentes de los procesos de mediación familiar que tienen mayor dificultad de ser aplicados por los mediadores en las distintas etapas y mediante el uso de técnicas avanzadas propias de este mecanismo.

La estructura de este artículo se inicia con un apartado que describe en forma acotada la política pública empleada en Chile para supervisar y mejorar la calidad de la mediación familiar licitada. Luego continúa con los más importantes componentes que se miden en el instrumento utilizado para la evaluación de la calidad de la mediación familiar y termina dando cuenta de los resultados que se han obtenido de los estudios en cuanto a los ítems seleccionados como los más relevantes en el proceso de mediación, que son complejos en su aplicación y deficitarios en sus resultados.

En este artículo no nos referiremos a la experiencia comparada en materia de sistemas de evaluación de la calidad de la mediación familiar, dado que existen pocos sistemas probados y aplicados en forma continua y uniforme en todo el país en Iberoamérica, y ya abordamos este tópico en otros artículos anteriores (González Ramírez, 2018).

Finalmente, podemos señalar que el contenido de este artículo es relevante, ya que da a conocer los resultados del uso de una metodología validada para evaluar y seleccionar a los mejores profesionales para guiar procesos de mediación familiar, analizando los componentes que son claves para mejorar la calidad de estos procesos y sus resultados, la que puede ser utilizada en Iberoamérica. Además, este estudio puede servir como una etapa previa a otras investigaciones que aborden las dificultades que presentan los perfiles mediadores al trabajar en estas coordinadas y cómo deberíamos fortalecer su formación.

Algunos elementos de la política pública sobre la calidad de la mediación familiar licitada en Chile

En Chile, en el año 2004, con la Ley N° 19.968 (Chile, 2004), al incorporarse la mediación en los procesos de familia, se creó un Sistema Nacional de Mediación licitado, para garantizar la calidad del ejercicio profesional de los mediadores, cuya gestión y administración corresponde a la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante MINJU).

Con este objeto también se crea un Registro de Mediadores Familiares, en donde deben inscribirse los profesionales que quieran ejercer como mediadores en el ámbito de familia, cumpliendo requisitos de profesión, formación teórica y práctica en mediación y una oficina adecuada (Fuentealba-Martínez, González-Ramírez y Valdebenito-Larenas, 2018).

Para seleccionar a los mediadores licitados, el Ministerio de Justicia ha establecido, además de su inscripción en el Registro de Mediadores, pruebas de conocimientos aplicadas a nivel nacional y un examen psico-laboral, para evaluar que el perfil del mediador, su inteligencia emocional, su equilibrio y características de personalidad sean acordes para desempeñar esta tarea.

Para garantizar una adecuada cobertura de estos servicios a nivel nacional, desde el año 2006 hasta la fecha, en Chile ha venido operando un sistema de licitaciones destinadas a la contratación de los servicios de mediadores familiares, los que otorgan servicios al 87% de la población en esta materia (Correa Camus, 2014).

Junto con este conjunto de acciones técnicas, se han sumado otros procesos destinadas a la supervisión de la calidad del servicio prestado por los mediadores licitados, con el fin de evaluarlos y perfeccionarlos, con miras a alcanzar estándares adecuados de calidad (Ibíd.).

Esta política pública en Chile se inicia a propósito de que existía desde el año 2004 dudas acerca de la calidad de los servicios de mediación familiar licitada que ofrecía el Estado, a través del Estudio Calidad del Servicio de Mediación Licitado por el Ministerio de Justicia a la Universidad de Concepción (2006). Lo que cobra especial relevancia cuando en el año 2008 con la ley 20.286 (Chile, 2008) se modificó la Ley N° 19.968 (Chile, 2004), convirtiendo este mecanismo en previo y obligatorio para las partes, cuyo acuerdo aprobado por el Tribunal de Familia es equivalente jurisdiccional a una sentencia, con lo que este proceso compromete no solo los servicios del poder ejecutivo en el país, sino también los del judicial (González Ramírez, 2018).

Así, en el año 2011 se comenzó a aplicar en todo Chile una metodología aplicada para el logro de un sistema permanente de supervisión clínica y mejoramiento continuo de la calidad de la mediación familiar; metodología de carácter cuantitativa y cualitativa denominada: «Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar» (en adelante ECAME), para lo que se elabora y prueba este instrumento denominado de la misma manera.

La pauta llamada ECAME, permite valorar conductas y competencias definidas a priori, que deben ser realizadas en el proceso de mediación por los mediadores licitados, la que se logra a través de una observación participante (Pérez Serrano y Pérez de Guzmán Puya, 2006).

Dicha supervisión es aplicada de manera uniforme e igualitaria a todos los evaluados, seguida de una autoevaluación del mediador, retroalimentación del supervisor y entrega posterior de un completo informe sobre su proceso de mediación video-grabado, para que el mediador observe su desempeño, y, finalmente, un taller participativo (González Ramírez, 2018), útil para uniformar competencias y fortalecer algunas falencias observadas cápsulas audiovisuales en las que se transmiten buenas prácticas mediadoras (Muñoz León, 2014).

Luego de efectuada la supervisión se sistematizan los resultados obtenidos, construyendo informes evaluativos por cada zona, que son analizados estadísticamente y valorados cualitativamente mediante una metodología de carácter mix-

ta, que interpreta los resultados de la supervisión, seleccionándolos por género, mediador, centro de mediación, zona de licitación y por región, y un Índice de Gestión de la Calidad de la Mediación (en adelante, IGCM), total y por componente, compuestos por ítems que describen las competencias que se espera que se desplieguen por los mediadores licitados. También, se incorpora un enfoque cualitativo en el tratamiento de los diversos aspectos observados en la supervisión, en sus distintas etapas de trabajo clínico (González Ramírez, 2018).

Junto a los análisis ya mencionados, se generó una variable ordinal de resultado del IGCM. Para la correlación entre las variables dependientes y tamaño de centro (Ibíd.), se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, para establecer el grado de correlación entre una variable cuantitativa (índices) y una variable ordinal (porte centro) (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2003).

Finalmente, todos los años se realiza una propuesta de mejoramiento del instrumento y del proceso ECAME, para lo que se sistematizan las opiniones de los supervisores sobre el instrumento y procedimiento de evaluación y sobre la práctica mediadora, y se consolida la información recogida, analizada y procesada durante la investigación aplicada, incorporando los resultados a nivel nacional (González Ramírez, 2018).

Metodología

El ECAME es una metodología compleja, que evalúa el proceso de mediación considerando los componentes de proceso, en sus aspectos técnicos y éticos, con un instrumento validado metodológicamente y por expertos, que es posible de aplicar en cualquier etapa del proceso de mediación e implementar en forma masiva a todos los mediadores en ejercicio, los que participan en este proceso por un período de 120 minutos. (González Ramírez, 2018), siendo evaluados por un equipo interdisciplinario de mediadores expertos, tanto del sector privado como del público como supervisores (Beloff, 2010).

La última aplicación de la metodología ECAME que da origen a la presente investigación se desarrollo durante el año 2018- 2019, en la cual 505 mediadores/as rindieron la evaluación, obteniendo un promedio general de 74,29 de puntaje.

La metodología empleada es de carácter cuantitativa a partir del instrumento denominado Evaluación de la Calidad de la Mediación ECAME, el cual permite calcular un índice de calidad del mediador/a, por medio de la observación in situ de tres especialistas externos de las conductas y los indicadores esperados para una medicación de calidad, mediante aplicación simulada con actores profesionales de una sesión de mediación inicial, con la duración de una hora.

El instrumento contiene tres componentes con distintos tamaños y pesos relativos, todos correlacionados y con alta

consistencia entre sí, los que suman en total 26 ítems. Los tres componentes que integran el instrumento ECAME no se focalizan en modelos de mediación determinados, con el objeto de dar libertad a los profesionales mediadores para elegir su propio estilo y utilizar el modelo más adecuado al caso concreto.

Componentes del instrumento

Componente N° 1, Proceso de mediación

Concentra un total de 18 ítems, que se agrupan en función de conductas y habilidades que despliega el mediador/a en la sala de mediación, que dan cuenta del proceso de atención, y se divide en 4 dimensiones, las cuales son:

a) Dimensión legitimidad de la mediación, esto dice relación con que el mediador explique correctamente qué es la mediación, las características que validan a este mecanismo para resolver conflictos, el rol del mediador en el proceso, los principios que la sustentan (voluntariedad, imparcialidad, equilibrio de poderes, interés superior del niño/a y adolescente y las condiciones de contexto –tales como indicar que es adecuado obtener asesoría jurídica, normas de comportamiento en la sesión–) y alguna información jurídica que la regulan (como temas relativos a los alimentos provisorios, prohibición de mediar cuando hay acciones de violencia intrafamiliar vigentes, entre otras).

Respecto de los ítem a evaluar que tiene esta dimensión más ligados a las relaciones de familia, son: realiza intervenciones que ponen en relieve las diferencias de género, promueve que los adultos responsables consideren las necesidades de los niños, niñas y adolescentes (NNA), posibilita la participación de éstos en el proceso de mediación conforme a su desarrollo integral, promueve el dialogo sobre la participación de ambos padres en la crianza y desarrollo de los hijos/as (co-parentalidad), aplica criterios establecidos en leyes y reglamentos que prohíben mediar en caso de que exista violencia intrafamiliar, facilita el conocimiento de las normas sobre alimentos provisorios y trabaja conforme a la agenda construida por las partes.

Las intervenciones que ponen en relieve las diferencias de género: El género es una categoría construida social y culturalmente, que viene a definir qué se entiende en cada sociedad y cultura por femenino y masculino. Por tanto, delimita qué valores, conductas y expectativas deben ser propias de los hombres y cuáles de las mujeres en ese contexto. Entonces, es posible afirmar que el modelaje sociocultural, asociado a factores de personalidad y dinámica familiar, contribuiría en los hombres a generar un estado mental y cognitivo que se caracteriza por la represión emocional (dificultad en verbalizar sus emociones o alexitimia), poco control de impulsos y, en definitiva, llegar a generar una rutina conyugal violenta (Espejo Castagnoli, 2016).

La mediación puede servir para aminorar estereotipos de género, que son creencias sobre las características de los roles típicos que los hombres y las mujeres tienen que tener y desarrollar en una etnia, cultura o en una sociedad. Estereotipos masculinos: estabilidad emocional, dinamismo, agresividad, tendencia al dominio, objetividad, racionalidad, valentía, cualidades y aptitudes intelectuales, amor al riesgo; y los femeninos: intuición, falta de control, aspecto afectivo muy marcado, pasividad, irracionalidad, frivolidad, ternura, sumisión, miedo, dependencia, debilidad, aptitud para las letras y manuales. De esta manera, vivimos en sociedades en las que las relaciones entre sexos están jerarquizadas y los valores dominantes son masculinos. Mediante el género se asignan capacidades, roles, expectativas y pautas esperadas de comportamiento de cada sexo. El sexismo es un limitador natural que reduce las posibilidades de las personas para desarrollar sus capacidades y, por tanto, supone un lastre para la libertad individual y colectiva.

La mediación puede ayudar a cuestionarse los estereotipos masculinos y la alexitimia, entendida como la incapacidad para verbalizar afectos. La socialización de género o estereotipos es el proceso por el cual aprendemos a pensar, sentir y comportarnos como hombres y mujeres según las normas, creencias y valores que el sexismo y sistema patriarcal imponen (Sivak y Wiater, 1997). Para Russell y cols. (1995; citado en Corsi, Dohmen, y Sotés, 1995), por un lado, está la restricción emocional, que consiste en no expresar los propios sentimientos demostrando control sobre los afectos. Como segundo elemento está la obsesión por los logros y el éxito, dejando al sujeto en un estado de alerta y competitivo, asociado a un autocontrol sobre las emociones de dolor, tristeza, placer, temor.

La restricción socioemocional de género y estereotipos en la esfera masculina/machista determinaría la inhabilidad para resolver conflictos de otra índole que no sea la violenta o le impide modular o moderar la resolución de conflicto con su pareja y el sujeto puede recurrir a la violencia al ver frustrados sus deseos o expectativas, pudiendo llegar en algunos casos a la violencia conyugal (Corsi *et al.*, 1995). Ésta es la razón por la que parece trascendente que el mediador perciba estos estereotipos y sea capaz de realizar intervenciones que las releven, para que las partes puedan tomar conciencia de ellas y realizar acciones al respecto.

b) Dimensión de habilidades comunicativas, evalúa la capacidad del mediador de establecer un clima de confianza y un puente de comunicación entre las partes, usando técnicas como el lenguaje analógico, expresar mensajes en primera persona y el parafraseo. Entre los ítems a evaluar que tiene esta dimensión están: usa el parafraseo, pide aclaraciones ante los mensajes confusos o contradictorios emitidos por las partes (preguntas aclaratorias), realiza preguntas reflexivas y

circulares, y expresa los mensajes en primera persona para apoyar la aclaración de relatos de las partes.

El parafraseo: Es una técnica que ayuda a entender e interpretar las expresiones, hechos y actos de las personas de una forma distinta a la que habían venido comunicando hasta ahora, eliminando descalificaciones, agresiones, sustantivaciones y generalizaciones que impedía entender el conflicto con un enfoque de necesidades de los involucrados.

El parafraseo y los resúmenes dan contexto a las peticiones de las partes y orientan el estado de avance del proceso. Su uso permite sumar a continuación otras técnicas como preguntas cerradas, abiertas, indagatorias, reflexivas, hipotéticas y circulares, lo que facilita abrir el conflicto e ir transformando las posiciones en necesidades de las partes.

Se ha entendido esta técnica como repetir lo que nos comunica alguien usando otras palabras y clarificando el mensaje desde una perspectiva más didáctica. Los mediadores utilizan el parafraseo para ir estimulando a los participantes a abrir el conflicto e ir recogiendo información. Emplean sinónimos, cambian la voz de los verbos, la estructura de la frase, acortan párrafos, para ir al centro del mensaje, etc. Su objetivo también es crear confianza y ayudar a las partes a expresarse mejor. La técnica del parafraseo se usa a menudo en combinación con la de la reformulación, que sirve, principalmente, para ayudar a las partes a revalorizar la situación de conflicto, dado que la mayoría de los bloqueos se generan cuando hablamos al otro desde una estructura de atractores diferente a aquella desde la que está «sintonizando» esa persona el problema en cuestión. Así, reformular consiste en repetir lo que nos han comunicado, traduciendo lo que la persona dice desde su estructura de atractores a la estructura de la otra parte. Es como poner un espejo para que la persona se vea a sí misma desde el lugar del otro (Bernaldo de Quirós, 2019).

En sentido estricto, paráfrasis significa interpretar un texto ampliando la explicación del contenido para aclararlo, facilitar y autoevaluar su comprensión. Se usa para traducir textos de un idioma a otro sin necesidad de que se haga con exactitud. Parafrasear es ampliar la comprensión de un texto vertiéndolo en nuestras propias palabras, pero conservando la significación de las ideas contenidas en el texto original. Consiste en cambiar una forma de presentación conservando la significación de fondo. Para poder cambiar la forma del texto es necesario utilizar otras palabras que, con significado similar, representen el mismo contenido (Szlapelis, 2011).

El objetivo de esta técnica es ganarse la confianza de las partes, evidenciando que las escucha activamente y que comprende lo que el otro dice; asegurarse de que ha comprendido exactamente lo dicho, e identificar los puntos centrales del asunto que se trata. A los protagonistas les permite sentirse escuchados y comprendidos; completar y corregir

sus dichos; aprender a detenerse para escuchar al otro y dialogar; ejercitarse en el afán por hacerse entendible para los demás. El parafraseo es también una herramienta útil para cortar relatos demasiado largos, confusos o inconducentes y sacarlos de la queja con técnicas de mirada al futuro, tratar de transformar el lenguaje negativo en positivo. Y para ello intentamos colocarlos en un escenario hipotético, tratando de que visualicen cómo quieren seguir con estos temas, preguntando: *¿Qué quiere?*, *¿qué le gustaría que haga?*, centrarse en peticiones acompañadas de propuestas. Por otra parte, contribuye a normalizar la situación, para lograr que las personas entiendan que su conflicto no es único y que existen distintas formas de tratarlo, dando tranquilidad a las personas. Es importante al normalizar no minimizar, mostrar que es habitual que ocurra, y que se resuelve de muy variadas formas (Ibíd.).

c) Dimensión de participación, la que pretende crear un clima de confianza, equilibrar el poder y lograr igualdad entre las partes, a través de una intervención equilibrada de estas.

Los ítems a evaluar que tiene esta dimensión son: escucha en forma equitativa a ambas partes, cautelando que sus intervenciones sean equilibradas; permite a las partes decidir sobre si desean o no llegar a acuerdos; intenta mantener el equilibrio del tiempo de expresión de las partes durante el proceso; respeta el ritmo de trabajo de las partes; abre espacios de participación para las partes de acuerdo al momento del proceso y propicia la reflexión de las partes respecto de los posibles efectos de sus posturas en otros con preguntas reflexivas y circulares.

Las intervenciones circulares: permite al mediador dar circularidad al conflicto, a través de técnicas como preguntas circulares, haciendo ponerse a las partes en el lugar de la otra, de hijos o terceros. Las preguntas circulares nos ayudan a indagar en la queja de nuestros usuarios de una forma inherentemente sistémica. Formular este tipo de preguntas hace que pasemos de una indagación lineal a una circular, pero además es contagioso: si formulas preguntas circulares evitarás respuestas lineales que buscan la causa de lo ocurrido, las que limitan la visión del problema. Las preguntas circulares ayudan a construir un nuevo sistema de creencias en el que las conductas están conectadas y se retroalimentan; no son simples consecuencias unas de otras. De modo que, además de obtener información, se promueve que los usuarios creen una nueva visión del problema, facilitando que perciban conexiones entre distintos hechos, pasados o futuros (Ochoa de Alda, 1995).

Ejemplos de intervenciones circulares son: la pregunta triádica –que sitúan a un tercero en la relación entre las partes, obligándolos a escuchar cómo se les percibe–, preguntas sobre alianzas familiares, preguntas para clasificar –que ayudan a establecer un orden de prioridad en relación a una

calidad–, preguntas explicativas –que buscan explicación acerca del sistema de creencias o posibles secretos–, preguntas hipotéticas –que tantean cuál puede ser la reacción de las partes ante algo bueno o malo, permitiendo que consideren alternativas de significado y acción (Ibíd.).

La importancia de estas intervenciones en el proceso de mediación es enorme ya que permiten al mediador destrabar posturas de las partes, que ellas miren las circunstancias e historia desde otro contexto, abrir alternativas, desestructurar el conflicto y cambiar la forma de plantear los problemas a las partes de causa a efecto, dándoles un sentido más relacional a las interpretaciones de la realidad.

d) Dimensión de gestión del conflicto, la que pretende gestionar el conflicto entre las partes, distinguiendo claramente cuáles son los puntos de acuerdo y aquellos en que debe trabajarse, ya transformadas las posturas en necesidades mutuas, ofreciendo a veces una historia alternativa y común a la que plantearon las partes por separado, usando técnica de recontextualización o reencuadre, permitiendo otro ángulo y contexto para mirar el conflicto.

Los ítems a evaluar que tiene esta dimensión son: recaba datos relevantes sobre el conflicto real; profundiza en temas que se mencionan en el relato de las partes; formula preguntas orientadas a la exploración y gestión del conflicto; estimula a entender la situación desde otro contexto (preguntas o afirmaciones re-contextualizantes y/o reencuadre) y propicia que las partes puedan comprender las necesidades e intereses mutuos. En esta dimensión también se utiliza el parafraseo y especialmente las intervenciones circulares.

Componente N° 2, Contención de emociones

Conductas y/o habilidades que despliega el mediador referidas a la contención de las emociones, especialmente agresiones de corte psicológico y habilidad emocional (Jiménez Allendes y Medina González, 2011), el que utiliza técnicas como la identificación y expresión de la emoción y la resignificación de ésta, dándole un contexto, temporalidad y circunstancias en que se manifiesta, con el objeto de ser entendida adecuadamente y que la otra parte pueda empatizar con ella. Incorpora la legitimación, técnica muy importante, que intenta que las partes se reconozcan mutuamente algunos valores, virtudes o actitudes personales, lo que crea un clima de entendimiento que facilita acuerdos (4 ítems).

Los ítems a evaluar que tiene esta dimensión son cuatro: maneja las manifestaciones emocionales de las partes; maneja las interrupciones entre las partes; promueve la legitimación entre las partes y estimula la reflexión de las partes respecto de las consecuencias de sus posturas para sí mismas.

La legitimación entre las partes: según la escuela turinense, cuyo representante fue Norberto Bobbio, se entiende que la legitimidad siempre se refiere al título de poder. El po-

Tabla 1. Evaluación práctica de los mediadores (Pauta ECAME)

1.- Datos de identificación del proceso y del mediador evaluado			
Nombre Evaluado(a)		Mediador(a)	
Materia(s) de ingreso: alimentos <input type="checkbox"/> Cuidado personal <input type="checkbox"/> RDR <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Género mediador(a):		Profesión mediador(a):
	Tipo(s) de Sesión(es):		Termina Proceso:
	Inicial <input type="checkbox"/>		Sí <input type="checkbox"/>
	De Gestión <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
	De cierre <input type="checkbox"/>		Termina Proceso con Acuerdo:
Conjunta <input type="checkbox"/>		Sí <input type="checkbox"/>	
Individua <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
Identificación del Proceso Supervisado			
Fecha : __/__/20__			
Hora Inicio		Hora Término	
Ciudad		Región	

Tabla 1. Evaluación práctica de los mediadores (Pauta ECAME) (Cont.)

2.- Instrucciones de aplicación del Instrumento ECAME	
<p>Pauta ECAME: Consta de un conjunto de ítems que se deben observar si están presentes durante toda la sesión de mediación en el desempeño del mediador/a quien se esté supervisando. Para ello, se debe marcar al costado de cada ítem, el casillero que mejor representa la presencia de la práctica observada en relación al contexto, conforme a la siguiente tabla.</p> <p>Esta pauta será aplicada por el Comité ECAME, constituido para estos efectos, posteriormente a la videograbación de la simulación.</p>	
Muy Frecuente (MF)	si está presente entre el 71 y 100% de lo requerido
Frecuente (F)	si está presente entre el 51% y 70% de lo requerido
Ocasional (O)	si está presente entre el 31 y 50% de lo requerido
Muy Ocasional (MO)	si está presente entre el 1 y 30% de lo requerido
Ausencia (A)	si no está presente (0%)

3.- Composición Pauta ECAME	
<p>La Pauta ECAME se compone de 44 ítems agrupados en tres componentes y Actitudes Coherentes con Políticas Públicas. Siendo esta su distribución</p>	
Componente n°1	18 ítems
Componente n°2	4 ítems
Componente n° 3	4 ítems
Actitudes Coherentes con las Políticas Públicas	18 ítems

Tabla 1. Evaluación práctica de los mediadores (Pauta ECAME) (Cont.)

4.- Pauta ECAME						
I: Proceso de mediación						
Dimensión: Legitimidad		MF	F	O	MO	A
	Da igualdad en el tratamiento de los intereses de las partes					
	Insta a las partes a decidir si desean permanecer en el proceso de mediación					
	Sus intervenciones refuerzan la neutralidad sin manifestar juicios de valor					
	Favorece la identificación de todos los aspectos de la temática específica a mediar por las partes					
ACTITUDES COHERENTES CON LAS POLÍTICAS PÚBLICAS (A.C.P.P.)	Favorece la información jurídica para todas las partes.					
	Facilita el acceso equilibrado de las partes a instancias de asesoría jurídica.					
	El lenguaje No verbal es coherente con los principios de neutralidad , imparcialidad y voluntariedad					
	Realiza intervenciones que ponen en relieve las diferencias de género					
	Promueve que los adultos responsables consideren las necesidades de los NNA					
	Posibilita la participación de NNA en el proceso de mediación conforme a su desarrollo integral					
	Promueve el dialogo sobre la participación de ambos padres en la crianza y desarrollo de los hijos/as (co-parentalidad)					
	Aplica criterios establecidos en leyes y reglamentos que prohíben mediar en caso de que exista VIF					
	Facilita el conocimiento de las normas sobre alimentos provisionales.					
	Trabaja conforme a la agenda construida por las partes					

Tabla 1. Evaluación práctica de los mediadores (Pauta ECAME) (Cont.)

Dimensión: Comunicación		MF	F	O	MO	A
	Presenta un ritmo y tono de voz apropiado durante todo el proceso.					
	Pide aclaraciones ante los mensajes confusos o contradictorios emitidos por las partes (preguntas aclaratorias)					
	Acompaña con lenguaje analógico sus intervenciones de manera coherente					
	Expresa los mensajes en primera persona para apoyar la aclaración de relatos de las partes.					
	Cuida que las partes respeten las necesidades propias y la de los otros					
	Mantiene permanentemente la distancia física con y entre las partes					
A.C.P.P.	Utiliza el parafraseo para acoger las afirmaciones de las partes (parafraseo)					
	Resalta los aspectos positivos de los mensajes emitidos por las partes (connotación positiva)					
	Propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes (preguntas aclaratorias o preguntas circulares)					
Dimensión: Participación		MF	F	O	MO	A
	Escucha en forma equitativa a ambas partes, cautelando que sus intervenciones sean equilibradas					
	Permite a las partes decidir sobre si desean o no llegar a acuerdos.					
	Intenta mantener el equilibrio del tiempo de expresión de las partes durante el proceso					
	Respeto el ritmo de trabajo de las partes					
	Abre espacios de participación para las partes de acuerdo al momento del proceso					
A.C.P.P.	Propicia la reflexión de las partes respecto de los posibles efectos de sus posturas en otros (preguntas circulares)					

Tabla 1. Evaluación práctica de los mediadores (Pauta ECAME) (Cont.)

Dimensión: Gestión		MF	F	O	MO	A
	Recaba datos relevantes sobre el conflicto real					
	Profundiza en temas que se mencionan en el relato de las partes					
	Formula preguntas orientadas a la exploración y gestión del conflicto					
A.C.P.P.	Estimula a entender la situación desde otro contexto (preguntas o afirmaciones re-contextualizantes y/o reencuadre)					
	Propicia que las partes puedan comprender las necesidades e intereses mutuos					
Componente n°2: Contención de emociones		MF	F	O	MO	A
	Maneja las manifestaciones emocionales de las partes					
	Maneja las interrupciones entre las partes					
	Promueve la legitimación entre las partes.					
	Estimula la reflexión de las partes respecto de las consecuencias de sus posturas para sí mismas.					
A.C.P.P.	Estimula entre las partes, la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos.					
Componente n°3: Resolutivo: Búsqueda de posibles soluciones		MF	F	O	MO	A
	Realiza resúmenes con los datos relevantes que aparecen del proceso					
	Destaca la existencia de los acuerdos tomados por las partes en el proceso de trabajo					
	Favorece que las partes entiendan y asuman su responsabilidad en las situaciones futuras					
	Permite a las partes decidir sobre los contenidos de los acuerdos, sean del proceso, parciales o finales					
A.C.P.P.	Apoya a las partes a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros para la posible toma de decisiones					

der necesita ser regulado para volverse legítimo y el poder legal requiere de la fuerza para tornarse efectivo. La legitimidad remite a la existencia de un título de poder, mientras que la legalidad se refiere al ejercicio del poder. Para Bobbio: la legitimidad es un reconocimiento de autoridad en un campo determinado (Branda, 2011).

En el campo de la mediación, el término legitimación es más amplio. Las personas gozan de legitimidad cuando sus actitudes, argumentaciones o pretensiones, se apoyan en razones o motivos socialmente válidos. Por ende, la legitimidad sería una condición de validez que descansa en razones. Podría definirse como la posibilidad de justificar, las razones o las causas que hace que alguien adopte actitudes, comportamientos o posiciones. Subyacentemente a esta necesidad de justificación, está presente la necesidad de ser reconocido en un sentido amplio, la necesidad de reconocimiento en tanto interlocutor del proceso. La legitimación de los actores participantes de la mediación es fundamental, a los fines de crear condiciones óptimas que favorezcan la participación de ellos en el proceso (Ibíd.).

Según Francisco Díez y Gachi Tapia (2005), se sustenta en dos componentes claves de la mediación, una tiene su origen en el modelo de Harvard, la separación de las personas del problema, y la otra en la comunicación que ejerce impactos en la interacción humana. La que tiene un aspecto de contenido, es decir legitimación sustancial referida al contenido del mensaje, al problema, y otro de relación, la relación entre las personas, comunicación verbal y expresiones corporales. El objetivo de esta legitimación es que las partes se sientan cómodas, seguras y reconocidas en el proceso, para facilitar la negociación, buscando nuevos posicionamientos que se puedan anclar en descripciones que las partes acepten.

Para legitimar es necesario que los mediadores, considerando la historia y relato de las personas, las ubiquen en mejor lugar frente a sí mismas, empoderándolas, y así es posible que puedan reconocer al otro. Los mediadores, a partir de diferentes técnicas, orientan sus intervenciones con el objetivo de permitirles a las partes mirarse a sí mismas como sujetos con historia, necesidades válidas que se deben atender para poder conciliarlas con las de la otra parte. Luego, el reconocimiento entre las partes se trabaja con cada parte por separado, normalmente en sesión privada, transformando de modo constructivo el significado atribuido a las características o intenciones negativas que las partes se acusan mutuamente (Branda, 2011); trabajo para el que los mediadores requieren de mucha, autorreflexión y manejo de técnicas. Por eso, es tan difícil de encontrar en la práctica mediadora.

Componente N°3, Búsqueda de posibles acuerdos

Se refiere a cómo el mediador va fortaleciendo la reflexión entre las partes para la posible toma de decisiones respecto

del problema que les aqueja. Emplea técnicas como la lluvia de ideas, múltiples opciones, selección de opciones, y aplicar filtros a los acuerdos de las partes para que estos sean sustentables, mediante el uso de técnicas como: agente de realidad y abogado del diablo, entre otras.

En cada uno de los componentes se incorporan algunos ítems de actitudes coherentes con las políticas públicas (en adelante ACPP), al que corresponde 18 ítems, y que abordan elementos como el enfoque de género (Lombardo, 2003), aspectos de interculturalidad, identidad sexual, violencia intrafamiliar, presencia de los niños, niñas y adolescentes en la mediación (Villacampa, 2012), co-parentalidad (Lathrop Gómez, 2012), y derechos de los niños, niñas y adolescentes (Barcia Lehmann, 2013), las que por su importancia y haber sido validados por expertos, se consideran necesarias incluirlas como variables, cuyo puntaje no se promedia con los componentes y pueden cambiarse con el tiempo conforme a las orientaciones de las políticas públicas determinadas por el MINJU.

En total, la pauta ECAME está compuesta por 44 ítems, los cuales presentan una estructura de escala Likert, de 5 niveles por ítems, los cuales son: ausencia, muy ocasional, ocasional, frecuente y muy frecuente, como expresa la pauta de evaluación.

Resultados de la aplicación del instrumento

El mecanismo de cálculo del instrumento está distribuido por puntaje según el componente, los cuales cumplen la siguiente lógica:

Tabla 2. Porcentaje de ponderación por componentes de ECAME

Componentes	Ponderación
Componente N°1, Proceso de Mediación	60%
Componente N°2, Contención de Emociones en los mediados	15%
Componente N°3, Búsqueda de Posibles acuerdos	15%
Actitudes Coherentes con las Políticas Públicas	10%

Fuente: elaboración propia.

Estos resultados, al ser confrontados con la definición del ECAME, permite resaltar la concepción holística que dispone la metodología de calidad, mediante la observación de conductas profesionales complejas en la articulación de la teoría y práctica. Estos resultados permiten generar una radiografía de la calidad de la mediación familiar en el país, a su vez de-

sarrollar un análisis de la consistencia interna del instrumento, del nivel en el que los ítems cavarían entre sí, y, por último, establecer una comparación crítica respecto de los fraseos con mayor puntaje por cada una de las dimensiones.

El puntaje promedio obtenido en el proceso para el año 2018-2019 corresponde a 74,29%, lo que se enmarca dentro de la denominada calidad alta (puntajes que van de 71% a 90%), dicho puntaje se distribuye se la siguiente forma:

Tabla 3. Puntaje por componentes de ECAME

Componentes	Puntaje (1-100)
Componente N°1, Proceso de Mediación	77,09%
Componente N°2, Contención de Emociones en los mediados	67,57%
Componente N°3, Búsqueda de Posibles acuerdos	73,96%
Actitudes Coherentes con las Políticas Públicas	68,01%

Fuente: elaboración propia

La tabla 2 da cuenta de los puntajes para cada una de los elementos, donde destaca el componente N° 1 «Proceso de mediación», siendo precisamente el que tiene mayor ponderación en el puntaje total (60%). Cabe destacar que todas las dimensiones mantienen una relación comparativa no significativamente distante (menos de 10%), lo que a priori da cuenta de la tendencia a la homogeneidad de los puntajes independientemente del componente, dimensiones y fraseos que éste tenga.

Pese a ello, existen fraseos dentro de cada componente que destacan como elemento mayormente desarrollados por los y las mediadoras a nivel nacional:

En el componente n° 1 - «Proceso de mediación», el aspecto mejor evaluado corresponde a *si insta a las partes a decidir si desean permanecer en el proceso de mediación*, con un 86,97%; en cambio, el más bajo, la variable género, que obtuvo el menor puntaje de todos los ítems, con un 50,14%, ítem que pertenece también a las ACPP.

Respecto a la dimensión de comunicación, el puntaje más alto de conductas evaluadas corresponde al *ritmo y tono de voz apropiado durante todo el proceso*, que obtuvo un 83,76%. En cambio, el más bajo es *expresa mensajes en primera persona para apoyar las aclaraciones de los relatos de las partes*, con un 75,29%, y el parafraseo que obtuvo un 65,43%, que es parte de esta dimensión, sin perjuicio de contarse dentro de las ACPP.

En la dimensión de participación, el puntaje más alto es el fraseo que *permite a las partes decidir si desean o no llegar*

a acuerdo, con un 84,63%; y el elemento con menor puntaje corresponde a *respetar el ritmo de trabajo de las partes* con un 81,07%, y *si propicia la reflexión de las partes respecto de los posibles efectos de sus posturas en otros* (preguntas circulares), con un 63,80 %, sin perjuicio de ser también parte de las ACPP.

Por último, en la dimensión de gestión, el elemento a destacar corresponde a la *formulación de preguntas para la exploración y gestión del conflicto*, el cual obtiene un puntaje de 78,89%, mientras que el fraseo con menor evaluación es el de la *profundización en temas que mencionan las partes en el relato*, que equivale a un 73,98%.

En el componente n° 2 - «Contención de emociones», se destaca el fraseo de *maneja las interrupciones de las partes*, con 81,11%, y el punto peor evaluado corresponde a *promueve la legitimación entre las partes*, con 65,74%.

En cuanto al componente n° 3 - «Búsqueda de posibles soluciones», el puntaje más alto es *permite a las partes decidir sobre el contenido de los acuerdos*, con 81,58%, y el más bajo, *realiza resúmenes con datos relevantes del proceso*, con 76,91%, que, al igual que el parafraseo en la dimensión comunicación, es de escasa aplicación, considerando lo relevante de ambas técnicas para fortalecer la comunicación y comprender el conflicto.

Respecto de las Actitudes Coherente con las Políticas Públicas (ACPP), destaca, debido a su alto puntaje, el fraseo de la promoción de la importancia de las necesidades de los NNA, la cual obtiene un 86,97%. Por otro lado, las intervenciones que ponen en relieve la diferencia de género obtienen el menor puntaje, con un 50,14%.

Elementos a destacar del instrumento

Al tomar los 8 fraseos con mayor peso relativo se observa que el componente n° 2 corresponde al elemento con mayor relevancia dentro del puntaje total obtenido, lo que representa 0,281 puntos en el *coeficiente beta*, con un promedio de 0,70 puntos.

La Tabla 4 muestra que el elemento con mayor importancia respecto del modelo es el ítem de *Promueve la legitimación entre las partes*, dado que corresponde al elemento con mayor peso. Es el que obtiene el menor puntaje de la dimensión, puesto que requiere de técnicas más complejas, y, por tanto, de más experiencia del mediador. Este fraseo, que pertenece al componente n° 2, de contención de emociones, es el de mayor relevancia en el instrumento, lo que es coherente con los estudios realizados por el MINJU sobre la percepción usuaria en la mediación familiar, que valora que en sus procesos se trabajen contenidos más allá del ámbito de los acuerdos (González Ramírez, 2018), para fortalecer los vínculos comunicacionales y emocionales en la familia, para lo que necesita de un tercero con conocimientos teóricos y

Tabla 4. Fraseos con mayor importancia en la correlación

Fraseos	Componente / Dimensión	Coefficientes estandarizados Beta
Promueve la legitimación entre las partes.	2	0,081
Expresa los mensajes en primera persona para apoyar la aclaración de relatos de las partes.	1 – 2	0,080
Maneja las manifestaciones emocionales de las partes	2	0,073
Profundiza en temas que se mencionan en el relato de las partes	1 – 4	0,066
Estimula la reflexión de las partes respecto de las consecuencias de sus posturas para sí mismas.	2	0,065
Realiza resúmenes con los datos relevantes que aparecen del proceso	3	0,064
Maneja las interrupciones entre las partes	2	0,062
Destaca la existencia de los acuerdos tomados por las partes en el proceso de trabajo	3	0,062

Fuente: elaboración propia

técnico-metodológicos, que le permita al usuario ampliar su visión del conflicto (Gavrielides, 2015), para empoderarse, participar activamente y ejercer plenamente sus derechos.

Conclusiones

1. El peso relativo de cada ítem contenido en cada componente del instrumento ECAME no presenta una relación con el puntaje que se obtenga en este; no obstante, existen elementos que independientemente del puntaje obtenido tienen mayor o menor peso dentro del modelo; principalmente, el de *promover la legitimación entre las partes*.
2. El presente estudio y los cruces de información efectuados nos permite observar con preocupación que los ítems de mayor importancia dentro del instrumento son los de evaluación más deficitaria en las supervisiones; así, por ejemplo, *promover la legitimación entre las partes*, que es el elemento con mayor importancia respecto del modelo, es uno de los peor evaluados, lo que afecta de forma importante a la calidad del proceso de mediación familiar, por lo que debe reforzarse la formación de sus operadores en estos ámbitos.
3. Otros ítems que tienen malos resultados en las evaluaciones de la calidad corresponden al parafraseo y las intervenciones circulares, que se encuentran en el componente «comunicación», y el último también es parte del componente «participación». La importancia de estas intervenciones en el proceso de mediación es enorme,

- ya que le permiten al mediador destrabar posturas de las partes, mirar las circunstancias e historias desde otro contexto, desestructuran el conflicto y cambiar la forma de plantearlo, desde un contexto de causa a efecto a un sentido más relacional en las interpretaciones de la realidad.
4. En cuanto al género, el estereotipo en la esfera masculina determinaría la inhabilidad para resolver conflictos familiares de otra índole que no sea la violenta o le impide modular o moderar la resolución del conflicto en esta materia; razón por la que parece trascendente que el mediador perciba estos estereotipos y sea capaz de realizar intervenciones que las releven, para que las partes puedan tomar conciencia de ellas y realizar acciones al respecto de sus relaciones de familia.
 5. Los resultados de estas evaluaciones y la importancia de las variables de género, legitimación, lenguaje y comunicación, tales como el parafraseo y las intervenciones circulares, nos permiten concluir que es necesario fortalecer las competencias de los mediadores familiares en el uso de estas técnicas y herramientas específicas para mejorar la calidad de los procesos de mediación familiar licitados.

Referencias bibliográficas

- Acuña San Martín, M. (2011). *Efectos jurídicos del divorcio*. Santiago de Chile: Abeledo Perrot y Thompson Reuters.
- Aguilar Idáñez, M. J. (1994). *Introducción a la supervisión*. Buenos Aires: Lumen.
- Branda, C. I. (2011). El proceso de legitimación en el campo de la mediación: una mirada crítica desde el rol del mediador. *Revista de Mediación*, nº 8, 2º semestre 2011. Recuperado de <https://revistademediacion.com/articulos/el-proceso-de-legitimacion-en-el-campo-de-la-mediacion-una-mirada-critica-desde-el-rol-del-mediador/>
- Barcia Lehmann, R. (2013). Facultades y derechos compartidos respecto de los hijos: una mirada desde el Derecho comparado. *RDUCN - Revista de Derecho (Coquimbo)*, 20 (1), 21-60. Doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532013000100002>
- Beloff, M. (2010). Comportamiento humano y justicia: los equipos multidisciplinares en las normas internacionales de protección de los derechos de la infancia y su impacto en las legislaciones nacionales latinoamericanas (pp. 261-277). En E. García López (dir.), *Fundamentos de psicología jurídica y forense*. Ciudad de México: Oxford University Press México.
- Bernaldo de Quirós, C. (2019). *El parafraseo y la reformulación en mediación*. Sotogrande: El periódico de Sotogrande (Opinión). Grupo HCP [publicación digital]. Recuperado de <https://sotograndedigital.com/2018/11/27/el-parafraseo-y-la-reformulacion-en-mediacion/>
- CADEM (2016). *Auditoría «Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar»*. Informe final definitivo. Licitación 759-15-L16 [publicación digital]. Recuperado de https://www.mediacionchile.cl/media/2017/03/Informe-Final-Mediación-Familiar-2016_CADEM_VF.pdf
- Carvajal, L. (2013). *Desarrollo experimental* [publicación digital]. Recuperado de www.lizardo-carvajal.com/desarrollo-experimental/
- Chile (2004). Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia. Santiago, 16 de agosto de 2004. Recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557>
- Chile (2008). Ley N° 20.286, que introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la ley n° 19.968, que crea los tribunales de familia. Santiago, 12 de agosto de 2008. Recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=277775>
- Correa Camus, P. (2014). La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 5 (2), 111-138. Doi: <http://dx.doi.org/10.7770/rchdydp-V5N2-art734>
- Corsi, J., Dohmen, M. L. y Sotés, M. A. (1995). *Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención*. Buenos Aires: Paidós.
- Díez, F. y Tapia, G. (2005). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Espejo Castagnoli, P. (2016). Género, estereotipos, alexitimia y violencia conyugal. Análisis psicosocial. *Revista de Mediación Familiar Chilena*, 60-67. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>
- Fuentealba-Martínez, M.S., González-Ramírez, I.X. y Valdebenito-Larenas, C. (2018). Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediación de conflictos jurídicos familiares en Chile. *Revista Jurídicas*, 15 (1), 65-87. Doi: <http://dx.doi.org/10.17151/jurid.2018.15.1.5>
- Gavrielides, T. (2015). *Restorative Justice. The Library of Essays on Justice*. Farnham, UK: Ashgate Publishing.
- González Ramírez, I. X. (2018). La calidad de la mediación familiar en Chile. *Revista de Derecho Privado*, 35, 369-390. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Doi: <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n35.14>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2003). *Metodología de la Investigación (3ª Ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana.
- Jiménez Allendes, M. A. y Medina González, P. (2011). *Violencia contra la pareja en la justicia penal, mayores penas, mayor violencia*. Santiago de Chile: Librotecnia.
- Lathrop Gómez, F. (2012). *Nueva institucionalidad de infancia y adolescencia en Chile. (Aportes de la sociedad civil y del mundo académico)*. Serie reflexiones: Infancia y adolescencia. Santiago de Chile: UNICEF.
- Lehtinen, U. y Lehtinen, J. R., (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki.
- Lombardo, E. (2003). El *mainstreaming* de género en la Unión Europea. *Aequalitas, Revista Jurídica de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres*, 10-15, 6-11. Recuperado de <https://e-mujeres.net/wp-content/uploads/2016/08/MainstreamingUE.pdf>
- Muñoz León, F. (2014). ¿Hacia la academización de las facultades de derecho en Chile? Un análisis teórico y comparado del conflicto de las profesiones. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 27 (1), 9-25. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502014000100001
- Ochoa de Alda, I. (1995). *Enfoques en Terapia Familiar Sistémica*. Barcelona: Herder.
- Pérez Serrano, G. y Pérez de Guzmán Puya, M. V. (2006). *Qué es la animación sociocultural: Epistemología y valores*. Madrid: Narcea.
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2011). *Auditoría externa para la evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar. Informe Final definitivo*. Valparaíso: Centro de Estudios y Asistencia Legislativa. Recuperado de <https://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/EST-16.pdf>
- Preyer, G. (2016). Una interpretación de la globalización: un giro en la teoría sociológica. *Revista Mexicana de Ciencias Polí-*

- ticas y Sociales*, 61 (226), 61-87. Doi: [https://dx.doi.org/10.1016/S0185-1918\(16\)30003-4](https://dx.doi.org/10.1016/S0185-1918(16)30003-4)
- Sivak, R. y Wiater, A. (1997). *Alexitimia, la dificultad para verbalizar afectos: teoría y clínica*. Buenos Aires: Paidós.
 - Stein, A. (2013). Contra la «prueba libre». *Revista de Derecho (Valdivia)*, 26 (2), pp. 245- 261. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502013000200010>
 - Szlapelis, D. R. (2011). *Herramientas para la comunicación en procesos de mediación* [recurso electrónico]. Santa Fe: El Cid Editir / apuntes.
 - Universidad de Concepción (2006). *Estudio Calidad del Servicio de Mediación Licitado por el Ministerio de Justicia*. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia 2006 [en línea 2006]. Recuperado de [http:// www.mediacionchile.cl/minJusPubl/Sitio/pub_estadisticas.aspx](http://www.mediacionchile.cl/minJusPubl/Sitio/pub_estadisticas.aspx) [consultado en enero de 2018]
 - Villacampa, C. (2012). La Justicia Restaurativa en los supuestos de violencia doméstica (y de género) (capítulo 3). En J. Tamarit Sumalla (coord.), *La Justicia Restaurativa, desarrollo y aplicaciones*. Granada: Comares.