

# MEDIACION FAMILIAR: EL CASO DE CECILIA Y GABRIEL

*La presentación de este caso de mediación ofreció la oportunidad de ilustrar el enfoque Quebec\* de mediación en la resolución de un conflicto conyugal y estimuló nuevas reflexiones en torno a la puesta en práctica del mismo*

## INTRODUCCION

La Corporación de Asistencia Judicial de Santiago creó en el año 1996 el Centro de Mediación<sup>1</sup>, con el propósito de ofrecer un procedimiento alternativo de resolución de conflictos. Desde sus inicios hasta la fecha, el Centro de Mediación ha realizado aproximadamente ochocientas mediaciones, siendo el 60% de ellas de índole familiar. En este artículo buscamos describir una experiencia de mediación familiar y reflexionar sobre la misma, tomando como referentes, los elementos del enfoque de mediación utilizado en ella. Es así que nos interesa no solo narrar un caso de mediación, sino también evidenciar la forma en que el modelo es implementado. Para ello, en primer lugar, expondremos brevemente el modelo de mediación utilizado y luego, a partir de la descripción del caso de Cecilia y Gabriel, reflexionaremos en torno a la puesta en práctica del mismo.

### LEONOR ALLIENDE LUCO

Asistente Social, Mediadora del  
Centro de Mediación de la Corporación  
de Asistencia Judicial de Santiago.

## 1. EL MODELO DE MEDIACION

El enfoque de mediación utilizado en nuestro caso de estudio, asume la estructura

básica del enfoque de Quebec. Su propósito es lograr que la familia recupere su equilibrio, de modo que pueda no solo cumplir con sus funciones, sino que también obtenga un aprendizaje que le permita asumir, con flexibilidad, los procesos internos que se enfrenta y verá enfrentada en el curso de la vida. Este modelo parte de una concepción sistémica de la realidad, esto es, trabaja con todos los sistemas involucrados, con la emocionalidad, con las relaciones interpersonales y con las necesidades de las personas. En este enfoque, el proceso de mediación es concebido en tres etapas: evaluación, negociación y acuerdo. A esta estructura básica, en el Centro de Mediación se le ha adicionado una etapa preliminar denominada premediación. Esta etapa presenta una doble finalidad: acoger a la persona que solicita la mediación y evaluar, de manera conjunta, la factibilidad de utilizar la mediación como un medio de dar respuesta al conflicto que la aqueja.

\* En este artículo utilizamos la expresión *enfoque Quebec* para referirnos al enfoque de mediación utilizado en Les Centres Jeunesse Chaudiere-Appalaches y en la Maison de la Famille Rive-sud (Quebec Canadá).

<sup>1</sup> En adelante C.A.J.



Este enfoque contempla la posibilidad de efectuar mediaciones globales o parciales. La diferencia entre ambas radica en la manera de asumir los problemas durante el proceso de mediación. Es así que, cuando se trabaja con la totalidad del problema, estaremos aludiendo a una mediación global, por el contrario, cuando solo se considera una parte de este, nos estaremos refiriendo a una mediación parcial. Asimismo, es posible en este enfoque, plantear acuerdos definitivos o temporales. Será definitivo aquel que se visualiza como permanente y, temporal, aquel que se acuerda por un tiempo determinado, normalmente breve (tres a seis meses). Las mediaciones parciales y los acuerdos temporales pueden dar origen, y, la experiencia así lo demuestra, a mediaciones globales y a acuerdos definitivos. Esto ocurriría por dos razones. En primer lugar, porque la mediación produce un aprendizaje para resolver conflictos en quienes participan en ella, y en segundo lugar, porque al enfrentar problemas parciales se disminuiría el nivel de tensión, en las partes negociadoras, haciendo más factible que ellas puedan visualizar soluciones y adoptar decisiones más permanentes y que abarquen una mayor cantidad de aspectos.

## **2. PRESENTACION DEL CASO CECILIA Y GABRIEL**

Gabriel y Cecilia se casaron hace quince años y tienen dos hijos. Desde el inicio, su vida matrimonial estuvo marcada por situaciones de gran violencia, tanto física como verbal y psicológica. En estos hechos, Gabriel habría asumido un rol protagónico, llegando a golpear reiteradamente a Cecilia. De la narración hecha por las partes, se puede deducir que la generación de los problemas es consecuencia del intento continuo de Gabriel de conducir rígidamente tanto la vida de pareja como la familiar, y del empeño perseverante, por parte de Cecilia, de mantener su espacio y de no aceptar el sometimiento a que su marido de-

seaba mantenerla. La violencia física ejercida por Gabriel habría terminado cuatro años antes de la fecha en que se solicita la mediación. Ello se habría producido cuando la hija mayor que en ese entonces tenía solo 10 años, habría presenciado el momento en que su padre golpea a Cecilia, interviniendo en defensa de su madre, actitud que habría impactado fuertemente en Gabriel.

Con posterioridad a este hecho, los hijos habrían establecido una alianza con la madre, generándose una estrecha relación entre ellos, de la que excluyen progresivamente al padre. Por otra parte, hijos y madre se relacionan a diario con la familia de origen de Cecilia, recibiendo de esta afecto, dinero y otras formas de apoyo, que les permiten enfrentar el agresivo comportamiento de Gabriel. La "exclusión" de su familia nuclear impulsa a Gabriel a buscar otros caminos para acercarse a ellos. Si bien él trabaja como chofer de micro con el objeto de aumentar el ingreso familiar, compra a plazos un taxi, con lo cual la duración de su jornada laboral se duplica. Esta situación no solo disminuye su presencia en la familia, sino que también hace aumentar su fatiga y estrés, lo cual repercute negativamente en su relación familiar, haciéndola prácticamente insostenible. Es en este momento cuando Gabriel decide solicitar ayuda y acude al Centro de Mediación.

## **3. LA MEDIACION**

### **3.1 Premediación**

Como se señaló anteriormente, en esta etapa se evalúa la factibilidad de iniciar un proceso de mediación. Esta evaluación se realiza considerando los siguientes criterios:

- que en la materia en que se solicita la mediación sea factible de ser abordada siguiendo este procedimiento. Por ejemplo, que se trate de conflictos en que la solu-



ción de ellos dependa de las partes involucradas;

- que aquella persona que solicita la mediación demuestre interés y una actitud de colaboración para participar en ella; y
- que exista una seria presunción de que la otra parte asistirá cuando se le invite a participar voluntariamente.

En el caso de Gabriel, la descripción que este hace de su situación hizo suponer que era posible mediar. En efecto, Gabriel plantea que "desea mejorar los asuntos familiares", que le "preocupaba mucho lo que les estaba ocurriendo como familia" y que por estar "pasándola muy mal" deseaba que el primer encuentro tuviera lugar lo más pronto posible. Manifestó que su esposa asistiría si se la invitaba. De esta forma los tres criterios de evaluación antes descritos se cumplían satisfactoriamente. Sin embargo, esta evaluación preliminar no se agota aquí, ella es revisada nuevamente —en todos los casos atendidos en el centro— en la primera sesión. En esta revisión participan tanto por las partes negociadoras como el mediador. El propósito de esta es determinar si la mediación es efectivamente la solución más adecuada para enfrentar la situación que presenta la familia. Hecha esta nueva evaluación, se puede aceptar o rechazar la mediación, o bien, puede ser aceptada con una medida complementaria (mediación y terapia, mediación y evaluación médica, entre otras), siempre que esto último represente una deci-

sión de las partes y no de una recomendación profesional del mediador.

Una vez aceptada la mediación y habiéndose fijado la fecha de la primera sesión, es necesario hacer algunas precisiones importantes por parte del equipo de mediadores. En primer lugar, corresponde determinar el estilo de mediación, es decir, si se tratará de una mediación o comediación. En esta terminación del estilo de mediación es importante prestar atención al sexo de los mediadores y a sus profesiones de origen y a todas aquellas características que puedan facilitar el proceso. Finalmente, es necesario determinar el número

aproximado de sesiones de mediación, de modo de hacer proyecciones equilibradas en el tiempo.

En el caso de Cecilia y Gabriel, dada la urgencia que el marido manifestó y las dificultades por él expresadas, se consideró que era necesaria una comediación. Además, por tratarse de una pareja, se designó como mediadores a un hombre y una mujer, con diferentes profesiones (psicólogo y asistente social, respectivamente). Además, se determinó que el mediador conductor fuese de

sexo masculino, pues en caso de ser necesario, posibilitaría una alianza de género y podría servir de modelo de comportamiento, todo esto en razón de que fue Gabriel quien solicitó la mediación.

Cecilia es invitada a participar en el proceso de mediación mediante el envío de una carta. Este es uno de los instrumentos creados por el Centro de Mediación, a través de él se explica de manera sucinta en qué consiste la me-

*"Esta subetapa, se denomina de socialización y en ella los mediadores utilizan todas sus destrezas para que las partes negociadoras se distiendan y los perciban como sus colaboradores."*



diación y se informa el nombre de la persona que la solicita. Cecilia responde telefónicamente y acepta participar, fijándose la fecha de la primera sesión. Termina así la etapa de la premediación. Esta etapa puede ser calificada de exitosa, ya que se logró que Cecilia aceptara participar en el proceso. Esto no siempre ocurre existiendo un número importante de casos en que la mediación concluye en esta fase.

### 3.2 Etapa de Evaluación

Esta etapa corresponde a la primera sesión de mediación. Se realiza de manera conjunta, es decir, en ella participan ambas partes negociadoras y el o los mediadores. Esta sesión constituye la "primera entrevista", por tanto, es importante considerar que se debe destinar un tiempo para presentarse e intercambiar ideas, con el objeto de disminuir las distancias y de generar, en lo posible, un ambiente de calidez. Esta subetapa se denomina de "socialización" y en ella los mediadores utilizan todas sus destrezas para que las partes negociadoras se distiendan y los perciban como sus colaboradores.

Una vez terminada la etapa de "socialización", corresponde agradecer la participación. Para ello es conveniente iniciar el diálogo con la pregunta ¿quién solicitó la mediación? La idea es poder agradecer al negociador que aceptó participar en la causa sin haberla solicitado. Se trata de un intento por hacer notar que ambas partes son el objeto de atención. A continuación el mediador procederá a realizar

*"Es así que el rol del mediador nace de la concepción de que las partes negociadoras son las expertas en su problema y que la presentación profesional que se les brindará será solamente subsidiaria."*

el llamado "discurso inicial", por medio del cual presenta el modo de operar de una mediación, haciendo hincapié en las bondades y limitaciones de este proceso. El mediador deberá enfatizar en que la idea es encontrar una solución al conflicto que les afecta. Se debe explicitar a los participantes que se trata de un proceso en que ellos son los protagonistas, la

actuación de los profesionales es solo de compañía. En efecto el acuerdo se hará sobre la base de lo que ellos decidan, y tanto los temas como la profundidad y amplitud con que se traten dependerán de los límites que las partes determinen. Es así que el rol del mediador nace de la concepción de que las partes negociadoras son las expertas en su problema y que la prestación profesional que se les brindará será solamente subsidiaria.

Dado que cada negociador debe exponer su visión del problema debe mantenerse un orden y un respeto en la secuencia de sus intervenciones. Para lograr que esto se cumpla, el mediador entrega a cada negociador una hoja de papel y un lápiz a fin de que mientras uno expone, el otro vaya anotando las ideas que le surgen y que cuando le corresponda su turno podrá hacerlas presente. En el caso de Cecilia y Gabriel, toda esta primera parte de la sesión ocurre con gran solemnidad, encontrándose ellos expectantes, atentos a los que se les iba transmitiendo, muy serios y concentrados. No fue posible obtener sonrisa alguna y fueron necesarias varias intervenciones de los mediadores para lograr un cierto nivel de distensión. Los



down<sup>2</sup>, que en la mayoría de los casos son muy efectivos, no alcanzaron los resultados deseados. Las partes no pidieron que se ampliara ningún punto de la explicación ofrecida por los mediadores, lo que obligó a entrar en materia rápidamente. El mediador comienza dándole la palabra a quien solicitó la mediación, siendo la única garantía que se le otorga, pues como se señaló con anterioridad, el centro de atención son ambas partes en su relación, en su conflicto. Se trabaja con preguntas amplias que faciliten expresar y enfocar la narración del problema de acuerdo al sentir de cada uno. Por ejemplo, Gabriel, ¿podría Ud. decir por qué estamos aquí reunidos? Cecilia, ¿cuál es su punto de vista? ¿Cómo ve Ud. este conflicto? Tómese su tiempo, la escuchamos.

El inicio de la narración de Gabriel es fluido. Se expresa con facilidad y adopta una actitud corporal que denota interés y seguridad (su mirada abarca toda la oficina, su postura es derecha y gesticula con las manos); busca aliados que fortalezcan sus demandas y que validen el estilo de relación con Cecilia, siempre autoritario, tanto en el conte-

nido de lo que expresa como en el tono de mando (con la mirada busca el asentimiento de los mediadores). Utiliza a los mediadores para que corroboren su estilo autoritario y la forma de entender la relación hombre mujer ("los profesionales aquí presentes saben igual que yo que las mujeres obedecen a los maridos", "díganle a ella que el respeto a los hombres no se puede olvidar", "siempre el que manda en la casa es el hombre, ¿verdad?"). Habla fuerte, cortante, casi grita, y sus argumentos son una crítica continua de lo que su esposa y sus hijos le dan. Se refiere a hechos y la información que entrega alude a lo que está ocurriendo en la actualidad, sin historia, pero con una muletilla constante: "como debe ser, como corresponde".

En la primera intervención, Cecilia no lo interrumpe, mantiene una postura corporal inclinada. Gabriel se toma su tiempo, siendo sus acotaciones algo largas y monótonas (nada resume y describe nimiedades detalladamente), no hace referencias que permitan conocer cómo él se explica lo que les está ocurriendo, comprender los hechos en perspectiva o su parte de responsabilidad en ellos. El mediador, a medida que transcurre el relato, recurre al parafraseo, es decir, repite en forma sintética, evitando el énfasis emocional que imprimió el negociador, lo dicho por este. Esta téc-

*"La decodificación, en este modelo de mediación es entendida como un replanteamiento, como una comprensión a un nivel más profundo y en una versión positiva del problema, lo cual permite develar lo que tienen en común los distintos planteamientos de los negociadores, haciendo, de esta forma, que sea posible observar y abordar el problema desde diferentes situaciones otrora antagónicas e irreconciliables".*

<sup>2</sup> Down es una forma de intervención por la cual, quien la realiza, se pone en una situación de menor validez buscando fortalecer al receptor.



nica tiene varias finalidades. En primer lugar, ayuda a que el negociador sienta que su narración está siendo acogida. En segundo lugar, permite a la parte que está escuchando contar con la posibilidad de corroborar su versión de lo escuchado y, por último, ayuda al mediador a tener la seguridad de que está entendiendo en forma adecuada la totalidad de la información. Una vez que el mediador concluye el parafraseo, asegurándose que el negociador exprese su acuerdo con este, se ofrece la palabra a la otra parte. Normalmente, esto se hace agradeciendo y connotando positivamente el haber dado la oportunidad al otro para expresarse y el haber mantenido una actitud de escucha activa. En nuestro caso, el mediador le dice a Cecilia, "la felicito, porque supo guardar silencio permitiendo que Gabriel se tomara el tiempo necesario para expresarse. Usted demuestra una gran capacidad para escuchar. Ahora le corresponde su turno y estamos muy interesados en conocer su punto de vista".

El discurso de Cecilia se inicia con la narración completa de su vida matrimonial, de las distintas etapas, de lo que percibió en cada una de ellas y de los procesos internos que fue experimentando. Nada de lo que ella cuenta es rectificado por Gabriel, aun cuando el contenido afecta negativamente su imagen. Por ejemplo, ella narra que desde el comienzo de su vida matrimonial fue golpeada, que las discusiones ocurrían cada vez en forma más violenta, llenas de insultos y descalificaciones. Al contar los hechos de violencia, hay un cambio notorio en el relato de Cecilia. Por

primera vez alza la voz, su rostro se pone rígido, se mueve constantemente, se altera, refiere su narración con tal fuerza emocional, que es difícil percatarse que estos hechos habían ocurrido varios años antes. Se refiere a Gabriel con rabia y distancia, como si se tratara de un extraño; siempre protegiéndose (incluso alejándose físicamente). Utiliza frases como "es cobarde", "usa la fuerza y golpea a las mujeres", "cuando está en la casa, cree que anda manejando la micro y que somos sus pasajeros". Su narrativa es coherente, y permite al mediador—quien recurre constantemente al parafraseo—formarse desde su perspectiva una visión de los hechos.

En este momento, el mediador tiene la historia narrada por las dos partes. Pero es solo la primera versión, debe entonces profundizar en esta, siendo necesario para ello que las partes expliciten los sentimientos que les produce el escucharse mutuamente

y den a conocer cuáles han sido los intentos de solución para enfrentar el problema.

En el caso que estamos presentando, se le da la palabra a Gabriel con las preguntas "¿había usted escuchado antes de esta forma a Cecilia?, ¿puede contarnos qué siente al oír su narración?, y ¿cómo ha tratado de solucionar estos problemas? Gabriel no se defendió ni rectificó hechos, aceptó como válido lo narrado por Cecilia y solo hizo algunas acotaciones complementarias. Describió ampliamente cómo se sentía con la familia de Cecilia y a la exclusión de que era objeto por parte de esta. Al contar estos hechos, la actitud de Gabriel cambia, su tono de voz baja, adquiere un cier-

*"El mediador  
conduce el proceso  
y es el dueño del  
mismo, pero  
la manera de  
hacerlo es a  
modo de oferta o  
proposición."*



to nivel de intimidad, casi como una reflexión.

En lo que ha transcurrido de la sesión, no se ha presenciado aún la interacción entre los negociadores. Ha habido una secuencia ordenada que dificulta observar el modo de relación entre ellos. Al terminar Gabriel, Cecilia interviene diciendo que ella y los niños han tenido lo necesario para la satisfacción de sus necesidades por la ayuda y protección de su familia de origen. Con esta intervención comienza una escalada simétrica entre ambos cónyuges, que permitió verlos cómo interactuaban, confirmar y complementar partes de la historia antes narrada en una aparente distancia, pero esta vez con una gran carga emocional. Pasado un rato se detiene la escalada a través de preguntas, como por ejemplo, ¿es así como conversan en casa?, ¿esto ocurre con frecuencia? Este tipo de preguntas se denominan "preguntas indagatorias", y su objetivo no es solo permitir al mediador ampliar la información en aquellos puntos que no están claros, sino que también facilitar a las partes negociadoras el que tomen conciencia de su situación y de los efectos que esta les produce.

Al responder las preguntas, Gabriel expresa la necesidad de recuperar la relación de pareja que considera muy deteriorada. También da a conocer el estilo de relación que considera satisfactorio. Por su parte, Cecilia señala que para ella la relación de pareja está terminada, dado que no tiene razón alguna para permanecer como cónyuge de Gabriel.

Esta aparente polaridad en las posturas de cada uno hace necesaria la intervención de los mediadores como decodificadores. La decodificación, en este modelo de mediación, es entendida como un replanteamiento, como una comprensión a un nivel más profundo y en una versión positiva del problema, lo cual permite develar lo que tienen en común los distintos planteamientos de los negociadores, haciendo, de esta forma, que sea posible observar y abordar el problema desde diferentes situaciones otrora antagónicas e irreconcilia-

bles. Los mediadores decodifican lo expresado por las partes de la siguiente manera: el tema a trabajar en esta mediación será el tipo de relación que es posible que Gabriel y Cecilia tengan en el futuro. Gabriel en esta materia acentúa la necesidad de mejorar la relación con Cecilia. Para Cecilia, el acento se ubica en cómo lograr terminar con esta relación de la mejor forma posible.

Con la determinación del problema, se pone fin a la etapa de evaluación. Lo más frecuente y recomendable es que los mediadores den por terminada la sesión, buscando el consentimiento de las partes, para lo que se sugiere plantear preguntas como "La sesión ha sido larga y todos estamos cansados... ¿les parece que quedemos hasta aquí?" Si los negociadores rechazan la idea de terminar en ese momento, la sesión continúa. Fue lo que ocurrió con nuestro caso de estudio. Las partes decidieron continuar con el trabajo y no aceptaron los argumentos otorgados por los profesionales, señalando "no estar cansados, que deseaban avanzar lo más posible, pues lo que estaba ocurriendo en la sala de mediación para ellos era lo más importante, por lo que disponían de todo el tiempo necesario".

Cabe señalar que en la mediación, la flexibilidad del proceso es un elemento esencial. Con esto queremos hacer hincapié en que si bien la estructura del modelo orienta la intervención, no la determina. El mediador conduce el proceso y es el dueño del mismo, pero la manera de hacerlo es *a modo de oferta* o proposición. Son las partes negociadoras las que establecen la profundidad y la amplitud de los temas a tratar, y el ritmo que el proceso irá adquiriendo.

### 3.3 Etapa de negociación

Corresponde entonces iniciar la etapa de negociación. En el modelo, esta etapa tiene como propósito lograr que las partes expliciten sus necesidades. Esta etapa se presenta como un proceso de intercambio continuo en-



tre el negociador y el mediador. El mediador apoya al negociador para que este explicita toda la gama de necesidades emocionales y materiales que pueda reconocer que están en juego. Es frecuente que en la etapa de evaluación, el mediador ya haya identificado una gran parte de estas necesidades, pero lo importante es lograr que los protagonistas del proceso las señalen y las identifiquen como propias. La negociación tiene como otro objetivo identificar las alternativas posibles de solución. De ahí que al final de la etapa, el mediador deberá haber confeccionado, junto a las partes, una lista de necesidades y, frente a cada una de ellas, deberá haber identificado las alternativas de solución.

En esta etapa de negociación, el mediador utiliza de preferencia preguntas que permitan especificar las necesidades, puesto que es frecuente que las partes al intentar hacerlo, expresen solo ideas generales. Así, por ejemplo, si una parte señala "necesito ser buena mamá", el mediador deberá dirigir sus preguntas para intentar delimitar qué significa para esa persona ser buena mamá. Para ello formulará preguntas tales como, ¿qué significa para usted ser buena mamá?, ¿cuándo usted se siente buena mamá?, al observar a otra mujer, ¿qué le hace pensar que es buena mamá?, etc.

El modelo pone énfasis en la necesidad de identificar diversas alternativas de solución, de modo que el proceso de evaluación y de selección ella(s), se realice sobre la base de una información lo más completa posible.

En el caso estudiado, buscando la identificación de las necesidades, las preguntas se enmarcaron en tres temas:

- De lo vivido en el pasado ¿qué es lo que más me afecta en el presente? Este tema busca visualizar las necesidades en un contexto histórico.
- ¿Qué considero como lo más importante para mí en un posible estilo de vida futuro? Este tema busca desentrañar el centro de un posible cambio.

- ¿Cuáles son las necesidades que me gustaría satisfacer en el futuro? y ¿cuáles son las necesidades de la otra parte que estimo le gustaría satisfacer en el futuro? Este tema intenta ver a la parte desde su complejidad y también permite, a veces, que el tema central de la mediación pueda ser abordado desde alternativas periféricas.

En relación al primer tema, Cecilia responde muy enojada "los golpes, la tiranía, la frustración, la pérdida de la juventud, la falta de dinero y la soledad" (su voz es fuerte y cortante, mueve las manos con fuerza). Por su parte Gabriel señala "la falta de atención a sus necesidades" (a no tener la ropa lavada y un plato de comida al regresar a casa), "el abandono en el que su esposa e hijos lo dejaron", "las salidas continuas y sin aviso de Cecilia y los niños", "la desinformación en que se le mantenía respecto de lo que ocurría en la casa, tratándole como a un extraño", "el poco cariño de Cecilia" y "lo poco que se respetaban las órdenes que él daba". Una vez terminado este proceso, el mediador recurre nuevamente a la decodificación: Cecilia siente dolor por lo vivido en el pasado y requiere abordar la situación para el futuro. Gabriel está frustrado con lo vivido en el pasado y requiere que sea distinto en el futuro.

Respecto al segundo tema, referente al posible estilo de vida en el futuro, Cecilia responde que desea "estar sola y tranquila con los niños, no tener más peleas y poder cuidar en paz a sus hijos". Por su parte Gabriel indica que para él lo más importante es "tener en casa una familia que lo espere y que sabe que trabaja mucho para mantenerlos". Se procede una vez más a la decodificación: Cecilia, necesita tener tranquilidad para cuidar a sus hijos y Gabriel, necesita una familia que lo quiera.

En relación al tercer tema señalado, es decir, en lo referente a las necesidades propias y de la otra parte a satisfacer en el futuro, Cecilia indica: "tener dinero para preparar comida todos los días en casa y para los gastos escola-



res", "tener libertad para salir con quienquiera y visitar a mi familia", "saber que Gabriel no reprenderá continuamente a los niños por sus problemas de genio y que se preocupará de ellos", "pasarle mejor", "vivir en paz", "no saber de insultos ni de Gabriel por un largo tiempo". Por su parte Gabriel expresa lo siguiente: "tener una familia que me acompañe y me obedezca", "tener una mujer que esté en la casa con los niños y que me espere al regreso de mi trabajo", "tener atenciones como dueño de casa, que me laven la ropa y que me den un plato de comida", "que me agradezcan lo que les he dado y sepan que ha sido con mucho esfuerzo" y que no se les olvide que "quien manda en la casa es él". Continuando con la decodificación, el mediador expresa: Cecilia tiene necesidad de seguridad económica para ella y sus hijos; necesidad de contar con la cooperación de Gabriel como padre de sus hijos; necesidad de autonomía personal y de cultivar un mundo propio; necesidad de reconocimiento de su propia valía; necesidad de comprender cómo se puede relacionar con su marido y necesidad de visualizarse en el futuro. Por su parte, Gabriel tiene necesidad de que se reconozca su valía y sus esfuerzos; necesidad de reconocimiento del derecho de conducción de su familia; necesidad de conocer lo que puede esperar de su esposa y de sus hijos; necesidad de ser querido en exclusividad y sin riesgo por su cónyuge, necesidad de ser reconocido como alguien digno de amor; necesidad de participar de la vida familiar y de contar con afecto y necesidad

*"En el caso Cecilia y Gabriel, a través de los puntos de acuerdo, se buscó diseñar una organización familiar que les permitiera vivir como pareja, donde, si bien se ha puesto fin a la relación conyugal, se mantiene la relación parental."*

que se valoricen sus esfuerzos como proveedor de la familia. Cabe recordar que cada punto de la decodificación se registra por escrito, pues ella se revisa y se evalúa, de modo que interprete lo más fielmente posible al negociador. La idea es intentar respetar el sentido y los matices de lo expresado.

Con la determinación de las necesidades se concluye la primera parte de la etapa de la negociación. En nuestro caso se finaliza también con la primera sesión. Al momento de dar por terminada una sesión, es conveniente

que los mediadores connoten positivamente el trabajo desarrollado por las partes. La connotación positiva busca explicitar una valoración del esfuerzo emocional que implica participar en un proceso de mediación; generar en las personas la conciencia de que esta forma de trabajo —si bien requiere de esfuerzo y desgaste— hace posible solucionar, si no todos, al menos parte de sus problemas; fortalecer la autoestima de los negociadores y asegurar su presencia en la próxima sesión.

Al comenzar una nueva sesión, es conveniente plantear preguntas que permitan a las partes narrar lo sucedido entre la sesión anterior y la presente sesión. El mediador otorgará especial atención no solo a las respuestas que den las preguntas, sino que también a aquellos indicadores no verbales que aporten información al respecto. Entre las preguntas que no pueden dejar de hacerse están aquellas relacionadas con las necesidades de las partes. Con ello se busca constatar, si las necesidades determinadas en la sesión anterior continúan



vigentes o si, por el contrario, es necesario anularlas, rectificarlas o complementarlas. En nuestro caso, Cecilia y Gabriel corroboran lo expresado en la sesión anterior, sin agregar nada nuevo ni retirar punto alguno. Hasta este momento se han tratado solo las necesidades de los cónyuges, pero no es posible olvidar que el mediador es el representante de los hijos menores que no están presentes en el proceso de mediación. Al considerar que las necesidades de los adultos ya están dichas, se propone trabajar el tema de las necesidades de los niños.

La narrativa de ambos negociadores sobre los niños es muy distinta. Cecilia los defiende y Gabriel los recrimina; ella demanda afecto para ellos y él señala la necesidad de un mayor control. Ella los percibe como la razón de su vida y él los ve como otro problema más que debe abordar. Por el intercambio se genera una nueva escalada simétrica, fuerte y agresiva. Los mediadores la detienen utilizando una connotación positiva de lo observado. Para conseguir ello, afirman que ambos demuestran lo mucho que les importan sus hijos y que ciertamente es algo que siempre les puede unir. Esta afirmación genera un cambio en la actitud de ambos

negociadores, que permite trabajar las necesidades de los hijos. Se logra hacer una lista en común de las necesidades de los niños. Esta fue aceptada por ambos como válida y conveniente. Siendo esto un gran logro, los mediadores observan que Cecilia continúa incómoda y deciden que es importante incorporar las llamadas sesiones privadas.

*“La mediación  
no soluciona todos  
los problemas de las  
personas y es necesario  
mantener presente  
sus límites”.*

La sesión privada es el encuentro con cada parte en forma individual. Ella tiene cumple varios objetivos, entre los que se destacan: ampliar alguna información, cuestionar algún argumento, fortalecer a alguno de los participantes. Normalmente es muy enriquecedor hacer sesiones privadas y, en el caso analizado, esto no fue la excepción. Para los mediadores no era posible continuar en una aparente normalidad, observando que existían procesos sin explicitar.

### **SESION PRIVADA CON CECILIA**

En la sesión privada, Cecilia narra que experimenta sentimientos de rabia y de tristeza. La actitud de violencia de Gabriel permanece y no ve en él ninguna posibilidad de cambio, ni tampoco mantiene la esperanza de recuperar la relación. Cecilia da por terminada su vida de pareja y explica que se le hace prácticamente insostenible permanecer en el mismo lugar con Gabriel.

### **SESION PRIVADA CON GABRIEL**

Gabriel expresa estar triste y asustado. Reconoce que se da cuenta que ha perdido a Cecilia. Para él esto es terrible, ya que le teme mucho a la soledad y percibe que sus sueños de tener una familia, han terminado.

Al revisar ambas sesiones privadas, se puede constatar que tanto Cecilia como Gabriel han hecho un trabajo de introspección que les permite visualizarse en el futuro, con lo cual es posible que, en una próxima sesión conjunta, se logren identificar nuevamente algunas al-



ternativas de solución que respondan de la manera más adecuada posible a las necesidades de cada uno de los miembros de la familia, pero sobre todo a las de los hijos.

Al iniciar la sesión conjunta, tanto para las partes negociadoras como para los mediadores, existe la certeza de que la vida conyugal de Cecilia y Gabriel ha terminado. Por tal motivo, la atención se centra en la mantención de la relación parental. El énfasis de la discusión se pone en la satisfacción de las necesidades de los niños. Se intenta con ello asegurar la presencia de ambos padres en la vida de los hijos, y dejar estipulados los aportes económicos que resultan indispensables para su mantención. Dada la precariedad de la situación económica del matrimonio, la pareja acuerda continuar viviendo en la misma casa, pero con una nueva distribución de los espacios.

### 3.4 Acuerdo

En el enfoque de Quebec, el acuerdo es la etapa en la cual las partes eligen los puntos que se comprometen a asumir responsablemente. Con esta etapa se pone fin al proceso de mediación. Es necesario recordar nuevamente que los puntos contemplados en el acuerdo son definidos por las partes, de modo que los mediadores solo intervienen haciendo preguntas para intentar que estos sean factibles de cumplir, reduciendo con ello las posibilidades de conflicto en el futuro. En el caso Cecilia y Gabriel, a través de los puntos del acuerdo se buscó diseñar una organización familiar que les permitiera vivir como una pareja, donde, si bien se ha puesto fin a la relación conyugal, se mantiene la relación parental. El acuerdo adoptado constó de cuatro puntos:

- A pesar de estar separados, por razones económicas, la pareja continuará viviendo en la misma casa, pero se respetarán los espacios acordados (tendrán habitaciones separadas).

- La atención de los niños y el cuidado de la casa serán, principalmente, responsabilidad de Cecilia. Ella compatibilizará estas obligaciones con su trabajo como planchadora. Con respecto a Gabriel, ella no tendrá ninguna responsabilidad.
- Gabriel mantendrá un aporte económico, por un monto igual al que ha estado entregando durante todo este tiempo. Será también de su responsabilidad la cancelación del dividendo de la casa y el pago de las cuotas del taxi.
- Cecilia podrá ausentarse del hogar un fin de semana al mes, durante ese tiempo (desde el viernes hasta el domingo), Gabriel deberá permanecer al cuidado de los niños. La idea es fortalecer la relación padre-hijos y otorgar a Cecilia un espacio privado.

Con la firma del acuerdo por las partes y los mediadores, y la entrega de una copia de este a cada uno de los participantes, en un acto de formalidad, se da por terminada la mediación.

En nuestro caso de estudio, el acuerdo logrado es de tipo parcial, es decir, él contempló solo aquellos aspectos del problema factibles de solucionar. En los casos de separación reciente o cuando la separación se está produciendo, como es lo que ocurre con Cecilia y Gabriel, es necesario tener presente, por una parte, que los puntos del acuerdo requerirán ser ajustados en el corto plazo y, por otra, que resulta prácticamente imposible, dada su complejidad, abordar todos los temas que surgieron en el transcurso de la mediación. Lo más probable, también, es que algunos de ellos, queden poco trabajados y sea imprescindible reconsiderarlos en un futuro cercano. Esto nos permite comprender que la mediación no soluciona todos los problemas de las personas y que es necesario mantener presente sus límites. Por otra parte, y como ya lo señalamos, existen casos en que las personas que lo necesitan, gracias a la mediación, pueden llegar



---

a decidirse por una terapia individual y/o familiar. Sin ser esto parte del acuerdo, es lo que ocurrió con Gabriel y, quizás ello es uno de los puntos que hacen más válido el proceso ilustrado. La mediación busca fortalecer del protagonismo de las personas. Así, en el caso

estudiado y, a pesar del rompimiento conyugal, es necesario valorar que Cecilia y Gabriel asumieron su situación personal y cómo esta influyó en el quiebre de su vida de pareja, reflexionando, al mismo tiempo, sobre su rol parental.