

## **MEDIACIÓN EN FAMILIAS MIGRANTES EN ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD CULTURAL EN EL CHILE DE HOY**

### **MEDIATION AMONG MIGRANT FAMILIES ACCORDING TO CULTURAL DIVERSITY IN CHILE TODAY**

---

**Caterine Valdebenito Larenas**

Universidad Central de Chile. Santiago / Chile

<https://orcid.org/0000-0002-3684-0066>

[cvaldevenitol@ucentral.cl](mailto:cvaldevenitol@ucentral.cl)

**Pilar Munuera Gómez**

Universidad Complutense. Madrid / España

<https://orcid.org/0000-0001-8998-6272>

[pmunuera@ucm.es](mailto:pmunuera@ucm.es)

**Pamela Donoso Norambuena**

Universidad Católica. Temuco / Chile

<https://orcid.org/0000-0002-2294-8324>

[p\\_donoso@hotmail.com](mailto:p_donoso@hotmail.com)

Recibido/Received: 13/05/2019

Modificado/Modified: 23/09/2019

Aceptado/Accepted: 3/10/2019

#### **RESUMEN**

Este trabajo describe las particularidades que pueden desarrollar las estrategias contempladas en una política pública de resolución de conflictos para familias migrantes cuando se utiliza la mediación para conseguir el respeto a la diversidad en el marco legal como es el caso de Chile para dar respuesta a la sociedad compleja del siglo XXI. Para ello, describe la situación actual de las familias migrantes con las problemáticas que enfrentan en la gestión de sus conflictos en el sistema de justicia chileno, avanzando en la generación de algunos lineamientos implementados en el sistema privado, que pueden constituirse en facilitadores para el acceso a justicia.

#### **PALABRAS CLAVE**

Interculturalidad; conflicto; política pública; procedimientos judiciales.

#### **SUMARIO**

1. Introducción. 2. Reacción de la sociedad chilena ante la migración: conflicto de contradicción e integración. 3. Mediación intercultural: un espacio institucional de encuentro. 4. Requerimientos observados en lo sustantivo del proceso de mediación con familias migrantes. 5. Conclusiones. Bibliografía.

#### **ABSTRACT**

This paper describes the peculiarities that can develop the strategies envisaged in a public policy of resolution of conflicts for migrant families when the mediation is used to obtain the respect to the

diversity in the legal framework as it is the case of Chile to respond to the complex society of the 21<sup>st</sup> century. To this end, it describes the current situation of migrant families with the problems they face in the management of their conflicts in the Chilean justice system, advancing in the generation of some guidelines implemented in the private system, which can become facilitators for access to justice.

## **KEYWORDS**

Interculturality; Conflict; Public policy; Judicial procedures.

## **CONTENTS**

1. Introduction. 2. Chilean society's reaction to migration: conflict of contradiction and integration. 3. Intercultural mediation: an institutional meeting space. 4. Requirements observed in the substantive process of mediation with migrant families. 5. Conclusions. References.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Actualmente la sociedad occidental de modo general, aborda la atención a la diferencia en una lógica dual. Por un lado de integración como asimilación, y de rechazo o discriminación por otra. Ambas realidades son vividas sin hacer presente la verdad sobre la pluralidad y diversidad existente desde el comienzo de la humanidad, constituyendo experiencias de segregación, expulsión, marginación y estratificación de los grupos sociales que coexisten en la sociedad.

Los estereotipos se difunden por la ignorancia y desinformación que los medios de comunicación y las prácticas consuetudinarias contribuyen a crear y mantener en la población, los que afectan la valiosa integración o mejor aún, la inclusión o respeto de las culturas donde la ciudadanía gana. En nuestra cotidianeidad, hemos incorporado la vivencia de encuentros y desencuentros entre personas, grupos y culturas como parte de la realidad social en la que nos hallamos, que aplicamos a conceptos como globalización, diversidad cultural, procesos migratorios, economía, y desigualdad entre otros.

Es necesario precisar que cuando hablamos de experiencias de vida en sociedad, se retoma a Durkheim y Traugott (1978: 43), en la consideración de los elementos básicos de la vida entre personas que son vividos, reflejados y representados como hechos sociales que se transforman en realidades parcialmente autónomas, que gozan de vida propia. Estos hechos sociales, tienen el poder de atraerse o rechazarse y de formar entre sí síntesis de diversa clase, combinaciones todas ellas determinadas por sus afinidades naturales y no por el estado del medio en el que se desarrollan (Murguía, 2002: 83). Se constituyen con ello, nuevas situaciones que se comparten entre los sujetos, que formando expresiones de los hechos sociales recrean, institucionalizan y modifican en la construcción periódica de imágenes de la realidad, que van tomando giros subjetivos en la interpretación humana (Giddens, 1995: 15).

Hopenhayn (2002), considera que la globalización económica y cultural actual, borran las fronteras nacionales y las identidades asociadas a ellas, en tanto que la diferenciación sociocultural cobra más visibilidad y voz dentro de las propias sociedades nacionales, generando una doble tensión a la democracia.

Este descentramiento político-cultural, produce que las prácticas y conductas de los ciudadanos se diversifiquen en una pluralidad de campos de acción, de espacios de negociación de conflictos, territorios e interlocutores y, muchos de estos campos tienden cada vez más a considerarse conflictos culturales o identitarios (Hopenhayn, 2002). Dicha

situación deja al Estado y a las políticas públicas a cargo de aspectos de la administración de demanda de necesidades insatisfechas de los habitantes de un territorio, para la construcción de un proyecto político y cultural nacional.

A este contexto, se suma el fenómeno migratorio que afecta a las ciudades y países, que conlleva la convivencia de modelos de vida, actitudes y normas diversas, es decir coexistencia y contradicción de otras formas culturales en un mismo espacio territorial, mostrándonos entonces, que muchos de los conflictos y cambios que enfrentan las sociedades contemporáneas tienen una raíz cultural (Murguía, 2002: 4).

Chile es parte de esta realidad del mundo global, y cada día se puede observar como las políticas públicas se desarrollan para abordar la demanda de servicios de personas provenientes de diferentes culturas, nacionalidades y etnias, bajo una lógica centralizada de modernidad, que invisibiliza la diversidad de los grupos sociales que debe atender, donde las variables género, escolaridad, territorio, etnia y/o migración son elementos necesarios de ser considerados.

La ocultación de la diferencia en nuestras sociedades, se encuentra ligado al concepto del otro, entendido como ser humano diferente. Hopenhayn (2005), indica que la negación del otro se remonta al período del descubrimiento, conquista, colonización y evangelización, y recorre la relación entre la metrópoli (España y Portugal) y la periferia (América Latina y el Caribe) (2005: 241). Pero no acaba allí, sino que se transfigura a lo largo de nuestra historia republicana y sus procesos de integración social y cultural. En este sentido, podemos decir que Iberoamérica está marcada desde sus orígenes por el problema multicultural. Hopenhayn (2002), señala que el mestizo, el negro y el indígena son los otros que se subordinan en este movimiento de dominación cultural, política y económica existente desde la época colonial, y que se mantiene vigente en nuestra cultura hispánica actual.

La explicitación de este fenómeno, puede tomar diferentes modalidades de subyugación en nuestros países, siendo el factor común la dependencia económica y la asimilación cultural a que se ven enfrentadas las personas pertenecientes a estos grupos humanos no blancos y/o indoeuropeos (Maldonado-Torres 2006, 140). Y que curiosamente son las realidades que son exhibidas como razones fundamentales para la existencia de conflicto, segregación y discriminación entre personas de diferentes culturas (Tijoux y Palominos, 2015: 250). Sin embargo, el poder conocer y describir su existencia, es solo una parte del quehacer social al que nos enfrentamos.

Se debe continuar con la generación de prácticas de fortalecimiento de la convivencia interpersonal que apunten a la instalación de culturas renovadoras de la dignidad humana en la diversidad cultural del siglo XXI, como estrategia de integración social.

## **2. REACCIÓN DE LA SOCIEDAD CHILENA ANTE LA MIGRACIÓN: CONFLICTO DE CONTRADICCIÓN E INTEGRACIÓN**

La emisión de visas definitivas de residencia se ha distribuido en diez comunidades de extranjeros en el período comprendido entre 2005 y 2015, donde la comunidad peruana, con 123.401 solicitudes, equivalente a un 38% de las personas; le sigue Bolivia con el 13,5% y Colombia con 13% de los permisos (Ministerio Interior de Chile (MI): 2017). En el año 2009, hubo un proceso de regularización masiva que concretó lo iniciado por el gobierno en el año 2007. Posteriormente la tendencia de crecimiento se ha mantenido relativamente estable hasta el año 2016 donde aumentó el número de personas con permanencias definitivas otorgadas desde 48.398 a 53.188, lo que supuso un aumento de 9,9%.

Los países que concentran el 64.5% de la migración en diez años, corresponden a poblaciones mestizas, que guardan rasgos étnicos de los pueblos originarios y afrodescendientes del tráfico de esclavos y que son visibles a primera vista en la población local, principalmente en la capital y las ciudades nortinas limítrofes de Arica y Antofagasta. Durante los últimos años, principalmente en Santiago, se ha concentrado la población haitiana, que según los datos de extranjería son 6.328 personas con permanencias definitivas (MI: 2017), viviendo en las comunas de la zona norte de la capital.

Esta información es sentida por los habitantes de las comunas y barrio donde se han agrupado las residencias de los extranjeros señalados, con actitudes de racismo y temor ante su presencia, como se puede apreciar en el siguiente verbatim:

*... han llegado haitianos, colombianos y dominicanos, que vienen a usar los servicios de salud, educación y subsidios que tiene el Estado (dirigenta vecinal de Quilicura);*

*... son personas que tienen otro estilo de vida, bulliciosos, viven como 10 por departamento, están llegando con bichos (E1, dirigente vecinal de Quilicura).*

La opinión de este dirigente vecinal por su categoría social en su comuna, puede influir en las opiniones de los habitantes acrecentando con ello las diferencias por discriminación y desinformación. Esta realidad ratifica que las personas en nuestra condición de seres gregarios, acostumbramos a vivir en sociedad buscando el colectivo como espacio de apoyo (Beck, 2006: 159), como una forma normal y deseable para el desarrollo personal y colectivo, más allá de los actuales cuestionamientos al desarrollo tecnológico y cultural en que nos encontramos.

Sin embargo, se olvida que la convivencia es inevitable, y en palabras de Maturana, el conflicto aparece cuando en el encuentro de diferentes deseos en la convivencia, uno no se detiene a reflexionar, a conversar con el otro (Maturana, 2002: 188), propiciando así la aparición de los conflictos interpersonales y/o grupales (Moore, 2006: 85-92). Por ello, hay que tomar en cuenta las expectativas e intereses que presentan todas las partes, los que se encuentran a la base de los requerimientos que están encontrados y cuestionados en esa situación en particular para conseguir el diálogo cultural.

Siendo las expectativas de los habitantes locales que no haya cambio en las condiciones de vida de su hábitat cotidiano, en una lógica de estabilidad y continuidad más propia de la sociedad industrial, que de la globalización en que nos encontramos inmersos hoy en día. Y como contraparte, encuentran a una población nueva que quiere integrarse a la vida vecinal como forma de protección a su actual condición de tránsito. Y que en el caos especial de los haitianos, se complejiza por la diferencia idiomática que presentan: hablantes de creol en un país de habla hispana, por citar un ejemplo.

Así entonces, la subjetividad que emana de la configuración de los elementos señalados, es vivida con alta intensidad por cada persona, y desde allí tiñe los contenidos de la vivencia marcando los espacios de movilidad y asentamiento de ideas y creencias al respecto, la forma de entender la situación en particular, como también en imaginar y atribuir opciones de acción y emociones al actuar de la otra persona en la misma realidad. Y lo que cabe ahora es preguntarse por la intensidad y duración de esta interdependencia y sus efectos en la relación de convivencia y permanencia en el territorio compartido.

Y cuando marca posiciones y deseos contrarios o incompatibles en temas relevantes en momentos determinados hace difícil su administración y aceptación en la vida cotidiana, lo que en palabras de Freud, constituye el narcisismo de las pequeñas diferencias, que pasa a adquirir el rol de causas de diferencias cuando se acuña como elemento de identidad personal

y de poder en relación al otro (Freud, 1921: 2585), y que podríamos estar encontrando en la experiencia de interculturalidad del día de hoy.

Que esta situación de diferenciación y de rechazo a la persona del inmigrante, se visualiza en el cambio de valor y rol que le adjudica a las diferencias entre el yo y el otro, evaluándolo como elemento crítico de identidad personal y de poder por su condición de sujeto originario que se distancia del otro diferente (Olmos, 2009: 66), y por ello pasa a poseer un valor en sí mismo, distinto al elemento o situación inicial de la diferencia constituyendo así un nuevo factor interviniente en la situación de diferenciación y de discriminación, generando una mesa despareja de poder y por ende de desencuentros.

Esto elemento personal de diferenciación y de poder entre el chileno y el extranjero, pasaría entonces a teñir la calidad de la relación a existente entre las personas y el medio circundante, dificultando y rigidizando los roles de los sujetos de un modo que mezcla y superpone en la figura del otro, la imagen de la diferencia y la incompatibilidad subjetiva como una causalidad y fin en sí misma, que finalmente en una linealidad de pensamiento, puede construir la idea que es el otro ser humano la causa del problema, y por ende su presencia es el obstáculo para la consecución del propósito en cuestión, siendo entonces la actitud en consecuencia de rechazo al otro.

Lo crucial de entender este punto, es que cambia el foco de diferencias de deseos, intereses de los sujetos en la relación que existe entre ambos, a personificar en la figura del otro y esto puede darse en uno o en todos los intervinientes- la base del problema; pasando del concepto relacional del conflicto, a un concepto de sujeto como origen del problema, y que por ende solo puede ser resuelto cuando se elimine o desaparezca la causa del mismo, es decir la persona del otro (Tzvetan, 1993). Lo que fue recogido desde las palabras de los sujetos entrevistados en términos de:

*...deberían expulsarlos a todos, denunciar a los ilegales para que los saquen* (dirigente vecinal de Quilicura).

La existencia de este planteamiento, que depende de la existencia o no del otro sujeto, se encuentra a la base de las ideologías totalitarias, que personalizan en grupos humanos o clases sociales el origen y fin de los conflictos, generando prácticas de invisibilización de la condición de personas humanas de los integrantes de los grupos opositores, que les permiten entonces la cosificación de los mismos, y por ello, en su condición de objeto pueden ser manipulados al antojo, en vistas a ser modificados hasta conseguir el producto esperado, que permitirá obtener el interés personal de quién se encuentra en la condición de manipulador, en una lógica de todo o nada, habiéndose desarrollado graves crímenes contra la humanidad desde esta conceptualización, lo que sucedió en Chile durante el siglo XX y está aún presente transversalmente en la memoria colectiva de la ciudadanía.

### **3. MEDIACIÓN INTERCULTURAL: UN ESPACIO INSTITUCIONAL DE ENCUENTRO**

En los enfoques constructivistas en la gestión de los conflictos de la sociedad postmoderna, se encuentra la gestión colaborativa de conflictos y en especial la mediación, que se han constituido en herramientas aportadoras para el abordaje constructivo y reconocedor de la diversidad en el abordaje de los conflictos sociales y jurídicos que afrontan las personas (Álvarez, 1996:34), ya tiene capacidad para relevar la condición de dignidad del ser humano y favorece su acceso a justicia en una mirada de bienestar social. Esta autora señala que la mediación consiste en un procedimiento no adversarial en el cual un tercero

neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable (Álvarez, 1996: 131-133), respeto del conflicto que los aqueja y al mismo tiempo promueve la participación ciudadana en espacios diferentes al tradicional juzgado.

La mediación se configura como sistema donde subyace una filosofía de diálogo, respeto mutuo, sinceridad y perdón que son necesarios para crear un espacio de comunicación entre las partes en orden a alcanzar acuerdos válidos y aceptados por todos (Munuera, 2014), con la participación de un tercero neutral que se convierte en garante del proceso y facilita los objetivos de las partes. Se insiste en que la mediación es más que un conjunto de técnicas.

La riqueza de este mecanismo de gestión colaborativa de conflictos (Baruch y Folger, 2006: 32-40), se centra en la necesidad de mejorar y/o recuperar canales de comunicación entre dos o más sujetos que se encuentra inmersos en la misma situación de conflicto y que tienen interés en resolver, con el apoyo de un/a tercero/a imparcial que pueda aportar a la construcción de un escenario neutral para ello. Por su parte, Moore (1995: 79), se refiere a la mediación como la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar su propio arreglo mutuamente aceptable.

Ahora bien, el concepto de mediación intercultural es relativamente reciente y agrega a las definiciones tradicionales, aspectos como el origen de los sujetos que intervienen, el contexto social y cultural en que se desarrolla y los fines que persigue. En esta labor destaca Giménez que describe la mediación intercultural como:

*...una modalidad de intervención de partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o instituciones etnoculturales diferenciados* (Giménez, 2001: 142).

La idea de estrategia de intervención entre partes sobre hechos sociales en escenarios determinados y diferenciados, es clave para la comprensión de la mediación intercultural como un quehacer que interpela a las políticas públicas de nuestros países y en particular a la idea de acceso a justicia y diversidad cultural, necesaria para nuestro país. Ello implica el reconocimiento de personas de distintas culturas que en una situación compartida, conciben e interpretan de forma diferente, contradictoria y/o conflictiva, los hechos sociales experimentados, lo que les coarta e impide poder resolver de manera personal y pacífica la situación vivida. La participación de un tercero externo y neutral constituye una herramienta para la búsqueda de soluciones concretas en la diversidad social existente que por su propia iniciativa no han podido afrontar de forma adecuada.

La figura del mediador/a para que sea efectiva, debe estar contenida en una estructura sociopolítica que garantice la existencia y aplicación de los principios rectores de la mediación en contextos de interculturalidad, para que sea en primer lugar aceptada por las personas, y posteriormente validada como espacio de terceridad en la gestión social.

Aylwin y Solar (2002: 206), consideran que las funciones de la cultura, favorecen la intervención de un tercer sujeto o de una norma social, de modo de apoyar la separación de la persona respecto del objeto deseado y que es considerado como el satisfactor de demandas y deseos por estas personas. Esta perspectiva aporta el desarrollo de espacios de convivencia y coexistencia dentro de la diversidad legitimada.

En este sentido, Chile ha abordado principalmente la mediación intercultural en relación con los pueblos originarios, a través de la Ley N° 19.253, artículo 55, en la figura de la conciliación administrativa para la resolución de conflictos de tierras, donde al menos una de

las partes debe ser indígena y es realizada por abogados conciliadores de la Corporación Nacional para el Desarrollo Indígena (CONADI), en la perspectiva de ofrecer una herramienta cercana a la costumbre entre indígenas pertenecientes a una misma etnia (artículo 54, Ley 19253).

No existen al día de hoy cuerpos normativos que se hayan ocupado de la regulación de otros ámbitos de la mediación que incluyan especial consideración a los pueblos originarios como a los migrantes, quedando a discrecionalidad de las distintas instituciones la utilización de herramientas de gestión colaborativa de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia social y prevención de conflictos (Correa, 2009: 64).

En Europa, y en particular en España, ya en el año 2008 se reconoció la figura del mediador intercultural como un profesional (Antonin, 2014: 69), señalando las características y objetivos de esta modalidad de mediación, así como la obligación de llevar un registro oficial de mediadores. Esta consideración ha tenido un importante rol en organismos públicos, como hospitales, escuelas o centros penitenciarios, contribuyendo a crear un espacio de encuentro, comunicación y comprensión en la relación que suele ser asimétrica, producto de las condiciones sociales, económicas y de acceso al poder de los grupos indígenas como de los inmigrantes respecto de los habitantes locales, durante los últimos treinta años.

Su eficacia ha permitido levantar a la mediación comunitaria como una instancia de intervención profesional que fortalece la construcción de la ciudadanía, entendida esta como la relación funcional entre pertenencia, identidad, derechos y deberes, y no como una situación jurídico-administrativa ligada a la proveniencia.

La mediación comunitaria, tal y como ha sido definida en el país europeo, no se orienta a subsanar las dificultades originadas por la distinta proveniencia de las personas, como si esta proveniencia diferente fuera per se el motivo de conflicto entre los ciudadanos llegados a la ciudad en momentos distintos (Diputación de Barcelona, 2005: 9). Este proceso se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir, de manera diversa, el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos entre las personas, respetando las diferencias existentes.

La aplicación de los principios de voluntad de participación, confidencialidad, imparcialidad, igualdad y confidencialidad (Valdebenito y Donoso, 2018:38-44) se encuentran consagrados en la ley vigente en Chile, complementados con los criterios de interés superior de niño y participación de terceros (Ley 19968, art. 105). Estos aspectos son claves en la mediación familiar como herramienta orientada a la generación de procesos de participación que propician la solución a los problemas de la postmodernidad (Fuentes, 2011: 60) y la construcción de escenarios de cuidado y protección a la niñez.

De allí, que la confidencialidad y horizontalidad que se establece en la relación profesional para el abordaje y transformación de las dinámicas conflictivas existentes, se traduce en movimientos de trabajo de deconstrucción y reconstrucción de las historias vividas (Sluzki, 1998). Esta intervención favorece la revisión de los roles materno y paterno en el ejercicio de nuevos patrones culturales en su ejercicio, conforme a las demandas y necesidades que han acordado necesarias de ser satisfechas en el proceso de formación, cuidado y protección a los hijos en la sociedad globalizada de hoy en día.

Los ejes rectores ya enunciados para que sean efectivos, implican que quienes asisten a los procesos de mediación, hayan sido informados respecto que es esta herramienta, como funciona y que consecuencias o efectos se pueden alcanzar por este mecanismo respecto de la situación problemática que les afecta. Esta información es una condición necesaria para el inicio del ejercicio de toma de decisiones de forma libre en la temática. Permitiendo así

personalizar la relación entre personas: funcionario y usuarios, mostrando que la comunicación es una condición humana que permite el reconocimiento del contacto humano, lo que a su vez facilita la comprensión de la información recibida (Gathier, 2011: 60), y por ende las decisiones.

La idea de contacto entre las personas, tiene directa relación con el reconocimiento del otro en el sentido que Maturana lo indica, un ser legítimo con necesidades, deseos e intereses que requieren ser considerados y valorados como expresiones del ser humano (Maturana, 2002: 47), construyendo una relación de corte más horizontal, que favorece un diálogo con equidad, lo que reviste especial importancia cuando nos referimos a situaciones que afectan a grupos de inmigrantes.

Este planteamiento se desarrolla en el espacio de trabajo que aporta la sala de atención (Fundación Libra, 1995). Esta forma de actuar es un factor positivo en la construcción de un escenario diferenciado de la cotidianidad que viven los padres y los hijos en sus relaciones en un contexto social que en ocasiones entra en pugna con los patrones de crianza de la cultura de origen.

En estos escenarios donde la complejidad de la vivencia permite realzar el espacio de la sala de mediación, como una instancia de comunicación y valoración entre personas, cuidando la relación existente al tiempo que aportar en la valoración de cada sujeto por sí mismo. Estamos seguros que dentro de las estructuras e instancias jurídicas que están contempladas en las leyes que regulan los conflictos de familia, el recurso de la mediación está demostrando ser un aporte en la transformación de las realidades conflictivas de las familias y sus entornos, promoviendo una cultura de paz (Rebolledo, 2011: 107) y disminuyendo la atención judicial litigiosa en tribunales.

#### **4. REQUERIMIENTOS OBSERVADOS EN LO SUSTANTIVO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN CON FAMILIAS MIGRANTES**

Para el abordaje de este apartado, es necesario detenerse en el análisis integrado de la aplicación de los principios rectores de la mediación, considerando su aplicación en contextos de diversidad cultural y el desempeño del mediador que trabaja en temas de familia.

La igualdad, es entendida como el principio que genera un espacio donde los participantes se encuentren en equivalencia de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, el mediador propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio. Para ello, Martínez et al., aportan que las partes deben disponer de una actitud no confrontacional respecto de la situación en disputa, sino por el contrario, acomodarse en un ambiente de respeto a las personas, confiando en sus capacidades y posibilidades de lograr acuerdos (2010: 217).

Este encuadre el apoyo del mediador a la construcción de criterios básicos en la mediación referidos a que ambas partes son consideradas como personas con el mismo valor, independiente de la posición que ocupen en el problema en cuestión.

Que es esperable e incluso necesario la existencia de diferentes opiniones y posturas ante el hecho cuestionado ya que las personas involucradas están vivenciando la situación desde distintas ópticas; la existencia de emociones y sentimientos asociados al problema son constitutivos del ser humano y surgen por el compromiso experimentado en la situación debiendo ser respetuosos en su expresión pública para no afectar la dignidad de los otros y finalmente explicitar que el conflicto no es responsabilidad exclusiva de uno de los

involucrados, sino enfocarlo desde la perspectiva relacional, para que ambas partes se puedan involucrar en la búsqueda de soluciones.

La violencia estructural que existe en nuestras sociedades, que visibilizamos en este caso en las condiciones mínimas de sobrevivencia que enfrentan los migrantes y los indígenas al estar insertos mayoritariamente en empleos de baja calificación o subempleos de bajos ingresos, sumado a las manifestaciones de discriminación que son objetos, pone en los hombros del profesional mediador una tarea compleja a ser desarrollada en la sala de mediación.

Al mismo tiempo, se debe propender en las partes la capacidad de participar en el proceso de mediación. Es decir, para proceder las personas se encuentren en similares condiciones físicas, intelectuales y psicológicas para conocer, entender y tomar decisiones respecto del conflicto que presentan como del proceso de mediación propiamente tal.

Aquí se incluye especialmente que los participantes cuenten con la información necesaria y similar, para poder tomar las decisiones que estimen más adecuadas en función resolver el conflicto en cuestión, donde las precisiones idiomáticas deben estar especialmente consideradas para evitar mensajes duales o malas interpretaciones que afecten la consideración de igualdad del ser humano.

Una mención especial requiere el uso del lenguaje, como herramienta de encuentro entre las personas, que presenta usos particulares y modismos en personas de distintas nacionalidades para designar un mismo objeto. Lo que coloca al profesional, la tarea de solicitar reiteradas aclaraciones ante conceptos confusos, pudiendo con ello tensionar la relación de mayor horizontalidad con los usuarios, afectando la fluidez del diálogo que se requiere en el trabajo de despejar la confrontación.

Lo anterior, finalmente aporta a que las partes toman la responsabilidad de sus acciones pasadas y de su comportamiento futuro, al decidir libremente la mejor opción, participando en la búsqueda de una solución creativa a su disputa. Estos acuerdos surgen del entendimiento de uno mismo, y de una voluntad de comprender y respetar a la otra parte.

En tanto que Arboleda, siguiendo el planteamiento de Bernal y Bernal, postula que lo clave del mediador (2014: 201), es la entrega de herramientas para la toma de decisiones con libertad e información por las personas afectadas.

La esencia de la mediación está en la libertad para participar que tienen las personas. Este tipo de participación está unido a la voluntariedad, donde los y las participantes podrán e incluso el mediador puede retirarse de la mediación en cualquier momento. Pero aquí encontramos la primera barrera de entrada al este sistema, y que está dada por aspectos administrativos tales como que los adultos, padres de los niños ser protegidos, y que aún no disponen, de una cédula de identidad nacional, no pueden realizar los procedimientos legales necesarios al igual que los habitantes chilenos o extranjeros que cuentan con residencia definitiva.

Cabe señalar la importancia que puede revestir en este punto, la incorporación de otros criterios de reconocimiento de identidad que ya se están utilizando en la atención en los ámbitos de educación y salud pública, como es la utilización del número de pasaporte como instrumento único de identificación.

Desde una mirada epistémica, Suales (2005: 30), entrega una profundidad a este principio que se garantiza en la mediación, argumentando que la ventaja a nivel de procedimiento se basa en que los acuerdos alcanzados tienen mayor grado de cumplimiento, basado justamente en la premisa que las partes han concurrido voluntariamente a su confección.

Los procesos colaborativos que incluyen la multiculturalidad, la voluntad de participación, deben considerar de forma especial como facilitan el acceso a las personas que son

pertencientes los grupos minoritarios para que presencia haya sido razonada y ponderada como un espacio de integración a la vida colectiva del lugar donde se encuentran habitando, trabajando y/o estudiando. Como ya se señaló, la presencia de un facilitador o intérprete puede ser necesaria para la traducción cuando las personas hablan idiomas diferentes.

Desde la gnoseología de este principio, conviene preguntarse si el mediador debe cumplir este papel de intérprete como ha sugerido algunos autores entre los que destaca García-Castaño (2004: 123) al indicar que esta tarea debe ser apropiada por las personas en general, y no es necesario y/o exclusivo de un tercero imparcial lo que permite entender la comunicación como elemento central para la gestión de un conflicto.

Se cree que colocar la tarea de traducción e intérprete en el mediador, puede servir para fortalecer los canales de comunicación, pero al mismo tiempo puede constituir un factor que incida en la percepción de imparcialidad que construyan las partes respecto del profesional. Por lo que se propone sea negociada la figura del intérprete como un ejercicio para fomentar la confianza en las partes desde el inicio de la intervención social que es toda mediación en contextos de multiculturalidad.

Las ventajas de asumir esta labor en conjunto con el quehacer propio de la mediación, radica en que permite fortalecer los lazos de confianza entre los participantes al constituir un subsistema integrado de comunicación que aporte al fortalecimiento de la participación, además de evitar la interferencia que puede provocar la presencia de un segundo externo al conflicto.

En el mismo sentido, parece necesario explicitar que es posible trabajar con intérpretes en la sala de mediación, que permitan ser el puente de diálogo con personas que no hablan español en nuestro caso. Lo que al ser preparado con antelación por el intérprete y el mediador/a, minimiza el efecto de su presencia en la gestión del conflicto. Y de todas formas construye un mejor escenario para quienes están inmersos en la situación de conflicto

En tanto que se debe tener especialmente presente la importancia de resguardar la idea de terceridad en la figura del mediador, que sea un externo ajeno a la problemática existente, que aporta a la reordenación y transformación de la relación conflictiva, como catalizador del proceso (Cohen, 1997: 250) al mismo tiempo que favorecedor de la participación ciudadana de los involucrados, en un contexto de mayor horizontalidad en la comunidad intervenida donde establecerá un vínculo de trabajo y realizará un seguimiento de los casos (Vargas, 2013: 142).

Lo que hemos visto corroborado en atenciones a familias extranjeras, donde la presencia del intérprete que ya es conocido por ellos y con quien tiene un lazo de confianza, se ha convertido en un facilitador, como hemos observado en las atenciones realizadas a familias iraníes.

En definitiva, cualquiera sea la forma en que opte por abordar la atención en escenario de idiomas extranjero, hay que recordar que si estas comunidades logran adquirir confianza y reivindicar sus intereses pueden cumplir un importante papel de puente futuro entre las personas para facilitar la comunicación y una nueva forma de pensar. Por ello, es clave iniciar el proceso de mediación desde el rol profesional imbuido de respeto a la diversidad.

El profesional debe resguardar debidamente la confidencialidad de la información que las partes entregan voluntariamente en la mediación en vistas a buscar un acuerdo al conflicto que presenten; para ello debe ocuparse de contar con las condiciones físicas y de registro adecuado que lo garanticen.

Al aplicar la confidencialidad a la mediación intercultural, cabe preguntarse cuáles son los límites existentes, considerando la confluencia de varias culturas y a la presencia de un intérprete en las sesiones de trabajo. Y la respuesta nuevamente se concentra en el ejercicio

del rol del mediador para la confección de los acuerdos de trabajo entre y con los participantes de manera de favorecer la participación, donde la consideración a la diferencia de conceptos y valores será clave para ello.

Este encabezado orientador se propone sea abordado de forma explícita al inicio del trabajo de la mediación, como aspecto relevante de acordar entre las personas en conflicto, considerando el cuidado de sus relaciones posteriores en los espacios comunes de la vida social que comparten, ya afectados por las diferencias culturales de origen.

La experiencia de atenciones de casos con estas características, permite señalar que es necesario ocuparse de las formas de presentación de la información sobre este principio, particularmente sus excepciones, que suele provocar confusiones e inquietud en los padres y adultos por el desconocimiento de las leyes chilenas. Además que la idea de delito coloca un temor adicional, afectando la estabilidad subjetiva cuando están tramitando sus visados de permanencia; lo que hace necesario prestar atención a los efectos de dicha aclaración, de modo de acompañar y contener a las personas que se han visto afectadas.

Profundizando en este aspecto, parece necesario detenerse en las prácticas de crianza que difieren entre las diversas culturales; que en Chile por las recientes modificaciones legales y culturales son garantes de mayores cuidados a la niñez y juventud, penalizando actitudes de violencia como elemento disciplinario; lo que constituye una clara diferencia respecto de pautas de formación que muestran las familias inmigrantes y que queda visibilizado en el proceso de derivación de instituciones y durante la atención.

Donde por ejemplo, aparece el uso de palmadas, correas y gritos como herramientas legitimadas para disciplinar a los varones; el traspaso de actividades domésticas y de cuidado de hermanos menores a las niñas, que constituyen prácticas normalizadas en sus países de origen, siendo cuestionadas en el Chile urbano de hoy.

Ante estas experiencias, es clave el criterio profesional que permite problematizar estas costumbres en el marco de la cultura social vigente, aportando en la generación y acceso a espacios de contención y apoyo mediante redes de servicios que acompañen el tránsito cultural, minimizando el accionar punitivo por el carácter educativo que aporte a la inserción.

Lo que puede constituir un aporte sustantivo a la vivencia de esta familia que está solicitando acceso a justicia para un mejoramiento de sus condiciones actuales de vida, y por estar en proceso de ajustes, puede mostrar mayor permeabilidad ante la exigencia de otros cambios en su forma de vida, para así ajustarse a la nueva realidad que le toca enfrentar.

Una manera clara de evaluar la imparcialidad, la encontramos descrita en la pauta de evaluación de la calidad de mediación, conocida por la sigla ECAME, que identifica aspectos actitudinales y conductuales tales como la equidistancia, lenguaje analógico y tiempos de diálogo con las personas involucradas .

La importancia que revisten estos puntos dentro de un proceso de afrontamiento colaborativo para la resolución de un conflicto se traduce en la construcción de un espacio de confianza, que permite la validación de la mediación como herramienta prejudicial en una instancia de acceso a justicia por la ciudadanía más allá de sus diferencias.

Es claro que el mediador/a dispone, y es esperable que así sea, de su propia carga de valores y vivencias que han aportado para la elección de la profesión. Y en el mismo sentido la orientación profesional determina que aborde este aspecto como un ejercicio desde la curiosidad, que le permite adentrarse en la conversación de las partes conflictuadas para comprender sus vivencias (Diez y Tapia, 2010: 91), y al mismo tiempo modelar formas de comunicación carentes de juicios de valor.

En dicho ejercicio, el mediador/a se incorpora como uno más a los diálogos de la mediación, practicando un doble rol; que es el incorporarse en el conflicto, preguntando

sobre su historia, actores, consecuencias y proyecciones para que de-construyan el conflicto, y desde fuera, en el quehacer que potencie que las personas puedan ya volver a negociar para resolver la disputa (Suarez, 2005: 36).

La mirada de neutralidad, tiene un alcance diferenciador, y es que se dirige a fomentar la reflexión interna del profesional que está trabajando con la problemática de otros, donde la pregunta clave es que elementos del relato que se aborda, generan resonancias en el tercero neutral. Y vinculado a ello, cual es el grado de conciencia que presenta el mediador/a que le permite identificarlos y desde allí abordarlos para que no se constituyan en obstaculizadores de su accionar técnico en la casuística abordada.

Por ello, los aspectos que son recogidos en las políticas públicas de la postmodernidad en Chile, como son la mirada de género, coparentalidad activa, estructuras familiares diversas, protección a los niños, niñas y adolescentes, interculturalidad (Valdebenito y Donoso, 2018: 179), entre otros, deben ser abordados de forma reflexiva, que permitan favorecer la aceptación de la diversidad de manera integrada en las acciones profesionales mediadoras, de modo que su actuación sea efectivamente neutral.

Un punto particular de la neutralidad que se entiende necesario de destacar, se refiere a la intersección que presenta con el equilibrio de poderes entre partes y que se traduce en términos simples, en cuál es el desempeño que debe ejercer un mediador/a cuando está abordando un conflicto en una relación con componente de desequilibrio de poderes entre las personas, en un escenario desigual y que desde los recursos activos de las personas no es posible que se reequilibre para el ejercicio de una negociación asistida.

Ello lo encontramos por ejemplo, cuando existen parejas que son mixtas, chilenas y extranjeras: independientemente del género, quienes son chilenos presentan inicialmente cuotas de poder y recursos mayores que sus contrapartes, basados en el conocimiento previo de la legislación por una parte y por el conocimiento experiencial de las prácticas culturales propias. En tanto que la pareja que es extranjera, está situada en un escenario desconocido en lo subjetivo-experiencial, además de lo extraño en los aspectos formales de la normas legales a que debe acudir para regular su situación y la de sus hijos.

Surge así el cuestionamiento de como intervenir para apoyar la construcción de un espacio temporal donde exista un cierto equilibrio de poderes que permita el abordaje del conflicto en vistas a generar un mejoramiento de la situación existente. Lo que desde el enfoque de derechos, debe ser abordado desde la mirada de inclusión y equidad (Valdebenito y Donoso, 2018: 180).

La inclusión apunta a la consideración de las diferencias como constitutivas de lo humano y por lo tanto, tiende a generar condiciones para que cada persona logre su máximo desarrollo (IIN, 2004:1), lo que orienta políticas de gobierno destinadas a intervenir situaciones que son consecuencia de un proceso dinámico de acumulación o combinación de diversos déficits o carencias personales, relacionales, laborales o socio ambientales, que persisten en el tiempo y que limitan el ejercicio y disfrute efectivo de sus derechos.

En tanto que la equidad se instala como un eje jurídico político que potencia formas de vernos a nosotros mismos, de vincularnos y relacionarnos con los demás, favoreciendo ámbitos privilegiados en la construcción de sociedades más igualitarias, inclusivas y diversas y, por tanto, en la lucha activa contra las distintas formas de discriminación (UNESCO, 2015: 2).

Este principio merece una atención especial cuando nos referimos a mediación en espacios de interculturalidad y que se refiere a la existencia de la cultura del propio mediador/a. Al respecto encontramos que Cohen plantea la necesidad de la experiencia personal de interculturalidad (Cohen, 1997: 255) como elemento básico para creación de la

identidad formada por múltiples experiencias y por ende de la empatía intercultural, lo que posibilita que un grupo específico de mediadores puedan desempeñarse en este ámbito.

En una postura distinta encontramos a autores como Correa, que en relación al trabajo con pueblos originarios, recalca la importancia que el profesional conozca la cultura y los códigos de la comunidad en que se interviene (2009: 95), sin que exista el imperativo que el mediador/a pertenezca a la misma etnia.

En el mismo sentido, es posible considerar que lo central en ambas posturas, se encuentra orientado a garantizar que el profesional en el ejercicio de la mediación en espacios de diversidad cultural, desarrolle un alto conocimiento de sí mismo, autorreflexión y control de sus juicios ante vivencias de terceras personas (Ayala, 2011: 80), de modo de no empañar el trabajo en torno a generar movimientos en la percepción del problema que tiene la persona (Diez y Tapia, 2010: 93), con vistas al diálogo, que pueda construir una nueva forma de comprender el conflicto, avanzado con ello a una co-construcción intercultural y no a una imposición de la sociedad.

Se debe garantizar que durante todo el proceso, ninguna de las partes pueda ser objeto de amenaza, coacción o daño a su persona como a sus bienes, sea por parte de la otra parte o partes involucradas o por consecuencia de las decisiones que se tomen en la mediación, para lo que se requiere disponer de respaldo institucional que posibilite la intervención privada en caso de ser necesario, de igual forma que se establece en el caso de habitantes chilenos.

Y este respaldo debe venir desde las políticas del Estado Chileno, que potencien los espacios profesionales de intervención de la mediación con otros entes públicos que en conjunto generen sinergia en la atención ofertada a las familias migrantes, de modo que favorezcan la convivencia en la diversidad, como también la valoración de la diferencia, ambos como aportes en la construcción de una sociedad justa, inclusiva y democrática.

## **5. CONCLUSIONES**

A modo de cierre de este documento, parece necesario señalar que el proceso de convivencia intercultural es un proceso social y cultural que en Chile se está iniciando y no exento de dificultades.

En el ámbito familiar, viene a resolver las dificultades de la convivencia entre personas con diversas culturas, que complejizan los quiebres de las familias cruzados con situaciones de discriminación a nivel objetivo como subjetivo de la problemática enfrentada.

El proceso de mediación, por las características propias que dispone de acercamiento a justicia y el espacio de reconocimiento y valoración de la diversidad entre personas, constituye una instancia valiosa para el afrontamiento de los conflictos y diferencias protegiendo lógicas de inclusión y equidad.

La mediación intercultural es una práctica social y como tal, es ella misma la que va definiendo sus límites. En este contexto de mediación se está en un proceso donde “se hace camino al andar”. Por ello goza de cierta autonomía, que en la práctica que le da vida a la normas, generando espacios de neutralidad, ofreciendo más posibilidades de adaptación al caso concreto y de dar soluciones más creativas frente a la diversidad.

Tanto los pueblos originarios como los migrantes, tendrán una respuesta desde la mediación en la medida en que el o la mediador/a sea consciente de su “territorio” (darse cuenta donde uno se encuentra dentro de la negociación) y del cumplimiento de los principios de la mediación.

La mediación intercultural requiere, como lo señala Giménez en su concepto de mediación

intercultural, una adecuación institucional, pero hay que tener precaución en creer que institucionalizando la mediación se resuelven todos los problemas, pues hay que preocuparse de los operadores y sobre todo de la práctica como tal.

Esta intervención mediadora lleva a la a las personas que participan al valor de la tolerancia, el respeto a la alteridad y la diversidad y de la validez de cada experiencia humana aún dentro del desacuerdo y la inevitable divergencia que es propia de diversidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, S. (1996) *La Mediación y el acceso a Justicia*, Rosario: Editorial Rubinzal-Culzoni.
- Antonin, M. (2010) *La mediación intercultural en el sistema de salud de Cataluña*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili.
- Arboleda, A. (2014) “La conciliación. Una mirada desde la bioética y la virtud de la prudencia”. *Revista Lasallista de investigación*, 11 (1): 192-202, <https://doi.org/10.22507/rli.v11n1a22> (18/10/2018).
- Ayala, E. (2011) *Interculturalidad: camino para el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar/Seguro Social Campesino /Confederación Nacional de Organizaciones Campesinas, Indígenas y Negras.
- Aylwin, N. y Solar, M. O. (2002) *Trabajo Social Familiar*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Baruch, R. y Folger, J. (2006), *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. México: Ediciones Gránica.
- Beck, U. (2006) *La sociedad del riesgo*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Cohen, E. M. (1999) “Análisis de incidentes críticos: Un modelo para la comunicación Intercultural”. Disponible en: <http://www.fuhem.es/ecosocial/dossier-intercultural/contenido/10%20INCIDENTES%20CR%20DTICOS.pdf> (22/9/2018).
- Correa, P. (2009) *Mediación intercultural. Estudio sobre conflictividad y modelos de intervención*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
- De La Cuadra, F. (2017) “Racionalidad individual y acción colectiva. Los desafíos de la cooperación y la reciprocidad”. *Revista Polisemia*, número 27. Enero-junio, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.polisemia.13.23.2017.17-32>
- Diez, F. y Tapia, G. (2006) *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Diputación Barcelona (2005) Programa de mediación comunitaria. Disponible en: <https://www.diba.cat/web/convivencia/> (25/9/2018).
- Durkheim, E. y Traugott, M. (1978) *Emile Durkheim on institutional analysis (The heritage of sociology)*, Chicago: University of Chicago Press.
- Freud, S. (1973) *Obras completas, vol. III*, Madrid: Biblioteca Nueva.
- Fritz, M. (1994) “Nos han salvado”, en: <http://dspace.unm.edu/bitstream/handle/1928/11879/Nos%20han%20salvado.pdf?sequence=1> (30/9/2018).
- Fuentes, C. (2011) “Conflictividad social en Chile”, *Congreso Internacional “Mediación y resolución colaborativa de conflictos: Un aporte a la cohesión social”*, Santiago de Chile: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Fundación LIBRA (1996) *Mediación, Introducción y entrenamiento. Jornada de Capacitación en técnicas y destrezas en Mediación*, Santiago de Chile: Ediciones CPU.
- García Castaño, J. y Barragán Ruiz-Mata, C. (2004) *Mediación intercultural en sociedades multiculturales: hacia una nueva conceptualización*; Universidad de Huelva, en: <http://rabida.uhu.es/handle/10272/219> (12/7//2018).
- García-Raga, L.; Martínez Usarralde, M. J. y Sahuquillo Mateo, P. (2010) Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa, en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/113564012804932092> (14/7/2018).

- Garrido, S. y Munuera, P. (2014) “Contra la neutralidad. Ética y estética en el modelo circular narrativo de Mediación de Conflictos”. *Revista Telemática de Filosofía del Derecho*, N° 17, pp. 139-166, en: <http://eprints.ucm.es/27538/> (25/10/2018).
- Gathier, E. (2011) “Políticas públicas para la implementación de la mediación”, en *Congreso Internacional “Mediación y resolución colaborativa de conflictos: Un aporte a la cohesión social”*. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Giddens, A. (1995) *La constitución de la Sociedad: bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Giménez, C. (2001) “Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural”, en: [http://fongdcam.org/wp-content/uploads/2012/01/Gimenez\\_Modelos-deMediacion.pdf](http://fongdcam.org/wp-content/uploads/2012/01/Gimenez_Modelos-deMediacion.pdf) (21/10/2018).
- Hopenhaynn, M. (2002) *El reto de las identidades y la multiculturalidad*, en: <http://www.oei.es/historico/pensariberoamerica/ric00a01.htm> (02/11/2018).
- Hopenhaynn, M. (2005) *América latina desigual y descentrada*. Buenos Aires: Ediciones Norma. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226015361.001.0001>
- Instituto Interamericano del niño (2004) “Inclusión social: de la atención Temprana a los derechos”, *Documentos de trabajo*, en: <http://www.iin.oea.org/proder/discapacidad/conferencia.AM.pdf> (3/10/2018).
- Ley N° 19253 (1993) *Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena*, en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30620> (15/4/2019).
- Ley N° 19968 (2004) *Crea los tribunales de familia*. Sobre Tribunales de Familia y sus modificaciones, en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557> (16/4/2019).
- Ley N° 20.680 (2013) *Introduce modificaciones al código civil y a otros cuerpos legales, con el objeto de proteger la integridad del menor en caso de que sus padres vivan separados*, en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1052090> (15/4/2019).
- Maldonado-Torres, N. (2006) “Sobre la colonialidad del ser: contribuciones al desarrollo de un concepto”, En S. Castro-Gomez y R. Grosfoguel (Eds.) *El giro decolonial. Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global*. Colombia: Siglo del hombre editores.
- Maturana, H. y Nisis, S. (2002) *Formación humana y capacitación*. Santiago de Chile: Dolmen.
- Ministerio de Interior y Seguridad Pública de Chile (2017) *Reportes Migratorios*, en: [http://www.extranjeria.gob.cl/media/2017/09/RM\\_PoblacionMigranteChile.pdf](http://www.extranjeria.gob.cl/media/2017/09/RM_PoblacionMigranteChile.pdf) (12/11/2018).
- Moore, C. (2006) *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Editorial Gránica.
- Munuera, P. (2014) *Nuevos Retos en Mediación. Familiar, Discapacidad, Dependencia Funcional, Salud y Entorno social*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Murguía Lores, A. (2002) “Durkheim y la cultura. Una lectura contemporánea”, en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305026563004> (23/7/2018).
- Olmos Alcaraz, A. (2009) *La población inmigrante extranjera y la construcción de la diferencia. Discursos de alteridad en la comunidad educativa andaluz* (tesis doctoral). Granada: Universidad de Granada, accesible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/18323856.pdf> [1/12/2019]
- Rebolledo, S. (2011) “Experiencia de mediación comunitaria en la Municipalidad de La Cisterna”, *Congreso Internacional. Mediación y resolución colaborativa de conflictos: Un aporte a la cohesión social*. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia.
- Suares, M. (2005) *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Tijoux, M. E. (2016) *Racismo en Chile. La piel como marca de inmigración*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Tzvetan, T. (1993) *Frente al límite*. Barcelona: Ediciones siglo XXI.
- UMED (2018) Estadísticas de atención, en: <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/estadisticas/#> (12/11/2018).
- UNESCO (2015) *Políticas locales de promoción de DDHH y lucha contra el racismo, la discriminación y la xenofobia. Poblaciones afrodescendientes, indígenas y migrantes en*

*ciudades de América Latina y el Caribe*, en: [http://www.mercociudades.org/sites/portal.mercociudades.net/files/30%20ago-%20Programa%20Preliminar%20Coalicion\\_0.pdf](http://www.mercociudades.org/sites/portal.mercociudades.net/files/30%20ago-%20Programa%20Preliminar%20Coalicion_0.pdf)

Valdebenito, C. y Donoso, M. P. (2018) *Modelos y técnicas de la Mediación familiar en Chile*. Mauritania: Editorial Académica Española.

Vargas, M (2014) Mediar: un ejercicio de tolerancia práctica, en: [http://repositoriodigital.uct.cl:8080/bitstream/handle/10925/1565/CREA\\_03\\_2000\\_1\\_art3.pdf?sequence=1](http://repositoriodigital.uct.cl:8080/bitstream/handle/10925/1565/CREA_03_2000_1_art3.pdf?sequence=1) (2/11/2018).

### **Breve currículo:**

#### **Caterine Valdebenito Larenas**

Trabajadora Social de la P. Universidad Católica de Valparaíso. Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos de la U. Central de Chile. Master Executive en Mediación y Negociación del Instituto Universitario Kurt Bosch, Suiza. Doctoranda en Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Docente asociada de la Universidad Central de Chile. Últimas publicaciones: “Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediación de conflictos jurídicos familiares en Chile”. *Jurídicas*, 2018. Formación en negociación colaborativa desde la vinculación con el medio y metodologías A+A. *Mapas Conceptuales y Aprendizaje Cooperativo. Una visión desde la enseñanza universitaria* de la U. Valencia Proyecto de Innovación Finestra Oberta UV-SFPIE-2014-221354, 2018. *Modelos y técnicas en la mediación familiar en Chile*. Editorial Académica Española, 2018.

#### **Pilar Munuera Gómez**

Trabajadora Social. Profesora Titular de Universidad Facultad de Trabajo Social. Campus de Somosaguas. Universidad Complutense de Madrid. Últimas publicaciones: Novellas, A., Munuera, P., Lluch, J. y Gómez, X. (2018) *Manual para la atención psicosocial y espiritual a personas con enfermedades avanzadas. Intervención social*. Barcelona: Obra Social “La Caixa”. Munuera, P. (2017) *Mediación Laboral en la inclusión de las personas con discapacidad*. Editorial Certeza.

#### **Pamela Donoso Norambuena**

Abogada de la Universidad Católica de Temuco. Magíster en Derechos Humanos y Democratización para América Latina y el Caribe, Centro Internacional de Estudios Políticos y Universidad Nacional San Martín, Buenos Aires, Argentina. Magíster de Gestión Colaborativa de Conflictos. Facultad de Derecho Universidad Central. Últimas publicaciones: *Modalidades de participación en los reclamos territoriales de los pueblos indígenas en Chile: El caso de las comunidades mapuches del Lof Butakura de Lumako*. Colección de Tesis Destacadas Cohorte 2014-2015. UNSAM EDITA. (2016), “Mediación Familiar en el Contexto Cultural Mapuche”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3 (2): 225-250, (2012)