



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Derecho  
Maestría en Derecho

"LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO UNA POLÍTICA PÚBLICA"

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en Derecho

**Presenta:**

Adriana Romero Esquivel

**Dirigido por:**

Mtro. Gerardo Hernández Aguilar

SINODALES

Mtro. Gerardo Hernández Aguilar  
Presidente

Mtro. Eduardo Alcocer Luque  
Secretario

Mtro. Juventino Suárez López  
Vocal

Mtro. Fernando Vázquez Avedillo

Suplente

Mtro. León Felipe Ramírez Gómez  
Suplente

Dr. César García Ramírez  
Director de la Facultad

  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Firma

Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval  
Director de Investigación y  
Posgrado

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Agosto 2007  
México

## RESUMEN

Considerando que la familia es la célula de la sociedad, se tiene que actualmente los problemas del orden familiar son cada vez más frecuente e impactante en la sociedad, sin embargo, se observa que en los conflictos familiares que las autoridades tratan de resolver, en muchos casos, no son suficientes para que a través de ellas se de la solución satisfactoria para los ciudadanos, además de que, en muchos casos las personas consideran que las autoridades facultadas para decidir, son insensibles a sus pretensiones jurídicas, manifestando una actitud de apatía sobre el accionar del sistema jurídico, siendo la mediación familiar una técnica, conducida por una tercera persona, que no tiene facultades de decisión y que ayuda a resolver conflictos interpersonales y sociales a través del acuerdo y la participación activa de las partes en conflicto, motivo por el cual, a través del presente trabajo y empleando el método comparativo y la técnica documental e investigación de campo, así como entrevistas, se analizará que la mediación es una técnica efectiva que contribuye a la solución de conflictos familiares y que favorece las relaciones humanas, así como que puede ser considerada como una política pública que contribuye a fortalecer las acciones de las instituciones gubernamentales y judiciales creadas para la atención de los conflictos familiares.

(Palabras clave: familia, mediación, políticas públicas)

## SUMMARY

Considering that the family is the core of society, the reality is that at the present time family problems are becoming more and more frequent and are having a greater impact on society. Nevertheless, it is evident that the family conflicts which the authorities try to solve in many cases are beyond their scope as far as providing a satisfactory solution for members of society. In addition, people often consider that the authorities designated to decide are insensitive to their legal claims, and these people have an apathetic attitude toward the workings of the legal system. Family mediation is a technique or method conducted by a third person who has no decision-making faculties but who helps solve interpersonal or social conflicts by reaching an agreement through the active participation of the parties involved in the conflict. Given the above, in this work, using the comparative method, documental technique and field research, as well as interviews, we analyze mediation as an effective technique that contributes to the solution of family conflicts and favors human relations. We also point out that it can be considered a public policy that contributes to strengthening the actions of the governmental and legal institutions created to **deal** with family conflicts.

(KEY WORDS: Family, mediation, public policies)

**Con todo mi amor para mi hijo  
(a) primogénito (a) que viene  
en camino.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por haberme dado la vida.

A mis padres Alejandro y Nina por haberme dado la oportunidad de estudiar, así como por su ejemplo.

A mis hermanos Vero y Alejandro por todo el apoyo incondicional que siempre me han brindado.

A mi tío el Padre Felipe Romero, por el apoyo moral que siempre me ha otorgado.

A mi asesor de tesis el Mtro. Gerardo Hernández, por su confianza, paciencia y enseñanzas.

A los integrantes del Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia de Querétaro, Qro. en especial a las Lics. Libia Solorio Lozada y Patricia Barrera Ordieres por todo su apoyo en la elaboración de la presente tesis, así como por su sincera amistad.

# INDICE

	<b>Página</b>
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Indice	v
INTRODUCCION	1
I. LA FAMILIA	
1.1 Concepto de Familia	3
1.2 Evolución Histórica de la Familia	8
1.2.1 El origen y la evolución de la Familia según Federico Engels	8
1.2.2 Corriente Ideológica que rechaza la posibilidad de una promiscuidad sexual entre los primitivos humanos.	10
1.2.3 La poligamia	12
1.3 Modelo de la familia actual en México	13
1.4 La familia y el Derecho actual	15
1.5 Importancia de la familia para el Estado	15
II DESINTEGRACION FAMILIAR	20
2.1 Alcoholismo	
2.1.1 Efectos del alcohol en el organismo	21
2.1.2 Efectos del alcohol en la familia	23
2.2 Drogadicción	25
2.2.1 Daños somáticos que causan las drogas.	25
2.2.2 Características de un drogadicto	26
2.2.3 Clasificación de las drogas	27
2.2.4 Razones por las que se comienza con la drogadicción	29
2.2.5 Efectos de la droga en la familia	30
2.3 Violencia familiar	30
2.3.1 Antecedentes	30
2.3.2 Concepto de violencia intrafamiliar	32
2.3.3 Formas de violencia	33

	<b>Página</b>
2.3.4 Causas de violencia intrafamiliar	37
2.3.5 Consecuencias y efectos de la violencia intrafamiliar	39
2.3.6 Indicadores de violencia	41
2.3.7 Ciclo de la violencia	43
2.3.8 La víctima	45
2.3.9 El agresor	46
2.3.10 Las familias que sufren violencia	48
2.4 Divorcio	49
2.4.1 Matrimonio	49
2.4.2 Divorcio	50
2.4.2.1 Definición de divorcio	50
2.4.2.2 Objeto del divorcio	52
2.4.2.3 Divorcio Administrativo	52
2.4.2.4 Divorcio Necesario	53
2.4.2.5 Divorcio Voluntario	56
2.4.2.6 Efectos del divorcio en las familias	59
III EL CONFLICTO	62
3.1 Concepto de conflicto	62
3.2 Naturaleza del conflicto	65
3.3. Elementos del conflicto	68
3.4 Causas del conflicto	69
3.5 Características del conflicto	69
3.6 Reacciones ante el conflicto	70
3.7 Paradigmas sobre el conflicto	70
3.8 Formas de solución de los conflictos.	71
3.8.1 Autotutela	71
3.8.2 Autocomposición	72
3.8.2.1 Desistimiento	72
3.8.2.2 Allanamiento	73
3.8.2.3 Transacción	73
3.8.3 Heterocomposición	74

	<b>Página</b>
3.8.3.1 Conciliación	74
3.8.3.2 Arbitraje	75
3.8.3.3 Mediación	76
3.8.3.4 Proceso	76
3.9 Evolución de los medios de resolución de los conflictos en el Derecho Internacional Público.	76
3.10 Los medios alternos de solución de conflictos en el Derecho Comparado	78
3.11 Los medios alternos de solución de conflictos en México	83
3.11.1 Antecedentes	83
3.11.2 Estados en la República Mexicana regulan a los Medios Alternos de Solución de conflictos.	85
IV LA MEDIACION	94
4.1 Concepto de mediación	94
4.2 Enfoques de la mediación	96
4.3 Objetos de la mediación	97
4.4 Principios de la mediación	97
4.5 El mediador	101
4.5.1 Función del mediador	102
4.6 Los abogados en la mediación	104
4.7 Límites de la mediación	105
4.8 Herramientas de la mediación	106
4.8.1 La comunicación	107
4.8.2 Axiomas de la comunicación	109
4.8.3 Comunicación no verbal	110
4.8.4 Comunicación asertiva	111
4.9 Herramientas que utiliza el mediador para lograr una comunicación efectiva	112
4.10 Modelos de mediación	115
4.10.1 Modelo Harvard	115
4.10.2 Modelo Transformativo	116
4.10.3 Modelo Circular narrativo de Sara Cobb	117
4.11 El proceso de mediación	118



	<b>Página</b>
4.12 Ventajas y desventajas de la mediación	127
V MEDIACION FAMILIAR	130
5.1 Definición de mediación familiar	133
5.2 Objetivos de la mediación familiar	133
5.3 Naturaleza y fin de la mediación familiar	134
5.4 La mediación familiar en el derecho comparado	135
5.5 Selección de casos aptos para la mediación familiar	138
5.6 Extensión del campo de aplicación de la mediación familiar	138
5.7 Acuerdos de la mediación familiar ante un divorcio	139
VI LAS POLÍTICAS PÚBLICA	141
6.1 Definición de las políticas públicas	
6.2 Formas en que se elaboran y analizan las políticas públicas	146
6.3 Factores que inciden en la calidad de una política pública	150
VII LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES QUE ATIENDEN PROBLEMAS DE FAMILIA EN EL ESTADO DE QUERETARO.	151
7.1 Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Municipal de Querétaro, Qro.	151
7.2 Centro de Mediación Municipal de Querétaro, Qro.	152
7.3 Consejo Estatal de la Mujer	152
7.4 Procuraduría General de Justicia	153
7.5 Juzgados Cívicos Municipales de Querétaro, Qro.	153
7.6 Comisión Estatal de Derechos Humanos	154
7.7 Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia en el Estado de Querétaro.	154
CONCLUSIONES	156
BIBLIOGRAFIA	158
APENDICE	165

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo general, analizar que la mediación es una técnica efectiva que contribuye a la solución de conflictos familiares y que favorece a las relaciones humanas, siendo el objetivo particular demostrar que la práctica de la mediación familiar puede ser considerada como una política pública que contribuye a fortalecer las acciones de las instituciones gubernamentales para la atención de los conflictos familiares.

Lo anterior, bajo la siguiente hipótesis: La mediación familiar es una técnica que sirve para resolver y preservar las relaciones familiares en comparación con las establecidas actualmente en las instituciones gubernamentales en el Estado de Querétaro.

Mediante el método comparativo y la técnica documental primordialmente, así como la investigación de campo consistente en entrevistas, se pretende demostrar la hipótesis señalada con anterioridad.

Para lo anterior, en el primer capítulo, se analizará a la familia, su origen y evolución hasta llegar a la familia actual y la importancia de ésta para la sociedad y el Estado.

En el segundo capítulo se estudiará las principales causas de la desintegración familiar como el alcoholismo, la drogadicción y la violencia intrafamiliar que en la mayoría de las ocasiones concluyen con el divorcio y que el mediador debe de conocer.

Dentro del tercer capítulo se examinará la materia prima del mediador que es el conflicto, su naturaleza, elementos, paradigmas, así como, los medios alternos de solución de conflictos en el Derecho comparado y en México.

El cuarto capítulo versará acerca de la mediación, sus principios, límites, las herramientas que utiliza el mediador, los diferentes modelos de mediación y el proceso de la mediación.

En el quinto capítulo se explicará en qué consiste la mediación familiar, sus objetivos, naturaleza y fin, la selección de casos aptos para la mediación familiar y los acuerdos que deben de tomar los mediados ante un divorcio.

El capítulo sexto, consistirá en el estudio de las políticas públicas, su definición, formas en que se elaboran y analizan, así como los factores que inciden en la calidad de una política pública.

Por último, se analizará la forma en que las diferentes Instituciones Gubernamentales que atienden problemas de familia en el Estado de Querétaro, como el Desarrollo Integral de la Familia, el Centro de Mediación Municipal, El Consejo Estatal de la mujer, La Procuraduría de Justicia, los Juzgados Cívicos Municipales, la Comisión Estatal de Derechos Humanos y el Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia en el Estado de Querétaro tratan de resolverlos.

## I. LA FAMILIA

### 1.1. Concepto de familia

Primeramente se procede a abordar el concepto de familia. La palabra familia tiene su origen, de *Famel*, voz del lenguaje de los Oscos, tribu del lacio y que significaba siervo. En el latín clásico, dicha voz pasa a ser *Famulus*, significando el siervo que no solo recibe un sueldo por su trabajo, sino que vive bajo la dependencia de su señor en cuanto a habitación, vestido y alimento.

El hombre es un ser que se ha agrupado primariamente por factores esencialmente de reproducción y protección, en forma posterior y conforme va evolucionando la familia, surgen diversos tipos de familia que reflejan una gran variedad de contextos económicos, sociales, políticos, religiosos, jurídicos, históricos, etc., de tal manera que el término familia tiene varias acepciones, dependiendo del campo en el cual se le coloque.

En este sentido el concepto familia no será el mismo si se analiza o enfoca a través del punto de vista de su origen, o a partir de su evolución histórica, o bajo el ámbito jurídico.

**Concepto biológico:** *“La familia es un grupo constituido por la primitiva pareja y sus descendientes sin limitación.”*<sup>1</sup>; por lo que la familia es el grupo humano primario, natural e irreductible, que se forma por la unión de la pareja hombre - mujer. Con este enfoque, se determina que los humanos como seres vivos y bisexuados, cumplen con el instinto de reproducción y crean con ello la familia; de la unión sexual de la pareja surge la procreación; los hijos.

De tal enfoque biológico, son dos factores que crean a la familia; la unión sexual y la procreación.

---

<sup>1</sup> BAQUEIRO Roja Edgar y BUENROSTRO BAEZ Rosalía “DERECHO DE FAMILIA Y SUCESIONES” Ed. Harla S.A. de C.V. México 1990. pág. 8

La familia como hecho biológico, involucra a todos aquellos, que por el hecho de descender unos de otros, o de su progenitor común, generan entre sí lazos de sangre.

**Concepto sociológico:** “ *La familia es la Institución social formada por los miembros vinculados a lazos sanguíneos y los individuos unidos a ellos por intereses económicos, religiosos o de ayuda*”.<sup>2</sup>; sin embargo este concepto de familia, no siempre ha sido el mismo, pues ha variado dependiendo el tiempo y espacio.

La familia, no siempre ha reflejado al modelo biológico al sociológico, sino que tiende a las relaciones derivadas del matrimonio y la procreación conocidas como parentesco, y a las que la ley reconoce ciertos efectos, esto es que se crean derechos y obligaciones entre sus miembros.

El concepto jurídico de familia, responde a lo siguiente “*Grupo formado por la pareja, sus ascendientes y descendientes, así como por otras personas unidas por vínculos de sangre o matrimonio o sólo civiles, a los que el ordenamiento les impone deberes y otorga derechos jurídicos*”.<sup>3</sup> Este concepto atiende exclusivamente a los derechos y obligaciones que crea y reconoce la ley, incluye al grupo formado por la pareja, sus ascendientes y descendientes, así como otras personas unidas por vínculos civiles, pero los limita a vivir bajo el mismo techo.

El autor de derecho, Galindo Garfias define a la familia como: “ *Conjunto de personas en un sentido amplio (parientes) que proceden de un progenitor o tronco común; sus fuentes son el matrimonio, filiación y adopción.*”<sup>4</sup>.

Sin embargo, hoy la familia es considerada como una institución en mutación, dado que frente a un modelo único y tradicional donde los modelos eran estrictamente codificados aparece un espacio abierto cuyos modos de regulación son más flexibles y abiertos, ello en virtud que durante estos últimos años se ha visto un trastorno fundamental

---

<sup>2</sup> IBIDEM

<sup>3</sup> IDEM p. 9

<sup>4</sup> GALINDO GARFIAS Ignacio. “DERECHO CIVIL”, Ed. Porrúa México 1994. p. 447

para las mujeres, para los hombres y para las familias: menos casamientos, familias reconstruidas, mas familias con sólo uno de los padres, menos familias numerosas, lo cual ha tenido como consecuencia un aumento a la inestabilidad familiar. En efecto, anteriormente se había valorado un modelo instituido como sólido cuyos papeles eran muy claros: la mujer aseguraba la felicidad de cada uno dentro de la casa mientras el padre ganaba dinero; sin embargo actualmente y como consecuencia de los cambios en la sociedad, los conceptos anteriormente señalados son ambiguos, pues el matrimonio ya no es el fundador de la familia, los jóvenes son parejas de hecho y el estado civil no registra esos movimientos de familia.

En base a lo anteriormente expuesto es por lo que actualmente se ha definido a la familia como “un grupo natural que evoluciona en un contexto social y cultural a través del tiempo y crea pautas de interacción que gobiernan el funcionamiento de sus miembros. Los integrantes de la familia se relaciona en el tiempo estableciendo lazos afectivos que los unen y los hacen interdependientes, por lo que se necesitan mutuamente para satisfacer los requerimientos básicos de conservación de la vida y desarrollo personal”<sup>5</sup>

En el mismo orden de ideas, Chistian Chambert, mediador familiar de origen francés 2005 (datos sin publicar) define a la familia como: **Un sistema que representa a un conjunto de sujetos diferentes entre ellos, que piensan de manera diferente, pero cuyos miembros interactúan y se organizan con una finalidad, evolucionando con el tiempo y en un contexto preciso;** señalando que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados, en el que, el estado de cada uno, depende del estado en que estén los otros, es decir, lo que afecta a uno, le afecta a los demás, por lo que, es algo más que la suma de sus partes; y que por medio de esta interacción, las familias crean reglas y pautas de comportamiento que les permite cumplir con las funciones que les son asignadas. Estas transacciones repetidas, establecen pautas acerca de qué manera, cuándo y con quiénes relacionarse. Las familias crean códigos reguladores, reglas que se manifiestan en la forma en que se relacionan sus miembros para cumplir con sus funciones.

---

<sup>5</sup> Ministerio de Justicia 1997-2000 “PROGRAMA DE RESOLUCIONES DE CONFLICTOS ANEXO A TRIBUNALES”, Chile noviembre 2001. p.21

A su vez, el sistema familiar se diferencia y desempeña sus funciones a través de subsistemas. Al interior de la familia, cada individuo conforma un subistema. Pueden haber muchos subsistemas dentro de una familia éstos pueden estar integrados por diversas personas de acuerdo a criterios que tienen que ver con las funciones que desempeñan (generación, edad, sexo, intereses, habilidades, entre otros), dado que no puede considerarse al individuo, a la familia y a la estructura social como sistemas cerrados o como entidades separadas e independientes, sino que son partes inter-relacionadas e interactuantes de un todo que cambia y se transforma a lo largo del tiempo.

Un ejemplo de los sistemas existentes en una familia nuclear son tres:

- 1.- El sub-sistema marital (la pareja)
- 2.- El sub-sistema de padres-hijos
- 3.- El sub-sistema hermanos

Un buen funcionamiento familiar es aquel que permite que cada sistema actúe en forma integrada con los otros manteniendo límites claros y flexibles.

Se requiere también que los sistemas se vayan adoptando de acuerdo al crecimiento y necesidades de las personas que van cambiando conforme la familia avanza en su ciclo de vida y en relación también con otras influencias externas.

La familia evoluciona con el tiempo, dado que como la unidad fundamental de la sociedad también recorre su ciclo vital entre penas y alegría, entre diversas etapas, como el desprendimiento, el encuentro las hijos, la adolescencia de los hijos, el re-encuentro y la vejez. Al respecto Pollak (1965) describe cuatro fases por las que atraviesa una pareja:

- 1) Antes de la llegada de los hijos.
- 2) La crianza de los hijos.
- 3) Cuando los hijos se van del hogar
- 4) Después de que los hijos se van.

En efecto, la familia es un sistema recorriendo un ciclo vital con una finalidad, que muchas veces se tiene clara y otras no, algún ejemplo de la finalidad de la familia podría ser resolver las tareas o crisis que van confrontando, aportar los complementos a las necesidades de sus miembros con objeto de que puedan lograr una satisfacción en el presente y una preparación segura y adecuada para el futuro.

“Actualmente una familia puede tener diferentes tipos de organización. Por ejemplo, puede no existir una pareja conyugal y ser un padre o una madre sola con sus hijos; la paternidad puede no estar dada por los padres biológicos, como es el caso de la adopción o de un familia compuesta por una abuela que está a cargo de sus nietos; puede haber más de una generación viviendo bajo el mismo techo; puede también ser una familia en que los cónyuges no compartan los mismos hijos biológicos por lo que la función parental puede no ser compartida con la pareja, sino con el padre/madre biológico de los niños y en donde los que son familiares de una parte de la familia no lo son de la otra; o tantas variedades de organizarse como familia, al punto que no terminamos de sorprendernos de la variedad que adquieren los vínculos en los múltiples contextos en que nos desenvolvemos”.<sup>6</sup>

## **1.2 Evolución histórica de la familia**

Existen dos corrientes ideológicas sobre el origen remoto de la familia, las que afirman la existencia de una primitiva promiscuidad sexual del hombre; y la corriente ideológica que rechaza la posibilidad de una promiscuidad sexual entre los primitivos humanos, estos ideólogos basan sus argumentos en consideraciones éticas. Ambas corrientes son hipótesis dado que no hay vestigio alguno que las afirme.

### **1.2.1 El origen y la evolución de la familia según Federico Engels**

---

<sup>6</sup> Bernales, Sergio “REFLEXIONES SOBRE SEPARACIÓN MATRIMONIAL Y FAMILIAS”. Revista “De familias y terapias. Instituto Chileno de Terapia Familiar. Año III no. 5, mayo de 1955.



Para desarrollar el origen de la familia en su libro “El origen de la familia, la propiedad privada y el Estado” (origen del marxismo y comunismo) Engels tomó como referencia a Lewis H. Morgan, de origen americano, quién fue esencialmente evolucionista y su concepto de la Familia se basa en un hecho observado por él entre los indios iroqueses de los Estados Unidos, en el cual una misma palabra se usa por los hombres para designar a sus hijos, a sus hijas y a los hijos e hijas de sus hermanos. Los hijos de sus hermanas le llamaban tío; las mujeres llaman hijos a sus hijos e hijas y a los hijos e hijas de sus hermanas; los hijos e hijas de sus hermanos le llaman tía. Los hijos de hermanos se llaman hermanos entre sí y los hijos de hermanas se llaman hermanos entre sí; los hijos de hermano y hermano se llaman primos.

Con estas ideas Engels formula una tesis sobre la evolución de la familia para terminar justificando las tesis del materialismo dialéctico.

Marx y Engels, señalan que en la antigüedad primeramente existió un “comercio sexual”, sin trabas en donde no existían límites prohibitivos, ni restricciones impuestas por la costumbre, dando con ello nacimiento a una horda promiscua (todos contra todos), mal llamada por Bachofen como **heterismo**.

Posteriormente y al darse cuenta el hombre que la unión sexual entre los descendientes directos, traía consigo una deformación de las tribus, surge la familia consanguínea que excluye del comercio carnal a los padres con las hijas y a las madres con los hijos, naciendo con ello la **familia punalúa**.

A raíz de lo anterior y dado que únicamente se puede identificar la descendencia a su madre, no así al padre; es por lo que se excluye la relación sexual entre hijos e hijas de la misma madre, teniendo como consecuencia un **matriarcado** evidente.

La evolución continúa y surge la **familia sindiasmica**, que es en donde se excluyen las relaciones sexuales entre parientes y se suprimen los matrimonios por grupos.

Como consecuencia de la propiedad privada, se da el paso del matriarcado al patriarcado, pues el hombre al apropiarse para sí de algo que era común quiere heredarlo, siendo imposible en el matriarcado, ya que la mujer únicamente se dedicaba a las labores del hogar, siendo incapaz de allegarse por sí misma de bienes materiales. Junto con esta evolución, surge la **familia monogámica**, en donde se da plenamente la preponderancia al varón al incrementar el patriarca sus riquezas y querer heredarlas.

Señalan éstos autores que es siempre la propiedad privada la fuente y origen de todos los males y del egoísmo personal, al querer sustraer satisfactores económicos del comunismo primitivo para hacerlos propios y querer pasarlos después de la muerte a los suyos; es en esta familia en donde afirma Engels que aparece el adulterio y la lucha de clases.

La revisión del concepto de familia de Marx y Engels plantea como la propiedad privada (los bienes) van delimitando la vida sexual de las personas dando como resultado las familias monogámicas y que en ese sentido muchos familiares se constituyeron por intereses en la propiedad privada, por lo que los matrimonios se van construyendo por varias limitaciones, el círculo social, el parentesco o intereses familiares.

Al respecto, Hegel señala que la familia se realiza bajo tres aspectos: “a) En la forma de su concepto inmediato como matrimonio; b) En la existencia externa, en la propiedad privada, en los bienes de la familia y en el cuidado respectivo; c) En la educación de los hijos y en la disolución de la familia.”<sup>7</sup> Esto es, que únicamente mediante el matrimonio se constituye una nueva familia que tiene por fundamento un amor ético, siendo la propiedad una realidad externa y los hijos el resultado, cuya obligación de los padres consiste en alimentarlos y educarlos con los bienes comunes de la familia y que ésta se puede disolver por la muerte de los progenitores.

### **1.2.2 Corriente ideológica que rechaza la posibilidad de una promiscuidad sexual entre los primitivos humanos**

---

<sup>7</sup> HEGEL, G.F. “FILOSOFÍA DEL DERECHO”, Tercera Edición, Juan Pablo Editores S.A., México, 1998 p. 156

Para esta corriente la familia se constituye mediante la unión exclusiva de un hombre con una mujer, es la forma más usual y extendida de creación de la familia entre la mayor parte de los pueblos, originalmente fue patriarcal y ha tenido tanta aceptación que aun perdura en el mundo contemporáneo y los ordenes jurídicos registran a la monogamia como una importante fuente de constitución de la familia, se consideran que no solo es antecedente de la familia moderna sino que también es su propio modelo .

Este sistema familiar tuvo sus más profundas características en la cultura Romana, tanto en la República como en el Imperio y la decadencia de este, en la familia resalta la figura del padre como el centro de toda actividad, política y jurídica, de un grupo de parientes. El pater familias era el jefe supremo de los miembros que constituían su familia, el único sui juris, representante jurídico de la gens, el sacerdote de los dioses familiares, el jefe militar político, económico, legislador y juez supremo, con poder absoluto, sobre la vida y muerte de los miembros de su familia.

En Grecia, lo que unía a la familia antigua no era únicamente la sangre, sino la religión y el hogar de los antepasados, esto es, una familia era un grupo de personas al que la religión permitía invocar al mismo hogar y ofrecer la comida fúnebre a los mismos antepasados, por lo que la mujer al contraer matrimonio, tenía la misma religión, los mismos dioses, los mismos ritos y las mismas oraciones que las de su marido, por lo cual, el matrimonio la desliga completamente de la familia del padre para pasar a llevar la ofrenda a los antepasados de marido, y así pertenecer a la familia de su marido. Así mismo, el lazo de sangre no constituía por sí solo la familia, dado que además, se necesitaba el lazo de culto, por lo cual, un hijo no nacido dentro de un matrimonio no podía desempeñar el papel que la religión le asignaba, siendo”... el matrimonio a los ojos de la religión y de las leyes, una unión de dos seres en un mismo culto doméstico para hacer nacer a un tercero que fuese apto para continuar ese culto.”<sup>8</sup>; por lo cual si la mujer era estéril, el matrimonio se podía disolver, y si el hombre era el estéril, se entregaba la mujer a su hermano o

---

<sup>8</sup> DE COULANGES, Fustel “LA CIUDAD ANTIGUA”. Estudio sobre el culto, el derecho y las instituciones de Grecia y Roma, decimotercera edición, Porrúa S.A. México 2003 p. 43

pariente y ese hijo se consideraba como del marido, dándose así origen a la adopción, por otro lado, se hace notar que el nacimiento de una hija no era el fin del matrimonio, dado que no podía continuar con el culto, "...se admitía al niño en esta especie de sociedad santa y de pequeña iglesia que se llamaba familia. Poseía su religión, practicaba sus ritos, era apto para pronunciar sus oraciones; honraba a sus antepasados, y más adelante se convertiría él mismo en un antepasado y venerado."<sup>9</sup>

En la edad media el espíritu familiar de los bárbaros del norte que conquistaron los dominios de Roma era tan robusto, que las ofensas hechas a un individuo se hacían comunes a cuantos componían la familia, la mujer era asociada del marido hasta en sus expediciones militares, los hijos no quedaban anulados por la patria potestad, sino protegidos por sus padres; y, en medio de su escasa cultura, tenían costumbres más puras que las del corrompido Imperio, cuyos despojos se repartieron. Faltaba templar su rudeza, corregir sus excesos, hacerlos compatibles con el Estado organizado y robusto; y, el Cristianismo que profesaban los vencidos y gana las almas de los invasores, purifica las costumbres de todos, eleva a la mujer al rango de compañera del marido, la potestad paterna á los oficios de piedad, convirtiéndola de tiranía egoísta en deber sagrado; procura la moralidad con los impedimentos y la indisolubilidad del matrimonio, destierra la poligamia; y en suma, transforma la familia según debe ser por naturaleza, elevándola a un orden más superior, mediante sus principios divinos y eficaces.

El riguroso poder patriarcal, fue sufriendo limitaciones a través del tiempo, pero su persistencia como forma de organización monogámica patriarcal, aún subsiste en nuestros días.

Rousseau (1712-1778) señala que familia tiene sus orígenes en los siguientes términos: "Al principio el hombre se preocupó por sobrevivir; el hambre y otros apetitos modularon sus formas de existencia. Se vió urgido a propagar la especie, una ciega propensión que no tenía nada que ver con el corazón sino que meramente reproducía un acto animal. Una vez gratificado el acto no se conocían más los dos sexos y aún la

---

<sup>9</sup> IDEM p. 45

descendencia no significada nada para su madre, tan pronto se bastaba a sí misma...Aprendió el hombre a exprimir de la naturaleza sus frutos y a competir en agilidad y destreza con los otros hombres y animales. Hasta que finalmente apareció la necesidad de relacionarse entre ellos y de obtener una superioridad sobre los animales...Las primeras expresiones del corazón unieron hombre, mujer y niños bajo el mismo techo y esto dio lugar a sentimientos más finos. La mujer se volvió más sedentaria para cuidar la casa y el hombre más móvil para buscar el alimento.”<sup>10</sup>

### **1.2.3 La poligamia**

Esta organización familiar se asume en dos formas:

La poliandria, en la que la mujer cohabita con varios hombres, es eminentemente matriarcal, la mujer ejerce los derechos y fija las obligaciones de los distintos miembros, sobre todo de los hijos.

La poligenia, que consiste en que un solo hombre cohabita con varias mujeres el hombre ejerce la autoridad, la patria potestad y determina el parentesco, es eminentemente patriarcal, y parece que esta forma familiar existió en casi todas las culturas antiguas. En la actualidad esta formación familiar sigue existiendo en algunas sociedades.

Las formas específicas de la poligenia son:

- El hermanazgo, que consiste en el derecho de contraer matrimonio con las hermanas menores de la primera esposa.
- El levirato, que fue la practica por la cual el hombre tenía el deber de casarse con la viuda de su hermano.
- El sororato, que consistía en el derecho del marido de casarse con la hermana de su mujer cuando ésta era estéril.

---

<sup>10</sup> “DISCURSO SOBRE EL ORIGEN DE LA DESIGUALDAD ENTRE LOS HOMBRES”, Editorial Libsa, España 2002, p. 63

### **1.3. Modelo de la familia actual en México**

Dado que la familia es una de las Instituciones más antiguas, ésta sobrevivirá mientras exista el hombre, sin embargo ésta Institución ha estado en constante cambio, por ejemplo, en los tiempos más remotos la función del hombre era recolectar y cazar y de la mujer por su lado, era llevar a cabo las labores del hogar; así como el cuidado de sus hijos, ya que por lo regular las familias eran numerosas.

A raíz de la revolución mexicana, la mujer se ve forzada a salir de su hogar para trabajar y así poder mantener a sus hijos; negándose posteriormente a dedicarse únicamente a las labores propias de la casa, dando con ello origen a la liberación femenina, con la que la mujer actúa como en nuestro días, en forma activa en el aparato productivo y político, llegando así a la igualdad de sexos, en donde y sin generalizar, tanto el hombre como la mujer salen a trabajar dada la situación económica de nuestro país; siendo la familia una unidad de participación, en las aportaciones económicas para el hogar, así como en las labores propias de la casa y el cuidado de los hijos, revalorizándose con ello, el trabajo doméstico.

Sin embargo, en nuestros días, existen factores que motivan el cambio de la familia, como son el consumismo, la industrialización, los medios de comunicación, los movimientos feministas y la injusticia social, creando así los siguientes tipos de familias:

a) **FAMILIA EXTENSA:** La cual comprende a la pareja, ascendientes, descendientes y colaterales dentro del cuarto grado. Grupo difuso que comprende a todas las personas ligadas a través de uno de los tipos de parentesco consanguíneo o afinidad.

b) **FAMILIA NUCLEAR:** Grupo de personas formado por el padre, la madre y los hijos (ya sean consanguíneos o adoptados).

c) FAMILIAS PATERNALES: Es aquella que se encuentra constituida por el matrimonio, adopción o matrimonio.

d) FAMILIAS UNIPATERNALES: Se compone de aquellas familias en el que únicamente se encuentra el padre o la madre; como son las madres solteras o abandonadas o los hijos de padres divorciados sin volver a casarse.

e) FAMILIA ENSAMBLADA: Es aquella que se compone de hijos de padres separados en donde ambos padres se vuelven a casar.

f) FAMILIA PARENTAL: Se integra por la familia nuclear y ascendientes o parientes que habitan en una sola casa (primos, tíos o abuelos).

De lo anterior se colige que es un error acotar en un solo modelo a la familia actual, en virtud que por las diversas situaciones geográficas y culturales de nuestro país resulta muy difícil; bastaría citar que el **modelo de familia es una comunidad íntima de vida y amor en donde existe comprensión, respeto, disciplina, trabajo, apoyo y solidaridad.**

#### **1.4 La familia y el derecho actual**

La **personalidad jurídica** de la familia se define no como una persona moral sino como una realidad natural, dado que existe antes que el estado o cualquier otra comunidad y posee unos derechos propios inalienables.

Por lo cuanto vé a su **organización jurídica**, es un conjunto orgánico, en el cual se atribuye a cada miembro una función distinta y especial; siendo **su naturaleza jurídica** una institución cuyo fundamento brota en la naturaleza misma del género humano, por lo que como institución es una realidad ético-social que no se basa en la voluntad.

Para el derecho, la familia se podría definir como: *“Una institución natural de contenido ético, que como núcleo primario constituye una comunidad humana de vida vinculada por lazos del matrimonio, parentesco o concubinato, cuyas relaciones interpersonales y jurídicas constituyen un conjunto de deberes, derechos y obligaciones con respeto a la dignidad de las personas y a su integridad física y psicológica cuyos miembros conviven en un domicilio común, tienen patrimonio y fines propios”*<sup>11</sup>

El código civil para el Estado de Querétaro, no define la familia, únicamente señala las líneas, tipos y grados del parentesco y regula las relaciones entre los cónyuges y parientes.

### **1.5 Importancia de la familia para el estado**

Sin duda alguna, es en la familia en donde se forma lo más grande y útil en el mundo: **Un hombre íntegro**, puesto que es precisamente aquí, en donde los hijos aprenden las primeras y más decisivas lecciones de la sabiduría práctica a las que van unidas los valores y las virtudes *“es aquí en donde recibe las primeras nociones sobre la verdad y el bien; aprende qué quiere decir amar y ser amado, y por consiguiente qué quiere decir en concreto ser persona”*<sup>12</sup>; por lo que la misión de la familia consiste en:

- Formar a personas en los aspectos físico, psicológico y espiritual.
- Educar a sus miembros en los valores como son entre otros respeto, libertad, orden, responsabilidad.
- Participar de manera activa y con valor en el desarrollo de la sociedad.

Como fue señalado con anterioridad, la familia constituye una comunidad de amor y solidaridad, insustituible para la enseñanza y transmisión de los valores culturales, éticos, sociales, espirituales y religiosos, esenciales para el desarrollo y bienestar de sus propios miembros y de la sociedad que le proporciona al menor en sus años de formación,

---

<sup>11</sup> CHAVEZ, Asencio Manuel “LA FAMILIA EN EL DERECHO“, 5ta. Ed. Porrúa, México 2000, p. 246

<sup>12</sup> JUAN PABLO II, “Carta enc. Centesimus Annus”; AAS 83 (1991)



protección, seguridad, aceptación estima y afecto, siendo necesario que los futuros ciudadanos puedan vivir dentro de una familia estable.

Una sociedad a medida de la familia es la mejor garantía contra toda tendencia de tipo individualista o colectivista, porque en ella la persona es siempre el centro de la atención en cuanto fin y nunca como medio.

Sin familias fuertes en la comunión y estables en el compromiso, los pueblos se debilitan, ya que en la familia es en donde se inculca desde los primeros años de vida los valores morales, se transmite el patrimonio espiritual de la comunidad religiosa y el patrimonio cultural de la Nación, en ella se aprenden las responsabilidades sociales y la solidaridad.

Por lo anteriormente expuesto es por lo que la familia resulta ser la clave en el Estado, en virtud de que provee a la sociedad de personas bien formadas, teniendo éste el interés en la solidez y fortaleza de las relaciones humanas. *“La familia es el germen de las virtudes del ciudadano y del hombre útil a la sociedad, el estado cuyo interés coincide en este respecto con la familia, debe intervenir ciertamente para que este grupo social cumple la función que le está encomendada.”*<sup>13</sup>

Dado que el estado y la familia son instituciones naturales, se afirma que la familia tiene prioridad sobre el Estado, pues los valores que persigue son superiores a los valores que persigue el Estado; mientras que éste busca el bien común material, en sus aspectos sociales y políticos, la familia pretende la felicidad integral de sus miembros, desde los niveles más profundos de la intimidad personal hasta la preparación de todos ellos para la vida política y social.

Es el Estado el que existe para el individuo y no el individuo para el Estado, ya que el individuo tiene fines trascendentes que por su misma naturaleza son superiores a cualquier fin que se proponga el Estado. CARNELUTTI señala: *“La pretensión de negar la familia para afirmar el Estado, es una de las más nefastas aberraciones que se puedan*

---

<sup>13</sup> GALINDO Garfias, op. Cit. p. 457

*encontrar en la Historia del pensamiento humano. Sin la Familia, el Estado no podría vivir, como no podría sostenerse un edificio sin se disgregaran los materiales con los que está construido. Un estado sin familias es tan absurdo como un cuerpo humano sin células. Como la salud del cuerpo humano depende de la permeabilidad de las células al misterioso flujo vital, así la salud del Estado depende de la cohesión de la familia, o sea, de la circulación del amor entre sus miembros”<sup>14</sup>*

Ningún país del mundo, ningún sistema político, puede pensar en el propio futuro de modo diverso sino es a través de la imagen de estas nuevas generaciones, que tomarán de sus padres el múltiple patrimonio de los valores, de los deberes y de las aspiraciones de la Nación a la que pertenecen.

La familia es la base de la sociedad, motivo por el cual, se encuentra presente en todas la leyes de nuestro país, dado que siendo superiores los fines de la familia, el Estado bien organizado tiene la obligación de respetar, de cuidar y de fomentar el sano desarrollo de la familia ayudándole a lograr sus propios fines, a buscar el bien común apartando lo que puede perturbar su sano desarrollo y nunca tolerando que se le pongan obstáculos que dificulten su crecimiento.

El Estado, en el cumplimiento de su fin de conservar y de promover el bien común material, debe custodiar a la familia en interés del propio Estado ya que es la única manera de lograr su propia finalidad de promover el bien común temporal, pues unas familias fuertes, unidas, con un sano crecimiento físico, moral y psicológico, son la mejor forma que tiene el Estado para promover su propia finalidad.

Para el estado, contar con la familia es contar con el principal agente multiplicador de cualquier acción pragmática, dado que si no se cuenta con ella, se corre el riesgo de perder al motor de la acción social que trabaja por sí misma, para sí misma, por lo que la principal estrategia será introducir elementos de promoción y apoyo a la acción familiar.

---

<sup>14</sup> PACHECO E. Alberto “LA FAMILIA EN EL DERECHO CIVIL MEXICANO”, Panorama, 1985, México p. 21

Las familias, lejos de ser sólo objeto de la acción política, pueden y deben ser sujeto de esta actividad, movilizándose para procurar que las leyes y las instituciones del Estado no sólo se ofendan, sino que sostengan y defiendan positivamente los derechos y deberes de la familia, en ese sentido, “...*las familias deben crecer en la conciencia de ser protagonistas de la llamada política familiar y asumir la responsabilidad de transformar la sociedad.*”<sup>15</sup>

La intervención del Estado si ha de ser eficaz, debe tender a dictar las medidas protectoras de orden moral, económico o social que fortalezcan a la familia misma y le permita llenar de la mejor manera posible sus finalidades naturales, **dado que con la familia en valores, se puede transformar a la sociedad, por lo tanto hay que cuidarla y para esto, se necesita la ayuda del estado, se requieren planes y programas con objetivos básicos y precisos, encaminados a la mayor integración de los miembros de la familia.**

## II. DESINTEGRACION FAMILIAR”

A través de la historia se ha observado una evolución en la familia hasta llegar a la época actual, lo cual ha sido resultado de una serie de cambios como el trabajo de la mujer fuera del hogar, el alcoholismo, la drogadicción, los divorcios, etc., los que conllevan en la mayoría de los casos a provocar la desintegración del núcleo familiar, motivo por el cual en

---

<sup>15</sup> PONTIFICO CONSEJO, Justicia y Paz “COMPENDIO DE LA DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA” Ed. Vaticana, Roma Italia, Junio 2004, p. 142.

este apartado corresponde estudiar lo relativo a las principales causas de desintegración familiar que el mediador debe de conocer, dado que en la mayoría de las mediaciones familiares se enfrenta a alguna de ellas.

## **2.1 Alcoholismo**

El alcohol etílico o etanol es una sustancia producida por microorganismos inferiores, como levaduras o bacterias a partir de la fermentación de productos vegetales como uvas, manzanas, cebada o maíz.

El alcohol de vino, alcohol etílico o etanol, de fórmula  $C_2H_5OH$ , es un líquido transparente e incoloro, con sabor a quemado y un olor agradable, es el alcohol que se encuentra en bebidas como la cerveza, el vino y el brandy.

El alcohol es una de las bebidas que al ser consumida se ha observado que reduce la tensión, desinhibe y provoca sensaciones de bienestar. Los bebedores disfrutan de las bebidas por esos efectos placenteros y aprecian diferentes calidades de bebidas. Desafortunadamente, proporciones variables de individuos en la población presentan problemas en su salud y en sus relaciones interpersonales a causa del consumo inmoderado del alcohol.

La Organización Mundial de la Salud define el alcoholismo como “La ingestión diaria de alcohol superior a 50 gramos en la mujer y 70 gramos en el hombre (una copa de licor o un combinado tiene aproximadamente 40 gramos de alcohol, un cuarto de litro de vino 30 gramos y un cuarto de litro de cerveza 15 gramos)”<sup>16</sup>. El alcoholismo parece ser producido por la combinación de diversos factores fisiológicos, psicológicos y genéticos. Se caracteriza por una dependencia emocional y a veces orgánica del alcohol, y produce un daño cerebral progresivo y finalmente la muerte.

La influencia del alcohol en la sociedad ha tenido gran peso como factor problemático en la conformación y funcionamiento de la familia, individuo y por ende de la

---

<sup>16</sup> <http://www.monografias.com/trabajos/alcoholismo/alcoholismo.shtml>

sociedad. La influencia del alcohol se ha visto reflejada en las diferentes esferas de la historia de la sociedad desde tiempos muy remotos.

Dado que el mediador debe de tener un conocimiento amplio respecto del alcoholismo, a continuación se estudiará a groso modo, en un primer término como afecta el alcohol en el organismo de una persona desde el punto de vista de la medicina, para así poder analizar como afecta en la familia.

### **2.1.1 Efectos del alcohol en el organismo**

El alcohol afecta en primer lugar al Sistema Nervioso Central y su ingerencia excesiva y prolongada puede provocar daño cerebral. Popularmente se cree que el alcohol incrementa la excitación, pero en realidad deprime muchos centros cerebrales. La sensación de excitación se debe precisamente a que al deprimirse algunos centros cerebrales se reducen las tensiones y las inhibiciones y la persona experimenta sensaciones expandidas de sociabilidad o euforia, sin embargo, si la concentración del alcohol excede de ciertos niveles en la sangre interfiere con los procesos mentales superiores de modo que la percepción visual es distorsionada, la coordinación motora, el balance, el lenguaje y la visión sufren también fuertes deterioros. Fuertes cantidades de alcohol reducen el dolor y molestias corporales e inducen al sueño, pero su uso continuo irrita las paredes estomacales llegando incluso a desarrollarse úlceras, adicionalmente tiende a acumularse grasa en el hígado, interfiriendo con su funcionamiento.

Los daños que produce el alcohol sobre los tejidos nerviosos se deben a la acción combinada del alcohol como sustancia tóxica, y a la falta de vitaminas, concretamente la B1 o tiamina. Los problemas más comunes del sistema nervioso son:

\* Neuropatía periférica en donde las fibras nerviosas de las piernas y brazos están dañadas y se tiene una sensación de debilidad muscular, dolor o calambres después de beber. La neuropatía es reversible y la recuperación se produce cuando se deja de beber, se toman vitaminas y se sigue una dieta adecuada.

\* La Enfermedad de Wernicke que es una enfermedad reversible que afecta a las células del cerebro relacionadas con el pensamiento, sentimientos y la memoria, misma que se caracteriza por la excitabilidad, desorientación, pérdida de memoria y problemas visuales.

\* El síndrome de Korsakoff, se procede como progresión de la enfermedad de Wernicke y es irreversible, al producirse, la persona parece estar mentalmente alerta, pero si se observa con más atención, se notará que existen problemas intelectuales. No puede aprender cosas nuevas ni memorizar nada que se le diga. El pensamiento es rígido, no puede cambiar de tema de conversación o sus pensamientos. Sustituye los hechos olvidados por otros que no son tal (confabulación).

El uso habitual del alcohol deprime el sistema nervioso central, produciendo depresión clínica, confusión, psicosis, trastornos mentales, así como insomnio y dolores de cabeza.

En suma, en los alcohólicos crónicos se provocan graves trastornos cerebrales, hepáticos (cirrosis) y cardiovasculares (aumenta la presión sanguínea y con ello el riesgo de un infarto). Incluso, está demostrado que el alcohol incrementa el nivel de los triglicéridos (grasa no saturada o vegetal en las arterias) y con ello también el riesgo de un infarto. Finalmente, como es ampliamente conocido, el alcohol provoca adicción física y dependencia psicológica.

### **2.1.2 Efectos del alcohol en la familia**

De lo anteriormente expuesto se deduce que el alcohol afecta a casi todo tipo de célula en el cuerpo, incluyendo aquellas en el sistema nervioso central. En el cerebro, el alcohol interactúa con centros responsables del placer y de otras sensaciones deseables; después de una exposición prolongada de alcohol, el cerebro se adapta a los cambios que produce y hace que la persona que lo ingiere se vuelva dependiente de él, por lo que para las personas alcohólicas, el beber se convierte en el medio primario de su vida “el alcohol

domina sus pensamientos, emociones y acciones”.<sup>17</sup> y esta falta de control hace que ante la necesidad de beber, el alcohólico se desinterese por el trabajo, la familia y los hijos.

Se ha observado que al alcohólico en su trabajo está nervioso, con remordimientos, listo para explotar en cualquier momento y ante la más mínima contrariedad, por lo que tiene baja productividad, retraso en la llegada al trabajo, ausencia frecuente, variaciones marcadas de humor, aliento alcohólico entre otras circunstancias, que obligan al patrón a su despido, por lo que ante tal situación, el poco dinero que pudiera obtener lo gasta en su adicción, dejando a un lado las necesidades de la familia como lo son los alimentos (comida, vestido, educación etc.) surgiendo al respecto, reclamos constantes por parte de su familia y ante tales reclamos se ha observado que las conductas bajo los efectos del alcohol siguen un patrón específico que se caracteriza por eventos de juegos compulsivos que involucran a todos los miembros de la familia, esto es, el alcohólico, responde en forma violencia, dando origen así a la violencia intrafamiliar (misma que será estudiada con posterioridad).

Una vez que concluyen los efectos del alcohol, el enfermo, se olvida de lo ocurrido, por el síndrome de Korsakoff y la enfermedad de Wernicke citadas con anterioridad, y ante tal situación, las heridas y los riesgos causados al resto de los miembros de la familia, siguen latentes, mientras que el alcohólico tiende a olvidar lo sucedido, situación que se convierte en un círculo vicioso y una de las principales causas de desintegración familiar, motivo por el cual, “En las familias donde existe un alcohólico, sea el papá, la mamá o un hijo, se sufre y se derraman muchas lágrimas”.<sup>18</sup>

Un niño de padres alcohólicos puede tener varios problemas como sentimiento de culpa, dado que el niño puede sentirse que es el causante del uso del alcohol de su padre o madre, angustia o ansiedad, en virtud de que puede sentirse continuamente preocupado por la situación del hogar, puede temer que sus padres se enfermen o lesionen, o en su caso

---

<sup>17</sup> <http://www.monografias.com/trabajos/alcoholismo/alcoholismo.shtml>, op. cit.

<sup>18</sup> GONZALES, Jorge “SOLUCIONES PARA CONVIVIR CON UN ALCOHOLICO” Porrúa, segunda edición, México D.F.1990, p. 39

surja violencia entre ellos; vergüenza, y por lo tanto, un niño avergonzado no invita a sus amigos a su casa y teme pedir ayuda a alguien.

Aunque el niño trata de mantener en secreto el alcoholismo de sus padres, los maestros, familiares y otros adultos se dan cuenta de que algo anda mal, por el mal aprovechamiento del menor, la fuga del hogar o la escuela, el aislamiento, conducta delincuente como robo, vandalismo, droga o alcohol o hasta la agresión hacia otros niños.

Sin embargo, algunos niños de padres alcohólicos tienden a asumir el rol de padres responsables en la familia, por lo que tienden a manejar el alcoholismo de sus padres actuando en forma controlada, dedicándose a sus estudios con intensidad, alcanzando aprovechamiento superior durante sus años escolares, mientras se aíslan emocionalmente de sus padres y compañeros.

## **2.2 Drogadicción**

Se denomina drogadicción al “estado psíquico y a veces físico causado por la interacción entre un organismo vivo y una droga”<sup>19</sup>, la drogadicción es caracterizada por las modificaciones del comportamiento, y por otras reacciones que comprenden siempre un impulso irreprimible al tomar la droga en forma continua o periódica con el fin de experimentar sus efectos síquicos y a veces para evitar el malestar producido por la privación. Al hablar de dependencia de una droga se refiere al uso compulsivo de este pero hay que diferenciar la dependencia física y síquica. En la primera se presenta el síndrome de abstinencia al dejar de consumir y en la segunda dicho síndrome no se presenta.

Becerra Rosa María define a la droga como “toda sustancia capaz de alterar el organismo y su acción psíquica la ejerce sobre la conducta, la percepción y la conciencia”<sup>20</sup>.

### **2.2.1 Daños somáticos que causan las drogas:**

---

<sup>19</sup> BECERRA, Rosa María “TRABAJO SOCIAL DE DROGADICCIÓN“, editorial Lumen Humanitas, tercera edición. Buenos Aires 1999 p.86

<sup>20</sup> IDEM p. 87



Las drogas afectan al cerebro, dado que introducidas en el cuerpo por diferentes vías, llegan alojadas en el torrente sanguíneo hasta el cerebro atravesando la barrera hematoencefálica. Una vez que han llegado al cerebro, lugar donde reside el control de las funciones superiores del ser humano, alteran su normal funcionamiento actuando sobre unas sustancias bioquímicas naturales llamadas 'Neurotransmisores'. Las señales nerviosas viajan a través de las células nerviosas, denominadas neuronas, que están conectadas entre sí por las sinapsis. En la sinapsis es donde se liberan los neurotransmisores, que actúan sobre la siguiente neurona en unos puntos específicos llamados receptores. La interacción de los neurotransmisores en los receptores produce una serie de cambios que permiten que la información vaya de una neurona a otra. Las drogas alteran el funcionamiento cerebral modificando la producción, la liberación o la degradación de los neurotransmisores cerebrales de tal forma que se produce una modificación del proceso natural de intercomunicación neuronal y en la producción y recaptación de los neurotransmisores. De esta forma es como las drogas logran alterar nuestra percepción sensorial, la sensación de dolor o bienestar, los ritmos de sueño-vigilia, la activación, etc. Estos cambios bioquímicos que se producen en el seno del cerebro se tratan con medicación con el objeto de restablecer el equilibrio natural y permitir el normal funcionamiento de nuestro sistema neurológico. Así mismo, afectan al cerebelo, provocando pérdida de la coordinación general, al corazón produciendo el síndrome de muerte súbita, a la médula ósea causando la leucemia y al sistema respiratorio, al producir asfixia cuando no se desplaza totalmente oxígeno en los pulmones.

### **2.2.2 Características de un drogadicto**

Es importante señalar las características que presenta un drogadicto, para saber cuando alguno de los miembros de la familia se encuentra ante esta adicción, siendo éstas características las siguientes: Cambios repentinos de la personalidad y excesos de mal humor sin explicación de causa aparente; notable caída en el rendimiento escolar o

abandono de los estudios; alejamiento de la compañía de otras personas; pérdida de interés en las actividades favoritas, tales como el deportes; incorporación a un nuevo grupo de compañeros de la misma edad; recepción de llamadas telefónicas de personas desconocidas; aumento de conflictos y peleas en el seno de la familia; excesiva hostilidad para con los demás; ojos enrojecidos; presencia de instrumentos necesarios al consumos de drogas, sospechosa aparición de comprimidos frascos de colirio, jarabes y envases de medicamentos; acentuadas alteraciones en el apetito; falta de motivación, incapacidad para cumplir con las responsabilidades; distracción, risas excesivas; actividades antisociales tales como mentir, robar, faltar al colegio, etc; uso de camisas de mangas largas incluso los días calurosos; reacción defensiva cuando se mencionan las drogas y el alcohol en la conversación; aumento de la fatiga e irritabilidad, sueño interrumpido; desaparición de objetos de valor; falta de expresión en el rostro; monotonía en la voz: uso de los equipos de sonido a todo volumen y cambio del día por la noche; afecciones bronquiales y otros problemas de salud; depresión emocional; frecuente mención del tema del suicidio; confusión sobre el lugar, hora y día; crisis de miedo o temor exagerado; insomnio; tos crónica; apariencia de borrachera: dificultad para coordinar movimiento; aspecto somnoliento o atontado; congestión en nariz y garganta; habla mucho sin parar; temblores; excesiva calma o lentitud; crisis de risas inmotivadas; hablar trapo u en voz alta; nauseas; excesivo dolor de cabeza; lenguaje incoherente; a veces oye, ve o siente cosas que no existen.

### **2.2.3 Clasificación de las drogas**

Principalmente las drogas se clasifican en:

**a) Narcóticos.** El vocablo narcótico es un vocablo griego que significa “cosa capaz de adormecer y sedar”<sup>21</sup>. Esta palabra se usa con frecuencia para referirse a todo tipo de drogas psico activas, es decir, aquellas que actúan sobre el psiquismo del individuo y se pueden dividir en: Opio, opiáceos y sucedáneos sintéticos.

**b) Somníferos o barbitúricos.** Se denominan así a los grandes narcóticos o anestésicos generales.

**c) Neurolepticos o Tranquilizantes Mayores.** Se trata de sustancias utilizadas para tratar la depresión, las manías y las psicosis..

**d) Alucinógenas** Son fármacos que provocan alteraciones psíquicas que afectan a la percepción.

**e) Éxtasis** La metilendioximetanfetamina (MDMA), normalmente conocida como "éxtasis", "ectasi" o "X-TC", es un droga sintética psicoactiva con propiedades alucinógenas de gran potencial de emotivo y perturbador psicológico, con propiedades similares a las anfetaminas. El éxtasis produce efectos psíquicos de gran potencial perturbador. Inicialmente el sujeto experimenta sensaciones de confianza y excitación, a las que siguen un estado de hiperactividad e incremento en los pensamientos morbosos. Los efectos del estimulante se diluyen provocando trastornos sicólogos, como confusión, problemas con el sueño (pesadilla, insomnio), deseo incontenible de consumir nuevamente droga, depresión, ansiedad grave y paranoia. Estos efectos han sido reportados incluso luego de varias semanas de consumo. También se han informado casos graves de psicosis.

**f) Metanfetamina** La persona que usa "Ice" piensa que la droga le proporciona energía instantánea. La realidad es que la droga acelera el sistema nervioso, haciendo que el cuerpo utilice la energía acumulada.

---

<sup>21</sup> IDEM p. 88

**g) Cannabis sativa-hachis-marihuana:** El Cannabis Sativa es un arbusto silvestre que crece en zonas templadas y tropicales, con una altura de seis metros, extrayéndose de su resina el hachís. La dependencia se considera primordialmente psíquica. Los síntomas característicos de la intoxicación son: ansiedad, irritabilidad, temblores e insomnios.

**h) La cocaína** es un estimulante químico, la cual es un poderoso estimulante de corta duración que actúa sobre el sistema nervioso central. La cocaína proviene del árbol de la coca que crece en América del Sur. La cocaína (clorhidrato de cocaína) de mayor consumo en los Estados Unidos y consiste en un polvo blanco y cristalino que se extrae de las hojas de la coca, siendo sus síntomas de uso los siguientes: Tendencias suicidas, cambios drásticos en el ánimo, pérdida de amigos y antiguos valores, abortos/malformaciones congénitas en los hijos de madres consumidoras, pérdida de peso, como resultado de pérdida del apetito, dolores de cabeza crónicos, enfermedades respiratorias, deficiencia de vitaminas, adicción, crimen, muerte.

**g) Anfetaminas** fueron utilizadas en un inicio, como estimulantes luego en forma de inhalaciones para el tratamiento de catarrros y congestiones nasales, más tarde como píldoras contra el mareo y para disminuir el apetito en el tratamiento de la obesidad y, finalmente, como antidepresivo. Presentan una elevada tolerancia que produce habituación y necesidad de dosis progresivamente más elevada.

El consumo de este excitante está ampliamente extendido y distribuido por todas las clases sociales, a diferencia de lo que sucede con la cocaína que la consumen preferentemente los sectores medios y altos, las anfetaminas son consumidas tanto por ejecutivos que pretenden sobreexcitación como por amas de casa que buscan un anoréxico para sus dietas o por estudiantes que preparan exámenes.

#### **2.2.4 Razones por las se comienza con la drogadicción**

La drogadicción se inicia principalmente porque **se tienen problemas relacionados con la familia** y ante lo cual, el sujeto pretende entrar a un grupo de amigos,

de la escuela o del barrio y por desgracia en algunos de esos grupos se ha puesto de moda ingerir alguna droga ilegal o algún medicamento de los que requieren receta médica especial pero que se consiguen de otras maneras; pretendiendo así el sujeto ser aceptado, para así olvidar las situaciones que acontecen dentro de su núcleo familiar. Así como, la **necesidad de imitar a otros**, en virtud, de que primeramente trata de imitar a sus semejantes que admira o que le agrada cómo se comportan y después adquiere para sí mismo algo de esos estilos de ser, convirtiéndolos en parte de su personalidad. Muchas personas se inician en el abuso de drogas por imitación, porque han visto que otros lo hacen y, aparentemente, no les ha pasado nada malo, al contrario, parece ser que son exitosos y esto último invita a seguir su ejemplo. Este fenómeno, el de la necesidad de imitar a alguien especial, es algo natural que se presenta en algunas etapas de la vida, sobre todo durante la pubertad y la adolescencia. El problema reside en el hecho de querer imitar a alguien que consume alcohol o droga.

Así mismo, la **Curiosidad** constituye un factor que incita a la drogadicción y que consiste en querer saber qué es lo que se siente al consumirlas, lo anterior, toda vez que existe información errónea o distorsionada sobre las drogas y también existe tanta desinformación que algunas personas, especialmente adolescentes (hombres y mujeres) desean saber qué les puede pasar si las pruebas y aceptan hacerlo desconociendo tanto los efectos inmediatos como las consecuencias a corto o mediano plazos (las consecuencias a largo plazo son pocas y fáciles de entender: Daños irreversibles en la salud, locura y/o la muerte).

#### **2.2.4 Efectos de la droga en la familia**

Con frecuencia los miembros de la familia cesan de actuar en forma funcional cuando tratan de lidiar con los problemas producidos por la droga en un ser querido, algunos niegan que exista algún problema, bloqueando sus propios sentimientos (de igual

modo que el adicto a la droga). Otros de los miembros de la familia tratan de encubrir los errores cometidos por el adicto a la droga. El encubrimiento ocurre cuando un miembro de la familia rescata al adicto o le ayuda en la obtención de la droga.

Los miembros de la familia que niegan que exista un problema o permiten que el adicto continúe con el uso de la droga se consideran codependientes, dado que la droga puede controlar la vida del adicto y la conducta de los miembros de la familia y de otros seres queridos. La negación, el encubrimiento y la codependencia agravan el problema, por lo que los miembros de la familia deben buscar ayuda especializada para resolver este problema, dado que en la familia en donde se encuentra algún (os) drogadicto (os), existe una atmósfera constante de tensión, malhumor, tristeza y miedo.

En efecto, en la familias de los drogadictos, surge una tensión constante, dado que al igual que en el alcoholismo, y como ya se mencionó con anterioridad, es muy frecuente que el dinero que gana el adicto sea utilizado únicamente para el consumo de drogas, asimismo, las modificaciones del comportamiento que las drogas producen, tienen como resultado la violencia intrafamiliar, dado que la droga es el centro del adicto, no importándole lo que suceda en su entorno familiar, desintegrándose así, a cada día la familia.

## **2.3 Violencia familiar**

### **2.3.1 Antecedentes**

La violencia intrafamiliar es un asunto recientemente abordado como conflicto social, el cual durante largos años parecía que no tenía registro alguno en la historia, quizá para algunos, incluso es un fenómeno de la modernidad producto de la crisis económica y social.

Respecto a la violencia intrafamiliar, es importante señalar la división histórica y social que se hace de la vida entre lo público y lo privado, siendo en este último espacio

donde queda todo aquello que no tiene propiamente una historia oficial y donde la historiografía no ha mostrado interés alguno.

Cabe destacar que la mujer, ha sido excluida de lo público y de las actividades productivas y de poder, asimismo, se vé al género femenino con desprecio y como un espacio donde el Estado no tiene que regular ninguna actividad por ser demasiado inofensivo y prescindible. Sin duda alguna, en la mayoría de los casos queda excluida de los cometidos públicos y de las responsabilidades exteriores (políticas, administrativas, municipales y corporativas).

La actividad de la mujer es preferentemente doméstica; no es del todo exacta la división que se pretende hacer tradicionalmente de lo social, ya que lo privado es el producto de poder del jefe en la familia, pero toda la sociedad está muy atenta a la vida que un determinado núcleo familiar tiene y desarrolla, para que no se rompa con los cánones establecidos; en el caso del maltrato doméstico, que es considerado un asunto familiar interno enmarcado por el silencio y la clandestinidad, con la clara conciencia de que es un método de control interno, es la policía en casa, sin embargo es un hecho conocido, aprobado por la sociedad, el secreto es relativo, es mas bien un asunto de complicidad.

La violencia hacia las mujeres comúnmente invisible para la mayoría de las personas se manifiesta de distintas maneras y se da en cualquier espacio en donde se desarrolla la vida de las personas ya sea éste público o privado, dicha violencia tiene que ver con las formas de discriminación y abuso a que son sometidas las mujeres por el solo hecho de ser mujeres. Se manifiesta a través del uso de la fuerza las amenazas o la coerción que atenta contra la vida, la integridad física o psicológica de las mujeres: torturas, violación, maltrato, discriminación en el ámbito laboral, educativo, político o social.

### **2.3.2 Concepto de violencia intrafamiliar**

En base a lo anteriormente expuesto, se podía definir a la violencia intrafamiliar como “Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así

como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la privada”<sup>22</sup> Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Organización de las Naciones Unidas 1993.

En efecto, por violencia intrafamiliar se entiende todas las situaciones o formas de abuso de poder o maltrato (físico o psicológico) de un miembro de la familia sobre otro o que se desarrollan en el contexto de las relaciones familiares y que ocasionan diversos niveles de daño a las víctimas de esos abusos.

La violencia doméstica, puede manifestarse a través de golpes, insultos, manejo económico, amenazas, chantajes, control, abuso sexual, aislamiento de familiares y amistades, prohibiciones, abandono afectivo, humillaciones o al no respetar las opiniones, son estas las formas en que se expresa la violencia intrafamiliar, comúnmente en las relaciones de abuso suelen encontrarse combinadas, generándose daño como consecuencia de una o varios tipos de maltrato. Quienes la sufren se encuentran principalmente en los grupos definidos culturalmente como los sectores con menor poder dentro de la estructura jerárquica de la familia, donde las variables de género y generación (edad) han sido decisivas para establecer la distribución del poder en el contexto de la cultura patriarcal. De esta manera las mujeres, los menores de edad (niños y niñas) y a los ancianos se identifican como los miembros de estos grupos en riesgo o víctimas más frecuentes, a quienes se agregan los discapacitados (físicos y mentales) por su particular condición de vulnerabilidad. Los actos de violencia dirigidos hacia cada uno de ellos constituyen las diferentes categorías de la violencia intrafamiliar.

Si bien muchas acciones de violencia intrafamiliar son evidentes, otras pueden pasar desapercibidas, lo fundamental para identificarla es determinar si la pareja o familia usa la violencia como mecanismo para enfrentar y resolver las diferencias de opinión. Un ejemplo frecuente es una familia donde cada vez que dos de sus integrantes tienen diferencias de opinión, uno le grita o golpea al otro para lograr que "le haga caso".

---

<sup>22</sup> [www.violenciaintrafamiliar.org](http://www.violenciaintrafamiliar.org)



La violencia intrafamiliar, se encuentra presente en la vida de un gran número de mujeres, no importando la clase social; se ha convertido en un cáncer social que se aprende de generación en generación dado que se tiende a repetir los patrones de conducta impuesto; en virtud de que es lo vivido.

### **2.3.3 Formas de violencia**

La mayoría de las acciones de maltrato entre los miembros de la familia son evidentes, algunas dejan secuelas físicas, mientras que otras pueden pasar desapercibidas, sin embargo todas dejan profundas secuelas, la violencia intrafamiliar puede adoptar una o varias de las siguientes formas: violencia física, violencia psicológica, abandono, abuso sexual y abuso económico.

#### **Violencia física**

La violencia física, el maltrato o abuso físico es la forma de violencia, que consiste en toda acción de agresión no accidental en la que se utiliza la fuerza física, alguna parte del cuerpo (puños, pies, etc.), objeto, arma o sustancia con la que se causa daño físico o enfermedad a un miembro de la familia. La intensidad puede variar desde lesiones como hematomas, quemaduras y fracturas, causadas por empujones, bofetadas, puñetazos, patadas o golpes con objetos, hasta lesiones internas e incluso la muerte.

#### **Violencia psicológica**

Se puede definir a la violencia psicológica o emocional, como un conjunto de comportamientos que produce daño o trastorno psicológico o emocional a un miembro de la familia. La violencia psicológica no produce un traumatismo de manera inmediata sino que es un daño que se va acentuando, creciendo y consolidando en el tiempo. Tienen por objeto intimidar y/o controlar a la víctima la que, sometida a este clima emocional, sufre una progresiva debilitación psicológica y presenta cuadros depresivos que en su grado máximo pueden desembocar en el suicidio.

Algunas de estas acciones son obvias, otras muy sutiles y difíciles de detectar, sin embargo, todas dejan secuelas. Un caso particular de este tipo de abuso son los niños testigos de la violencia entre sus padres, los que sufren similares consecuencias y trastornos a los sometidos a abusos de manera directa.

La violencia psicológica presenta características que permiten clasificarla en tres categorías:

**Maltrato:** Consiste en un trato degradante continuado que ataca la dignidad de la persona. Generalmente se presenta bajo la forma de hostilidad verbal, como gritos, insultos, descalificaciones, desprecios, burlas, ironías, críticas permanentes y amenazas. También se aprecia en actitudes como portazos, abusos de silencio, engaños, celotipia (celos patológicos), control de los actos cotidianos, bloqueo de las iniciativas, prohibiciones, condicionamientos e imposiciones.

**Acoso:** se ejerce con una estrategia, una metodología y un objetivo, la víctima es perseguida con críticas, amenazas, injurias, calumnias y acciones para socavar su seguridad y autoestima y lograr que caiga en un estado de desesperación, malestar y depresión que la haga abandonar el ejercicio de un derecho o someterse a la voluntad del agresor.

La característica del acoso es que debe ser constante, siendo, una estrategia de violencia (como cuando el agresor se propone convencer a la víctima que es ella la culpable de la situación) y el consentimiento del resto del grupo familiar (aunque también de amigos o vecinos) que colaboran o son testigos silenciosos del maltrato, ya sea por temor a represalias, por satisfacción personal o simplemente por egoísmo al no ser ellos los afectados.

De igual forma, existe el acoso afectivo, que forma parte del acoso psicológico, es una situación donde el acosador depende emocionalmente de su víctima, le roba la intimidad, la tranquilidad y el tiempo para realizar sus tareas y actividades, interrumpiéndola constantemente con sus demandas de cariño o manifestaciones continuas, exageradas e inoportunas de afecto. Si la víctima rechaza someterse a esta forma de acoso, el agresor se queja, llora, se desespera, implora y acude al chantaje emocional como

estrategia, amenazando a la víctima con retirarle su afecto o con agredirse a si mismo, puede llegar a perpetrar intentos de suicidio u otras manifestaciones extremas que justifica utilizando el amor como argumento.

**Manipulación:** es una forma de maltrato psicológico donde el agresor desprecia el valor de la víctima como ser humano negándole la libertad, autonomía y derecho a tomar decisiones acerca de su propia vida y sus propios valores. La manipulación hace uso del chantaje afectivo, amenazas y críticas para generar miedo, desesperación, culpa o vergüenza. Estas actitudes tienen por objeto controlar u obligar a la víctima según los deseos del manipulador.

**Abandono:** El abandono se manifiesta principalmente hacia los niños, adultos mayores y discapacitados, de manera general, se puede definir como el maltrato pasivo que ocurre cuando sus necesidades físicas como la alimentación, abrigo, higiene, protección y cuidados médicos, entre otras, no son atendidas en forma temporaria o permanente. El abandono también puede ser emocional, este ocurre cuando son desatendidas las necesidades de contacto afectivo o ante la indiferencia a los estados anímicos.

**Violencia sexual:** El abuso sexual dentro de una relación de pareja, de manera general se puede definir como la imposición de actos o preferencias de carácter sexual, la manipulación o el chantaje a través de la sexualidad, y la violación, donde se fuerza a la mujer a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, esta última acción puede ocurrir aún dentro del matrimonio pues este no da derecho a ninguno de los cónyuges a forzar estas relaciones y puede desencadenar la maternidad forzada a través de un embarazo producto de coerción sexual.

El abuso sexual afecta también a niños y adolescentes cuando un familiar adulto o un cuidador los utiliza para obtener algún grado de satisfacción sexual. Estas conductas abusivas pueden implicar o no el contacto físico, su intensidad puede variar desde el exhibicionismo, el pedido de realizar actividades sexuales o de participar en material pornográfico, hasta la violación.

**Violencia económica:** El abuso económico ocurre al no cubrir las necesidades básicas de los miembros de la familia en caso de que esto corresponda, como con los hijos menores de edad y estudiantes, la mujer que no posee trabajo remunerado, los adultos mayores u otros miembros dependientes. También sucede cuando se ejerce control, manipulación o chantaje a través de recursos económicos, se utiliza el dinero, propiedades y otras pertenencias de forma inapropiada o ilegal o al apropiarse indebidamente de los bienes de otros miembros de la familia sin su consentimiento o aprovechándose de su incapacidad.

### **Violencia de género.**

La violencia de género, es una violencia basada en un sistema de creencias sexista (superioridad de un sexo sobre otro), que se dirige hacia las mujeres con el objeto de mantener o incrementar su subordinación al género masculino hegemónico. Adopta variadas formas, como cualquier tipo de discriminación hacia la mujer en los niveles político, institucional o laboral, el acoso sexual, la violación, el tráfico de mujeres para la prostitución, la utilización del cuerpo femenino como objeto de consumo, la segregación basada en ideas religiosas y todas las formas de maltrato físico y/o psicológico que puedan sufrir en cualquier contexto, privado o público.

Estas conductas y actitudes, a través de las cuales se expresa la violencia de género, intentan perpetuar el sistema de jerarquías impuesto por la cultura patriarcal y acentuar las diferencias apoyadas en los estereotipos de género, conservando las estructuras de dominio que se derivan de ellos.

A la violencia ejercida en un espacio doméstico hacia la mujer, se le denomina violencia doméstica o violencia conyugal debido a que ocurre al interior de la pareja (cónyuges al haber matrimonio) donde la mujer integra la población de mayor riesgo. De esta forma, la violencia doméstica o conyugal persigue los mismo objetivos que la violencia de género, aludiendo a todas las formas de abuso, por acción u omisión, que ocasionan daño físico y/o psicológico y que tienen lugar en las relaciones entre quienes sostienen o han sostenido un vínculo afectivo relativamente estable, incluyendo relaciones de noviazgo, pareja (con o sin convivencia) o los vínculos con ex parejas, ya que el espacio doméstico no

se circunscribe a la casa u hogar sino que esta delimitado por las interacciones en contextos privados.

### **2.3.4 Causas de violencia intrafamiliar**

Las causas de la violencia intrafamiliar, se relacionan con actitudes socioculturales como la desigualdad de género, las condiciones sociales, conflictos familiares, conyugales y los aspectos biográficos como la personalidad e historia de abusos en la familia de origen.

Cabe hacer alusión de que las formas de maltrato familiar existieron desde la antigüedad en diversas culturas donde los hijos eran considerados propiedad privada de los padres, estos tenían derecho sobre su vida y muerte, pudiendo decretar además su estado de libertad o esclavitud.

Derechos similares poseían los hombres sobre las mujeres, las que se encontraban ancladas en relaciones de sumisión y dependencia con un limitado rol a nivel social y donde la violencia masculina era aceptada y tolerada por la sociedad e incluso por la mujer. La violencia ha sido y es utilizada como un instrumento de poder y dominio del fuerte frente al débil, del adulto frente al niño, del hombre frente a la mujer, su meta es ejercer control sobre la conducta del otro, lo cual se evidencia en los objetivos como "disciplinar", "educar", "hacer entrar en razón", "poner límites", "proteger", "tranquilizar", etc., con que quienes ejercen violencia y también muchas víctimas intentan justificarla.

La estructuración de jerarquías que avalan el uso de la fuerza como forma de ejercicio del poder es uno de los ejes conceptuales del proceso de naturalización de la violencia el cual históricamente ha dificultado su comprensión y reconocimiento al instaurar pautas culturales que permiten una percepción social de la violencia como natural y legítima favoreciendo su manutención.

Se ha observado que la falta de denuncias, impiden determinar la real magnitud del problema, detener el ciclo y avance; sin embargo, ello no es suficiente ya que se necesitan programas o políticas públicas de prevención hacia la violencia intrafamiliar.

Algunos factores que impiden las denuncias son: la esperanza de la víctima de que la situación cambie, el miedo a represalias, la vergüenza ante la sensación de fracaso o culpa, la tolerancia a los comportamientos violentos, la dependencia económica de la víctima respecto a su pareja, su situación psicológica, sentimientos de ambivalencia o inseguridad, miedo e ignorancia del aparato judicial y los servicios de protección y la falta de apoyo familiar, social o económico.

Las causas más comunes vinculadas con la aparición de conductas agresivas en el hombre son la historia, vivencias de violencia o exposición a la misma que hayan tenido en la niñez o adolescencia, en sus respectivas familias de origen, ya sea como víctimas directas de maltrato o como testigos de actos violentos. La violencia puede transmitirse de una generación a otra al repetir modelos basados en pautas culturales que mantienen la desigualdad entre los géneros y la legitiman, tanto en la crianza de los hijos, como en las relaciones interpersonales y resolución de conflictos. Los varones tendrán más posibilidades de convertirse en hombres violentos y las niñas en víctimas al aprender que la sociedad acepta la violencia hacia las mujeres.

Otros factores que incrementan el riesgo y están asociados al agresor, principalmente hombre son: el consumo y la dependencia de sustancias psicoactivas como las drogas y el alcohol que pueden extremar la personalidad, la tensión o el stress que genera el desempleo, la inestabilidad laboral y las crisis económicas o afectivas, estados depresivos profundos, baja autoestima, un bajo nivel cultural, educacional y socioeconómico, ya que aunque la violencia no hace distinción de clases sociales, la pobreza acarrea un stress social al que contribuyen situaciones como el hacinamiento y las dificultades económicas.

Algunos factores como la inadecuada respuesta institucional y/o comunitaria a los casos de violencia intrafamiliar debido a la naturalización de la violencia o a la falta de capacitación o formación, la ausencia de legislación adecuada o dificultades en la aplicación de la existente y la ausencia de redes comunitarias de apoyo generan también un riesgo importante al actuar como elementos perpetuadores de la violencia.

### **2.3.5 Consecuencias y efectos de la violencia intrafamiliar**

Las consecuencias de la violencia intrafamiliar son varios y afectan el nivel físico, psicológico y emocional de aquellas personas que la sufren.

Para la víctima, las principales consecuencias a nivel físico son cefaleas, dolores de espalda, trastornos gastrointestinales, disfunciones respiratorias, palpitaciones, hiperventilación y lesiones de todo tipo como traumatismos, heridas, quemaduras, enfermedades de transmisión sexual y/o embarazos no deseados debido a relaciones sexuales forzadas, embarazos de riesgo y abortos.

Las mujeres maltratadas durante el embarazo tienen más complicaciones (hemorragias, infecciones y otras) durante el parto y post-parto y, generalmente, los bebés nacidos bajo esta situación tienden a ser de bajo peso o con trastornos que ponen en riesgo su supervivencia y con secuelas que influyen en su crecimiento y desarrollo posterior. Por lo demás la violencia puede acarrear para la víctima incluso consecuencias letales mediante el homicidio o el suicidio.

A nivel psicológico se generan efectos profundos tanto a corto como a largo plazo.

La reacción inmediata suele ser de conmoción, paralización temporal y negación de lo sucedido, seguidas de aturdimiento, desorientación y sentimientos de soledad, depresión, vulnerabilidad e impotencia. Luego los sentimientos de la víctima pueden pasar del miedo a la rabia, de la tristeza a la euforia, de la compasión de sí misma al sentimiento de culpa.

A mediano plazo, pueden presentar ideas obsesivas, incapacidad para concentrarse, insomnio, pesadillas, llanto incontrolado, mayor consumo de fármacos y adicciones.

También puede presentarse una reacción tardía descrita como Síndrome de Estrés Post-traumático, consiste en una serie de trastornos emocionales, que no necesariamente aparecen temporalmente asociados con la situación que los originó, pero que constituyen una secuela de situaciones traumáticas vividas, tales como haber estado

sometida a situaciones de maltrato físico o psicológico. Algunos de sus síntomas son: trastornos del sueño (pesadillas e insomnio), trastornos amnésicos, depresión, ansiedad, sentimientos de culpa, trastornos por somatización, fobias y miedos diversos, disfunciones sexuales y el uso de la violencia hacia otros como con los propios hijos.

A nivel social puede ocurrir un deterioro de las relaciones personales, aislamiento social y la pérdida del empleo debido al incremento del ausentismo y a la disminución del rendimiento laboral.

Cuando la víctima sea un menor de edad, se generarán además trastornos del desarrollo físico y psicológico que pueden desembocar en fugas del hogar, embarazo adolescente y prostitución.

En el ámbito de la educación aumentará el ausentismo y la deserción escolar, los trastornos de conducta y de aprendizaje y la violencia en el ámbito escolar.

Los hijos o menores que sin haber sido víctimas directas de la violencia la han presenciado como testigos sufrirán de igual forma riesgos de alteración de su desarrollo integral, sentimientos de amenaza (su equilibrio emocional y su salud física están en peligro ante la vivencia de escenas de violencia y tensión), dificultades de aprendizaje, dificultades en la socialización, adopción de comportamientos violentos con los compañeros, mayor frecuencia de enfermedades psicósomáticas y otros trastornos psicopatológicos secundarios.

A largo plazo estos menores presentarán una alta tolerancia a situaciones de violencia y probablemente serán adultos maltratadores en el hogar y/o violentos en el medio social ya que es el comportamiento que han interiorizado como natural en su proceso de socialización primaria, lo que llamamos violencia transgeneracional,

Para el *agresor* las principales consecuencias serán la incapacidad para vivir una intimidad gratificante con su pareja, el riesgo de perder a su familia, principalmente esposa e hijos, el rechazo familiar y social, aislamiento y pérdida de reconocimiento social, riesgo



de detención y condena, sentimientos de fracaso, frustración o resentimiento y dificultad para pedir ayuda psicológica y psiquiátrica.

### **2.3.6 Indicadores de violencia**

Percibir la violencia física es mucho más fácil ya que deja secuelas evidentes, como golpes, quemaduras etc.

La violencia emocional, se puede percibir por medio de la observación y la escucha activa, dado que todos los seres humanos expresamos los sufrimientos, temores o problemas de algún modo.

Muchas víctimas no delatarán a su agresor abiertamente por temor a represalias o a empeorar la situación, es el caso de mujeres y niños que además dependen de él.

Otras, como los ancianos o los discapacitados, pueden no contar con la capacidad de expresión para denunciar lo que les sucede, sin embargo existen varios indicadores o señales que permiten detectar una posible situación de violencia intrafamiliar, mismos que se analizarán a continuación.

**Indicadores físicos:** Los indicadores físicos son frecuentemente más visibles, aparecen en forma de lesiones físicas, generalmente múltiples, hematomas, arañazos, mordeduras, quemaduras e irritaciones en la piel, marcas y cicatrices en el cuerpo, fracturas, dislocaciones, torceduras, movilidad y/o pérdida de los dientes. Si la víctima ha sido abusada sexualmente pueden presentar además enfermedades de transmisión sexual, irritaciones o hemorragias en la zona genital o anal y dificultad para caminar o sentarse, situación que es aún más evidente cuando el afectado es un niño(a).

Cuando el maltrato consiste en el abandono o la falta de atención a las necesidades físicas suelen haber síntomas de desnutrición, deshidratación, falta de higiene corporal y dental y enfermedades, generalmente de tipo respiratorio o dermatológico de frecuente aparición en ancianos, discapacitados y niños que carecen de cuidados.

**Indicadores emocionales y conductuales:** Estos indicadores se presentan en forma de llanto, sentimientos de culpa o vergüenza, temor, tristeza, angustia, depresión, ansiedad, insomnio, irritabilidad, cambios de humor, olvidos o falta de concentración, confusión, desorientación y aislamiento, enfermedades como la anorexia y la bulimia, baja autoestima, ideas o conductas suicidas.

Cuando la víctima es un niño(a) pueden presentarse además problemas en el lenguaje, cambios bruscos e inesperados de conducta, temor al contacto con adultos o rechazo a determinadas personas o situaciones, resistencia al contacto físico, alteraciones del sueño, del apetito o de la evacuación, agresividad, retraimiento, aislamiento, erotización de la conducta y de las relaciones, baja inesperada del rendimiento escolar, lenguaje y comportamientos que denotan el conocimiento de actos sexuales inapropiados a su edad y fugas del hogar.

Una víctima de maltrato físico o emocional, convencida de que su caso no tiene solución, puede desarrollar mecanismos de defensa, inconscientes y mecánicos, para adaptarse a la situación y lograr su supervivencia, existen varios indicadores en su forma comportarse:

Mantiene una relación con su agresor al que agradece intensamente sus pequeñas amabilidades; suele negar que haya violencia contra ella y si la admite la justifica; niega que sienta ira o malestar hacia el agresor; está siempre dispuesta a mantenerlo contento; intenta averiguar lo que piensa y lo que desea, llegando a identificarse con él. Cree que las personas que desean ayudarla están equivocadas y que su agresor tiene la razón y la protege. Le resulta difícil abandonarlo y tiene miedo de que regrese por ella aún cuando este se encuentre en la cárcel o incluso muerto.

### **2.3.7 Ciclo de la violencia**

La violencia intrafamiliar, es un círculo vicioso que consta de tres etapas:

1- Acumulación de tensiones

2.- Crisis o episodio agudo de violencia

3.- Arrepentimiento y reconciliación

**1.- Acumulación de tensiones (Primera fase):** Es el período que antecede a una crisis o un episodio agudo de violencia. Su extensión varía en cada pareja y puede prolongarse mucho, por lo que en ocasiones resulta invisible como etapa. Se caracteriza por la aparición o un leve incremento del comportamiento agresivo, con breves acciones violentas dirigidas más habitualmente hacia objetos que hacia la pareja, conducta que es reforzada por un pequeño alivio de la tensión luego del acto violento, a medida que esta tensión aumenta, se acumula y la violencia se mueve desde las cosas hacia la pareja mediante el abuso verbal y físico en menor medida.

En efecto, existe un incremento del comportamiento agresivo, más habitualmente hacia objetos que hacia la pareja, por ejemplo, dar portazos, arrojar objetos, romper cosas.

El comportamiento violento es reforzado por el alivio de la tensión luego de la violencia.

La violencia se mueve desde las cosas hacia la pareja y puede haber un aumento del abuso verbal y del abuso físico.

La pareja intenta modificar su comportamiento a fin de evitar la violencia. Por ejemplo: mantener la casa cada vez más limpia, a los chicos más silenciosos, etc.

El abuso físico y verbal continúa.

La mujer comienza a sentirse responsable por el abuso.

El violento se pone obsesivamente celoso y trata de controlar todo lo que puede: el tiempo y comportamiento de la mujer (cómo se viste, adónde va, con quién está, etc.)

El violento trata de aislar a la víctima de su familia y amistades. Puede decirle, por ejemplo, que si se aman no necesitan a nadie más, o que los de afuera son de palo, o que le llenan la cabeza, o que están locos etc.

Esta fase difiere según los casos. La duración puede ser de semanas, días, meses o años. Se va acortando con el transcurrir del tiempo.

## **2.- Episodio agudo de violencia**

En esta fase, aparece la necesidad de descargar las tensiones acumuladas. El abusador hace una elección acerca de su violencia. Decide tiempo y lugar para el episodio, hace una elección consciente sobre qué parte del cuerpo golpear y cómo lo va a hacer.

Como resultado del episodio la tensión y el stress desaparecen en el abusador. Si hay intervención policial él se muestra calmo y relajado, en tanto que la mujer aparece confundida e histérica debido a la violencia padecida.

## **3.- Etapa de calma, arrepentimiento o luna de miel**

Se caracteriza por un período de calma, no violento y de muestras de amor y cariño.

En esta fase, puede suceder que el golpeador tome a su cargo una parte de la responsabilidad por el episodio agudo, dándole a la pareja la esperanza de algún cambio en la situación a futuro. Actúan como si nada hubiera sucedido, prometen buscar ayuda, prometen no volver a hacerlo, etc.

Si no hay intervención y la relación continúa, hay una gran posibilidad de que la violencia haga una escalada y su severidad aumente.

A menos que el golpeador reciba ayuda para aprender métodos apropiados para manejar su stress, esta etapa sólo durará un tiempo y se volverá a comenzar el ciclo, que se retroalimenta a sí mismo.

Luego de un tiempo se vuelva a la primera fase y todo comienza otra vez.

El hombre agresor no se cura por sí solo, debe tener un tratamiento. Si la esposa permanece junto a él, el ciclo va a comenzar una y otra vez, cada vez con más violencia.

### **2.3.8 La víctima**

Son víctimas de la violencia intrafamiliar, aquellas personas sobre quién recae; quienes la sufren se encuentran principalmente en los grupos definidos culturalmente como los sectores con menor poder dentro de la estructura jerárquica de la familia como las mujeres, los menores de edad (niños y niñas), los ancianos y los discapacitados.

Un factor común en quienes han sufrido situaciones de violencia en la infancia, sean hombres o mujeres es la baja autoestima. Esta, por efecto de la socialización de género se manifiesta de manera distinta según el sexo: en las mujeres incrementa los sentimientos de indefensión, originados tras los intentos fallidos de salida de la situación de maltrato, y la culpabilidad; en los hombres, activa mecanismos de sobrecompensación que lo llevan a estructurar una imagen externa dura.

En un nivel emocional la víctima posee sentimientos de desesperanza, se percibe a sí misma sin posibilidades de salir de la situación en la que se encuentra. Tiene una idea hipertrofiada acerca del poder del agresor, el mundo se le presenta como hostil y cree que nunca podrá valerse por sí misma.

Cuando el maltrato es muy grave y prolongado la víctima puede tener ideas de suicidio o de homicidio, se refuerzan los sentimientos de desvalorización y comienza a verse a sí misma como inútil, tonta o loca, tal como se le repite constantemente. Muchas veces puede llegar a dudar de sus propias ideas o percepciones, esta pérdida de confianza le dificulta excesivamente tomar decisiones aún aquellas del ámbito más cotidiano y doméstico.

El miedo es una emoción frecuente en las personas que viven violencia, se relaciona con la vivencia de los episodios violentos y generalmente actúa inmovilizando, en muchos casos le impedirá a la víctima salir de la situación de abuso, pedir ayuda y buscar soluciones.

En la dimensión conductual, la víctima tiende al aislamiento y a ocultar al entorno, lo que vive en su relación de pareja y/o familiar. Suele tener conductas temerosas y expresar dependencia y sumisión, experimenta un verdadero conflicto entre su necesidad de expresar sus sentimientos y el temor que le provoca la posible reacción de su agresor. Al mismo tiempo, mantiene diversas conductas de apoyo, cuidado y protección hacia su agresor. Su comportamiento puede aparecer contradictorio y expresa ambivalencias (por ejemplo, denunciar el maltrato y luego retirar la denuncia).

La víctima tiende a ubicarse en un lugar secundario o postergado en sus relaciones, en este sentido se orienta a los otros, percibiéndose poco central o protagónica en los sistemas en que vive, por el contrario, atribuye a su agresor un gran poder, lo asume como dueño de la verdad, le atribuye autoridad y frecuentemente justifica los abusos, ya sea por sentirse responsable de ellos o porque asume que al haber sido su agresor víctima de otros abusos, queda liberado de su responsabilidad.

### **2.3.9 El agresor**

Los agresores presentan ciertas características que contribuyen a describir cómo se va organizando su comportamiento y los mecanismos que le permiten mantener su posición. Frecuentemente quienes están involucrados en relaciones violentas muestran un alto porcentaje de contextos violentos en sus familias de origen. Los agresores suelen haber sido maltratados o abandonados en su infancia o, al menos, testigos de actos de violencia intrafamiliar. La violencia en la familia de origen ha servido de modelo de resolución de conflictos interpersonales y ha ejercido el efecto de normalización de la violencia. La recurrencia de tales conductas, percibidas a lo largo de la vida, las ha convertido en algo corriente, a tal punto que muchos agresores no comprenden cuando se les señala que sus conductas ocasionan daño.

El agresor, tanto el que maltrata a su pareja como a sus hijos u otros familiares, suele ser una persona de baja autoestima, pobre control de impulsos y sin trastornos psiquiátricos evidentes (aunque suele tener una fuerte tendencia a confundir sus suposiciones imaginarias, como los celos, con la realidad), por tanto su objetivo no es satisfacer algún tipo de necesidad sádica o psicopática que proporcione placer a través del sometimiento del otro, sino emplear un recurso definitivo que le permita instaurar o mantener el poder y control en la relación de pareja o familiar.

El agresor tiende a eludir su responsabilidad a través de medios como la externalización, mediante la cual justifica su actuar con extensas listas de razones o culpando a fuerzas externas; y la negación, que le permite identificar a otros como los causantes del problema y desligarse de las acciones necesarias para superar sus dificultades. En el caso del abuso sexual el agresor tiene plena conciencia de su actuar por lo que niega o encubre su conducta para poder mantenerla. Todo lo anterior como una manera de proyección de la responsabilidad y la culpa.

El aislamiento social tiende a ser una imposición a sí mismo pues percibe el entorno más próximo como una amenaza a su necesidad de ejercer control, a pesar de esto suele proyectar una imagen de excelente cónyuge, pareja, padre o hijo, al adoptar modalidades conductuales disociadas: en el ámbito público se muestra como una persona equilibrada, en la mayoría de los casos no trasunta en su conducta nada que haga pensar en actitudes violentas, haciendo menos creíble una eventual denuncia. En el ámbito privado, en cambio, se comporta de modo amenazante, utiliza agresiones verbales y físicas, como si se tratase de otra persona. Su conducta es posesiva y se caracteriza por estar siempre "a la defensiva".

### **2.3.10 Las familias que sufren violencia**

Cuando existen elementos tales como la verticalidad, disciplina, obediencia, jerarquía, respeto y castigo ( que pueden resultar funcionales para la organización dentro de instituciones como las militares), y sirven de base para regular las relaciones intrafamiliares se genera un modelo autoritario de familia, el cual, inserto en una cultura patriarcal cargada de estereotipos culturales y de género, se caracterizará por la unidireccionalidad, ya que en

este modelo el concepto de respeto no es entendido como una categoría que requiere reciprocidad, sino que es definido a partir de una estructura de poder en la cual la dirección establecida es vertical ascendente (de "abajo" hacia "arriba", ejemplos: "Los hijos deben obedecer a los padres", "las faltas a la obediencia y al respeto deben ser castigadas", "La mujer debe seguir al marido"). La aceptación de esta norma legitima diversas formas de violencia intrafamiliar. En una estructura familiar vertical, se suele poner el acento en las obligaciones, más que en los derechos de los miembros. Por lo tanto, los más débiles tienen una oscura conciencia de sus opciones y facultades. De ahí que su dependencia con respecto a los más fuertes se acentúe y su autonomía personal se vea recortada.

Para evaluar el potencial de violencia en una familia se requiere la consideración de los siguientes elementos:

Grado de verticalidad de la estructura familiar.

Grado de rigidez de las jerarquías.

Creencias en torno a la obediencia y el respeto.

Creencias en torno a la disciplina y al valor del castigo.

Grado de adhesión a los estereotipos de género.

Grado de autonomía relativa de los miembros.

Las familias que presentan problemas de violencia muestran un predominio de estructuras familiares de corte autoritario, en las que la distribución del poder sigue los parámetros dictados por los estereotipos culturales. Habitualmente, este estilo vertical no es percibido por una mirada externa ya que la imagen social de la familia puede ser sustancialmente distinta de la imagen privada. Esta disociación entre lo público y lo privado, para ser mantenida, necesita de cierto grado de aislamiento social que permite sustraer el fenómeno de la violencia de la mirada de otros.

Los antecedentes que emergen de la historia personal de quienes están involucrados en relaciones violentas muestran un alto porcentaje de contextos violentos en las familias de origen. Estos modelos violentos tienen un efecto cruzado cuando



consideramos la variable género. Los hombres violentos en su hogar suelen haber sido niños maltratados o, al menos, testigos de la violencia, luego se identifican con el agresor incorporando activamente en su conducta lo que alguna vez sufrieron activa o pasivamente. Las mujeres maltratadas también tienden a tener historias de maltrato y llevan a cabo un verdadero aprendizaje de la indefensión.

Cuando la violencia en la familia de origen ha servido como modelo de resolución de conflictos interpersonales y ha ejercido el efecto de normalización de la violencia, la recurrencia a tales conductas percibidas a lo largo de la vida, las ha convertido en algo corriente, a tal punto que muchas víctimas no son conscientes del maltrato que sufren y muchos agresores no comprenden el daño que ocasionan.

## **2.4 Divorcio**

El alcoholismo, la drogadicción y la violencia intrafamiliar, dan origen a la disolución del vínculo matrimonial, consistente en el divorcio, mismo que será estudiado a continuación, no soslayando el hecho de que para ello, es necesario señalar a la Institución Jurídica del matrimonio.

### **2.4.1 Matrimonio**

El origen de la palabra matrimonio proviene de la voz latina “matrimonium, matriz, madre y monium, cargas, o sea que el significado etimológico del matrimonio parece comprender las cargas de la madre.”<sup>23</sup>

El artículo 137 del Código Civil para el Estado de Querétaro, señala que el matrimonio es: “Una institución que se establece en un vínculo jurídico por la unión de un hombre y una mujer, que con igualdad de derechos y obligaciones son la base del nacimiento y estabilidad de una familia, así como la realización de una comunidad de vida plena y responsable”<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> CASTÁN TOBEÑAS, José. La Crisis del Matrimonio, "Ideas y Hechos" Reus, España, 1914. p. 26

<sup>24</sup> Legislación Civil para el Estado de Querétaro, Sista. México D.F. 1989

No obstante lo anterior, el tratar de definir al matrimonio con precisión sería en vano, en razón que son varias las características que éste tiene y varias las posibles naturalezas que pueda tener, esto es, simplemente se debe de definir al matrimonio por sus características, las que son: la unidad, la monogamia, la permanencia y la legalidad.

Tan altas finalidades exigen que la colaboración conyugal sea permanente y prologada mientras subsiste el lazo conyugal. Tal colaboración y coordinación de intereses, encuentra en el derecho los medios para reforzar a través de diversas disposiciones jurídicas, la solidez y permanencia de la unión entre los consortes. Esa comunidad de vida entre el varón y la mujer, es un hecho natural que se impone al derecho y que éste eleva a la categoría jurídica, para organizarlo y sancionarlo por medio del complejo de relaciones jurídicas que constituyen ese estado.

## **2.4.2 El divorcio.**

### **2.4.2.1 Definición de divorcio.**

Una vez que se ha definido al matrimonio, en este apartado se analizará y estudiará lo referente al divorcio y su definición.

Ahora bien, la palabra divorcio proviene de la voz latina *divortium*, *divertere*, que significa separar lo que estaba unido, o bien, tomar líneas divergentes. El divorcio es el rompimiento del vínculo, de lo que estaba unido. Seguir sendas diferentes los que antes marchaban por el mismo camino.

El divorcio es definido en el artículo 247 del Código Civil para el Estado de Querétaro, señalando lo siguiente: “El divorcio disuelve el vínculo del matrimonio y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro”<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> IBIDEM

Al respecto, es pertinente señalar que, para Julián Bonnecase las únicas formas de disolución del matrimonio son la muerte y el divorcio, lo que para otros autores como Rafael de Pina no es así, ya que este autor añade otra forma de disolución, como lo es la nulidad, cosa que Julián Bonnecase rechaza rotundamente, en virtud, de que para éste último las únicas formas de cómo se puede disolver el vínculo matrimonial son "la muerte de uno de los cónyuges y el divorcio" ya que menciona éste autor que, no hay que confundir las causas de disolución del matrimonio con las de nulidad, ya que aquellas son posteriores al matrimonio, cuyos efectos no son retroactivos, a diferencia de una nulidad, cuyos efectos son retroactivos a la celebración del matrimonio.

Por último, Ignacio Galindo Garfias menciona que el divorcio "es la disolución del vínculo matrimonial, el cual sólo puede ser decretado por la autoridad judicial y en muy especiales casos por la autoridad administrativa dentro de un procedimiento señalado por la ley, en que se compruebe debidamente la imposibilidad de que subsista la vida matrimonial" <sup>26</sup>

El Código Civil para el Estado de Querétaro, señala tres tipos de divorcio, el divorcio administrativo, contencioso y voluntario, los cuales serán abordados con posterioridad.

#### **2.4.2.2 Objeto del divorcio**

El divorcio es una de las formas por las cuales se termina el vínculo matrimonial entre los cónyuges, es la "... manifestación legal de la real ruptura del matrimonio." el objeto del divorcio es disolver el vínculo matrimonial y, por consiguiente, los derechos y obligaciones que tienen los cónyuges entre sí, por tanto, los cónyuges están en la plena libertad de contraer nuevas nupcias.

Por tanto, quedan sin efectos todas aquellas obligaciones y deberes subjetivos o no patrimoniales que nacen del matrimonio como son la cohabitación, débito carnal,

---

<sup>26</sup> GALINDO, Garfias Ignacio, op. Cit. p. 38

fidelidad y ayuda mutua; por lo que cada cónyuge puede contraer nuevas nupcias, y aun cuando se tengan que cumplir con otro tipo de obligaciones como son los alimentos a los hijos que sean menores de edad, o al cónyuge que no tenga forma de subsistir.

Es importante mencionar que para poder realizar el acto del divorcio, en el mismo debe intervenir el Estado, ya sea por medio de una autoridad judicial o administrativa, lo anterior en razón del interés que tiene el mismo para resolver sobre el juego de los intereses de la familia, de la sociedad y, consecuentemente, del mismo Estado.

#### **2.4.2.3 Divorcio administrativo**

Este tipo de divorcio es procedente ante el Oficial del Registro Civil de su domicilio de los consortes y procede, cuando ambos cónyuges convienen en divorciarse, son mayores de edad, no tienen hijos, se casaron por separación de bienes y la cónyuge no se encuentra embarazada, por lo que una vez que comprueban con los documentos idóneos lo señalado, el Oficial del Registro Civil, previa identificación de los consortes levantará un acta en que se hará constar la solicitud de divorcio y los citará para que se presenten a ratificarla a los quince días, si los consortes hacen la ratificación el Oficial del Registro Civil los declarará divorciados y levantará el acta de divorcio respectiva, haciendo la anotación correspondiente en la del matrimonio anterior.

#### **2.4.2.4 Divorcio Necesario.**

El divorcio necesario o contencioso se da cuando uno de los cónyuges demanda al otro ante la autoridad jurisdiccional competente la disolución del matrimonio, por encuadrar su (s) conducta (s) en alguna (s) de las hipótesis señaladas en el artículo 248 de la Ley Sustantiva Civil del Estado de Querétaro, que señala lo siguiente:

“Artículo 248 . Son causas de divorcio necesario:

- I. El adulterio debidamente probado de uno de los cónyuges.

II. El hecho de que la mujer dé a luz, durante el matrimonio, un hijo concebido antes de celebrarse ese contrato, y que judicialmente se haya desconocido la paternidad.

III. La propuesta de un cónyuge al otro para prostituirse, no sólo cuando él mismo lo haya hecho directamente, sino cuando se pruebe que ha recibido dinero o cualquier otro tipo de beneficio, con el objeto expreso de permitir que otra persona tenga relaciones sexuales con su cónyuge;

IV. La incitación a la violencia hecha por un cónyuge a otro para cometer algún delito;

V. Los actos inmorales ejecutados por el marido o por la mujer con el fin de corromper a los hijos; así como la tolerancia en su corrupción, ya sea que los hijos sean de ambos, ya de uno solo de ellos.

VI. Padecer cualquier enfermedad crónica o incurable que sea, además, contagiosa o hereditaria;

VII. Padecer enajenación mental incurable, previa declaración de interdicción que se haga respecto del cónyuge que la sufra.

VIII. La separación del hogar conyugal por más de seis meses sin causa justificada.

IX. La separación del hogar conyugal por una causa que sea bastante para pedir el divorcio, si se prolonga por más de un año sin que el cónyuge que se separó entable la demandada de divorcio.

X. La declaración de ausencia legalmente hecha, o la de presunción de muerte, en los casos de excepción en que no se necesita para que se haga que preceda la declaración de ausencia.

XI. La sevicia, las amenazas, los golpes o las injurias graves de un cónyuge para el otro.

XII. La negativa injustificada de los cónyuges a cumplir con las obligaciones señaladas en los artículos 154, 155 y 156, así como el incumplimiento injustificado de uno de los cónyuges, de la sentencia ejecutoriada, en el caso del artículo 158;

XIII. La acusación calumniosa hecha por un cónyuge contra el otro, por delito que merezca prisión mayor de dos años.

XIV. El hecho de que uno de los cónyuges cometa un delito no político, infamante y que merezca prisión mayor de dos años.

XV. Los hábitos de juego o de embriaguez o el uso indebido y persistente de drogas o estupefacientes, cuando amenazan causar la ruina de la familia o constituyen un continuo motivo de desavenencia conyugal;

XVI. Cometer un cónyuge contra la persona o los bienes del otro, un acto que sería punible si se tratara de persona extraña, siempre que tal acto tenga señalada en la ley pena que pase de un año de prisión;

XVII. La separación de los cónyuges por más de dos años, independientemente del motivo que haya originado la separación, la cual podrá ser invocada por cualquiera de ellos; y

XVIII. La negativa injustificada de uno de los cónyuges para tener relaciones sexuales con el otro, así como las prácticas homosexuales de cualquiera de ellos.”<sup>27</sup>

Dentro de este sistema de divorcio necesario podemos considerar dos tipos, que son:

1. El divorcio sanción
2. El divorcio remedio.

El divorcio sanción se encuentra previsto por aquellas causales que señalan un acto ilícito o bien, un acto en contra de la naturaleza misma del matrimonio.

El divorcio remedio se instituye como una protección en favor del cónyuge sano o de los hijos, contra enfermedades crónicas o incurables, y que sean además contagiosas o hereditarias. El divorcio al que se le denomina "remedio" tiene una modalidad sui generis en la legislación, ya que con fundamento en las causales contempladas, el cónyuge sano puede optar por el divorcio contencioso, o por la simple separación de cuerpos, pero persistiendo las demás obligaciones del matrimonio, de aquí que el nombre de divorcio

---

<sup>27</sup> Legislación Civil para el Estado de Querétaro, op. Cit. P. 51-52

remedio, por que se quiera evitar que el cónyuge sano o los hijos si los hay, puedan contagiarse de una enfermedad.

El procedimiento a seguir en un divorcio necesario es que el actor demandada a su contrario en la vía ordinaria civil el divorcio en base a alguna(s) de las causales anteriormente señaladas, posteriormente se le emplaza al demandado de la demanda entablada en su contra, concediéndole a éste último un plazo de nueve días para dar contestación a la misma, una vez que se ha dado contestación a la demanda y previo estudio de los presupuestos procesales consistentes en la personalidad, competencia y vía se abre el juicio en su etapa probatoria concediéndoles a las partes un plazo de diez días para ofrecer todas las pruebas tendientes a acreditar o en su caso desacreditar las causal (es) invocada (s) y veinte días para el desahogo de las pruebas ofrecidas, una vez concluido el periodo probatorio, se abre el juicio a su fase de alegatos por un plazo común de cinco días a las partes y se cita a las partes a oír sentencia por el juez, cabe hacer alusión, que los juicios contenciosos se caracterizan por el desgaste que sufren las partes en el desahogo de las pruebas como la confesional y sobre todo la testimonial, en donde en ocasiones los padres, hermanos, vecinos o amigos de las partes son llamados a rendir ante la autoridad judicial su testimonio respecto de la litis, lo que tiene como consecuencia más odio y rencor entre las partes entre sí, así como las partes con los testigos, asimismo, el tiempo en que es resuelto un divorcio el cual puede durar años.

Cuando un cónyuge haya pedido el divorcio por causas que no haya justificado o que hayan resultado insuficientes, el demandado tiene a su vez el derecho de pedir el divorcio, pero no podrá hacerlo sino pasados tres meses de la notificación de la última sentencia, haciéndose la aclaración que durante estos tres meses, los cónyuges no están obligados a vivir juntos.

Así mismo, el cónyuge culpable no puede contraer nuevas nupcias hasta dos años después de decretado el divorcio, sin embargo el cónyuge inocente puede contraer matrimonio inmediatamente después del divorcio.

#### 2.4.2.5 Divorcio voluntario

Este tipo de divorcio, como su nombre lo indica, procede cuando los cónyuges de mutuo acuerdo desean divorciarse, el mismo ha sido muy criticado en razón de que se argumenta la poca seriedad de la institución del matrimonio, sin embargo este tipo de divorcio es muy acertado, porque evita entre los cónyuges un desgaste psicológico, económico y físico, porque como es bien sabido, este tipo de problemas conyugales trae un desmoronamiento de las actividades cotidianas de la pareja.

Se puede decir, que este tipo de divorcio es el más acertado y coherente para la pareja que ha decidido divorciarse sin que medie pleito alguno, por esto también se le denomina divorcio no contencioso, en razón de que no existe un pleito de tipo judicial, únicamente, la intervención que tiene el Juez de lo Familiar va en razón de la protección de los hijos que hayan sido producto de dicha relación y la separación de la sociedad conyugal.

Al respecto Sara Montero definió este divorcio como “ la disolución del vínculo matrimonial en vida de los cónyuges decretada por autoridad competente, ante la solicitud por mutuo acuerdo de ambos cónyuges”.<sup>28</sup>

En efecto, cuando ambos consortes convengan en divorciarse y no se encuentren dentro de los supuestos dispuestos por el artículo 252 del Código Civil señalados con anterioridad, es decir, tengan hijos, estén casados por más de un año, que se hubiesen casado por sociedad conyugal o la mujer se encuentre embarazada, los divorciantes deberá llevar a cabo su divorcio ante un juez familiar en la vía de jurisdicción voluntaria, para lo cual, deberán presentar al juez el convenio al que llegaron para disolver el vínculo matrimonial el cual deberá contener los siguientes requisitos:

- 1.- El domicilio de depósito de los divorciantes.
- 2.- Si se casaron por sociedad conyugal la forma de disolver la misma.

---

<sup>28</sup> MONTERO DUHALT, Sara “DERECHO DE FAMILIA”, Tercera edición, Porrúa, México, 1987. p.52



3.- Señalar si constituyeron patrimonio de familia

4.- Para el caso de tener hijos deberá de contener:

- A) Quién de los consortes tendrá la custodia del (los) menor (es)
- B) Los días y horarios de convivencias ente el padre que no tiene la custodia y el (los) menor (es), tanto para el periodo escolar como para las vacaciones.
- C) El pago de alimentos por parte del deudor alimentario (cantidad, fecha y lugar del depósito).
- D) La forma de garantizar los alimentos, ya sea prenda, fianza, hipoteca o cantidad alguna en efectivo a criterio del juzgador dado que existen jueces que exigen el equivalente a un año y otros el pago de la pensión alimenticia elevada a seis meses, dado que la ley señala que esto es a criterio del juzgador.

Además se deberá de exhibir un certificado de no gravidez expedido por un laboratorio y a petición del Ministerio Público que es la autoridad que vela por los intereses de los menores una constancia reciente de ingresos del deudor alimentario.

Así mismo y para el caso de haber contraído nupcias por sociedad conyugal deberán con documento idóneo acreditar la propiedad de los bienes muebles o inmuebles adquiridos y para éste último caso el certificado de libertad de gravámenes expedido por el Director del Registro Público de la Propiedad.

Se hace alusión que será el juez competente el de aquella entidad en donde las partes tuvieron su último domicilio conyugal.

Una vez exhibido el convenio, el juez familiar señala día y hora para la primera junta de avenencia en la que en presencia del Ministerio Público (si existen menores), se les exhorta a los divorciantes que consideren su decisión de divorciarse y que vean al divorcio como la última solución a sus conflictos y no como la primera alternativa, dado que la familia es la base la sociedad y al Estado le interesa que ésta no se disuelva, lo anterior toda vez que cuando una pareja se plantea el divorcio, el sistema familiar entra en crisis, así como las consecuencias jurídico, sociales y morales que trae consigo el divorcio, dado que

la dinámica familiar se desequilibra y el funcionamiento de sus integrantes, en los diferentes ámbitos en los que se ubican, se altera. “La ruptura matrimonial o de pareja da lugar a un proceso conflictivo doloroso, que ocasiona prolongadas e intensas tormentas emocionales y genera niveles muy perjudiciales de ansiedad...Pero sobre todo los hijos –la parte más débil- son los más afectados por el impacto emocional que generan estas situaciones.”<sup>29</sup>

Para el caso de que los divorciantes manifiesten su deseo de continuar con el divorcio, se procede al estudio del convenio exhibido, así como de los documentos anexados y se aprueba de manera provisional, asimismo, para el caso de omitir alguno de los requisitos señalados con anterioridad se les previene para que lo cumplan, posteriormente, se señala nueva fecha para que tenga verificativo la segunda junta de avenencia en la que de nueva cuenta, el juez y el Ministerio Público exhorta a los divorciantes a reconsiderar su decisión y para el caso de que la respuesta de los consortes sea continuar con el divorcio y una vez cubiertos todos los requisitos, el juez cita a las partes a oír sentencia en la que el juzgador estudia que las cláusulas pactadas por las partes no sean contrarias a derecho, de ser así aprueba el convenio de manera definitiva, por lo que una vez que la sentencia quede firme, es decir que transcurran los seis días señalados por la ley sin que los divorciantes o en su caso el Ministerio Público interpongan recurso de apelación, se ordena girar oficio al Oficial del Registro Civil en dónde las partes contrajeron matrimonio a efecto de que levante el acta respectiva de divorcio y haga la anotación correspondiente en el acta de matrimonio.

Por último, se hace la aclaración que tratándose de divorcio voluntario, los cónyuges no podrán contraer nuevas nupcias hasta un año posterior al divorcio.

#### **2.4.2.6 Efectos del divorcio en las familias**

---

<sup>29</sup> GARCIA GARCIA, Lucía “MEDIACIÓN FAMILIAR. PREVENCIÓN Y ALTERNATIVA AL LITIGIO EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES” DYKINSON, Madrid, 2003.

Se ha observado que los más afectados en un divorcio, son los hijos en cualquier edad, dado que es muy común que los padres los tengan como “escudo”, esto es, que se condicionen uno a otro a costa de los hijos (“Si tú no me das más dinero...no vas a ver a tus hijos” y “Si no me dejas ver a los hijos...ya no te voy a dar dinero”), ocasionando que los niños se sientan culpables de los problemas de los papás.

Asimismo; es muy frecuente que a fin de ganarse el amor de los menores; los padres, se descalifiquen mutuamente, (es que el tonto de tu padre...); pretendiendo así, que los menores se inclinen por alguno de los dos, sin saber que el efecto de estas circunstancias es que el menor acaba odiando a ambos padres; o en su caso, los padres tratan de manipular a los hijos como muy frecuentemente sucede en las entrevistas que los jueces les llevan a cabo a los menores, en donde los padres le señalan al menor para que le digan al juez tal o cual cosa, con la promesa de comprarles algo (juguetes, ropa etc), siendo el resultado de ello, que los niños terminan manipulándolo a sus padres.

Se considera que el divorcio es un evento y proceso doloroso para todos los niños y que repercutirá de una forma u otra en el desarrollo de éste tanto en el proceso, como también en su desarrollo posterior si es que no lograr superar este evento.

El divorcio se traduce en el niño como una pérdida parcial y separación de una relación con los padres, ya que de alguna forma están ambos ausentes, tanto el padre que tiene la custodia del menor, que estará deprimido y ocupado y el que no la tiene, quién también se mostrará deprimido y además estará apartado físicamente, todo ello, le provoca al menor confusión, angustia, tristeza y enojo contra uno de los padres o con ambos, por lo que se puede decir que el niño está en una fase de duelo.

El mediador familiar Christian Cambert, de origen francés, en su taller denominado “mediación familiar”, mayo del 2005, señaló que las reacciones que se presentan los niños ante un evento tan significativo como lo es el divorcio de sus papás, varía con la edad, por lo que las características que se observan son las siguientes:

De 2.5 a 5 años. Regresión, trastornos del sueño, irritabilidad, angustia de separación, solicitud de contacto físico, inhibición de los juegos, temor al abandono y sentimientos de responsabilidad por la separación.

De 5 a 8 años. Tristeza manifiesta, sollozos, sentimientos de rechazo, nostalgia por el padre que se va, fantasía de retorno de ese padre ausente, acentuada disminución del rendimiento escolar, temor a ser expulsado.

De 9 a 12 años. Renuncia a hablar de un problema, intensa ira contra uno o ambos padres, descenso del rendimiento escolar, deterioro de las relaciones con los compañeros, fácilmente captado como aliado por uno de los padres.

Adolescencia. Depresión, ausentismo escolar, actividad sexual, abuso de alcohol y drogas e intentos de suicidio.

Lo anterior se suscita, toda vez que para los niños es muy difícil entender que papá y mamá ya no van a estar juntos, negándose a aceptar esta nueva realidad, por lo que es recomendable que los padres al divorciarse entiendan que si bien como pareja no funcionaron y es mejor estar separados, también lo es que siempre van a ser padres de sus hijos y que por el bienestar de ellos, lo recomendable es que entre los divorciantes exista comunicación y se traten de llevar bien, asimismo, que eviten en presencia de los menores hablar mal uno del otro, dado que si los divorciantes están bien, los menores también van a estar bien.

Así las cosas, el divorcio es un conflicto que afecta a cada uno de sus miembros de una familia, por lo que se sugiere orientación y apoyo psicológico tanto al niño, como a los padres, en donde se les haga ver a los menores que los problemas que llevaron a sus padres al divorcio, son únicamente de ellos y que los niños no tienen la culpa, asimismo, que siempre cuentan y contarán con el apoyo de papá y de mamá cuando lo necesiten y soliciten; y que con el divorcio cada uno de sus padres pueden tener una nueva pareja, con

quién puede formar otra familia, dando origen a las familias ensambladas, mismas que fueron estudiadas en el capítulo anterior.

### **III. EL CONFLICTO**

Siendo que el punto de referencia y la materia prima de la mediación es el conflicto, dado que es la situación que se genera cuando dos personas o más, manifiestan posiciones objetivas o subjetivas incompatibles, respecto de relaciones, bienes, intereses y necesidades y dada su importancia en este capítulo se revisarán algunos conceptos relacionados con el conflicto.

#### **3.1 Concepto de conflicto**

Se iniciará este capítulo presentando lo que algunos estudiosos del tema entienden por conflicto.

Lewin dice que el conflicto es “Una situación en la que fuerzas que se oponen de modo simultáneo entre sí y con igual intensidad actúan en el individuo”.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> REDORTA Joseph “CÓMO ANALIZAR CONFLICTOS” PAIDOS, España 2004 p.34

A su vez, Deutsch señala que el conflicto es “Una acción incompatible con otra cuando se obstruye, interfiere, daña o de alguna manera posteriormente la hace menos agradable o menos efectiva”<sup>31</sup>

Para Rubin, Pruitt y Hee “El conflicto significa diferencia de intereses percibida, o una creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente”<sup>32</sup>

Así mismo, para Infante el conflicto es “Un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias del poder”<sup>33</sup>

Los autores señalados hacen referencia a fuerzas que se oponen, acción incompatible, diferencia de intereses, metas incompatibles, es decir a la construcción entre dos o más personas que no están de acuerdo en algo, por lo tanto, entendemos que el conflicto es un proceso, toda vez que nace, se construye entre dos partes, por lo que existe una co-construcción en donde no necesariamente existe el consentimiento, sino la participación; crece, dado que predominan las interacciones antagónicas sobre cooperativas y existen ocasiones en donde el antagonismo llega a la agresión mutua, se desarrolla y esta escalada genera estilos personales de conducta habitual en el manejo de los conflictos que a su vez generan respuestas agresivas, las cuales se justifican en un círculo difícil de romper, asimismo, el conflicto puede morir o quedarse estancado o auto-organizarse, ya que la incompatibilidad saca al sistema del equilibrio, y si las fluctuaciones llegan a ser mayores, se generan las bifurcaciones, dando origen a una nueva estructura, denominada disipativa.

El conflicto es por lo tanto un proceso esencialmente dinámico, sujeto a permanentes transformaciones desde su nacimiento hasta su resolución por lo que tal transformación puede y debe ser administrada.

---

<sup>31</sup> IBIDEM

<sup>32</sup> IBIDEM

<sup>33</sup> IDEM p. 29

Cuando el conflicto comienza, las partes que persiguen la obtención de sus objetivos, "manejan" por sí mismas las conductas conflictuales. En realidad, manejan la propia y al hacerlo manejan también la de su oponente, ya que la interacción entre los actores es la esencia de ese fenómeno que se denomina conflicto; por definición la interacción es un continuo de conductas sucesivas de distintos actores, cada una de las cuales puede ser atribuida a la anterior como su consecuencia. En la medida en que los actores no obtengan una satisfactoria resolución del conflicto, la intensidad de la conducta conflictual tiende a aumentar, lo cual produce también un aumento de hostilidad en el nivel emocional y un incremento de la cantidad de actos negativos que unos y otros realizan, lo que a su vez genera mayor hostilidad y mayor cantidad de actos negativos. Ello aleja las posibilidades de acuerdo.

Los conflictos manejados por los propios actores sin cooperación externa, terminan por ser percibidos por ellos como juegos de suma cero en los que todas las soluciones posibles tienen que ser de naturaleza ganador-perdedor. Lo que significa que sólo la victoria o la rendición resultan los métodos posibles de resolución. Esto aunque las partes obtengan un acuerdo, en el cual uno resulte ganador, y el otro perdedor.

Por otro lado, a medida que el conflicto escala, la comunicación se hace menos fluida, todo lo cual dificulta soluciones que no recurran a algún tipo de violencia. Porque en efecto, hasta la decisión judicial incluye la amenaza del uso de la fuerza para su ejercicio. A esta altura del conflicto, la intervención de terceros se convierte en el único camino viable para obtener resultados satisfactorios para ambas partes.

El conflicto es una parte ineludible de la vida cotidiana al grado que se puede afirmar que es el resultado inevitable de una sociedad altamente compleja, competitiva y muchas veces litigiosa. Mientras que algunos conflictos son simplemente molestias menores que se aceptan como un componente natural de la existencia, otros evitan que las relaciones humanas se realicen en todo su potencial y algunos otros llegan a ser tan severos que causan irreparables daños a individuos, familias, medios laborales y comunidades enteras.

Se tiene conocimiento de que existen dos formas de conflicto, el denominado **intrapersonal**, que se da cuando existe una confrontación entre dos personas, el cual puede ser directa y franca o compuesta de hostilidades encubiertas y persecuciones que generan un clima de desconfianza, y éste **ocurre dentro del propio individuo**. La otra forma es la denominada **interpersonal**, que consiste en una controversia entre varias partes, individuos y un grupo o grupos dentro de una institución u organización o entre dos organizaciones o grupos grandes o diversas entidades dentro de una institución.

Es importante conocer la diferencia entre una y otra, ya **la que mediación únicamente se encarga de los conflictos interpersonales**, también es importante señalar la diferencia entre el conflicto y la disputa, ya que esta segunda se da cuando las personas persiguen un mismo objetivo que a su vez es incompatible con los propios intereses, por ejemplo seguir viviendo ambos cónyuges divorciados en el que fuera su domicilio conyugal; también se distingue el conflicto de la agresión, ya que ésta última surge cuando en una relación se tiene la intención deliberada de hacer daño.

### **3.2 Naturaleza del conflicto**

Poco se entenderá al conflicto si no se profundiza en la dualidad, que consiste en la manifestación opuesta, citando como algunos ejemplos: luz y oscuridad, blanco y negro, derecha e izquierda, principio activo-dador y principio pasivo-receptor, sol y luna, fuego y agua, rojo y azul, circularidad y cuadratura, oriente y occidente, sonido -en especial, palabra- y silencio, lleno y vacío, frío y calor, lento y rápido, dentro y fuera, arriba y abajo, pasado y futuro, macrocosmos y microcosmos, etc. Si se hace la adecuada traducción se observa que la mayoría de los conflictos, si no todos, pueden leerse, describirse o justificarse en términos simbólicamente semejantes.

En el cuerpo humano se muestra la dualidad desde el primer segundo que manifiesta vida autónoma: la inspiración y la expiración. El cuerpo entero es una manifestación completa de la dualidad: dos ojos, dos oídos, un cerebro con dos lóbulos (uno derecho, que se corresponde con las capacidades intuitivas, perceptivas y abstractas -



magnético-, y uno izquierdo, que desarrolla las capacidades analíticas, activas y la razón - eléctrico-), dos brazos, dos piernas, dos pulmones, dos riñones, etc.

En un contexto histórico y filosófico diferente, pero en una aproximación similar, la dialéctica hegeliana formulaba principios parejos sustentados en los conceptos de tesis, antítesis y síntesis. Por su parte, los herméticos señalan, en sentido semejante, en su cuarto principio, el de la polaridad: “Todo es doble, todo tiene dos polos, su par de opuestos: los semejantes y antagónicos son lo mismo; los opuestos son idénticos en naturaleza, pero diferentes en grado; los extremos se tocan; todas las verdades son semiverdades; todas las paradojas pueden reconciliarse” (texto anónimo). Como se señala, el calor y el frío, aunque opuestos, son realmente la misma cosa, consistiendo la diferencia, simplemente en diversos grados de aquella. Lo mismo ocurre con la oscuridad y la luz, la guerra y la paz, el amor y el odio, el mal y el bien, por lo que se concluye que la esencia del conflicto es la contradicción.

En suma, el conflicto ocurre porque se persiguen objetivos incompatibles y es consecuencia de la pobre comunicación, mala percepción, defectuosa socialización y otros procesos inconscientes.

A continuación, se analizará la naturaleza del conflicto desde diversos puntos de vista:

Desde el **marco social** el conflicto radica en las creencias, valores, principios y prejuicios de las personas, dado que éstas son muy difíciles de erradicar o alterar, además de ser fomentadas por el propio grupo.

Desde el **aspecto psicológico**, se observa en forma integral a todo el individuo, esto es, que se le visualiza desde los ojos, cogniciones, experiencias y deseos del otro, por lo que se encarga de los conflictos intrapersonales (los que se encuentran dentro del individuo).

Si bien el conflicto se encuentra presente en las relaciones humanas y se manifiesta de diversas maneras en nuestra vida diaria, una de las proyecciones más frecuentes que tiene el conflicto es **la jurídica**; aunque no todo conflicto tiene naturaleza jurídica, porque existen conflictos que nunca llegan al mundo jurídico, como lo son los conflictos internos en familias, instituciones, comunidades, deportivos etc.

Ha sido una pauta constante de los abogados el determinar que los conflictos tienen características jurídicas, que justifican y hacen exigible la participación del derecho para al resolución de tales conflictos. Así, se habla de controversia, juicio, litigio, etc.

Sin embargo, existe un término universalmente aceptado, que cuenta con el mayor uso práctico y con un respaldo teórico importante, es el de litigio. El vocablo litigio, proviene del latín litis, que se utilizaba como sinónimo de pleito, demanda lucha e incluso certamen. De hecho, en la historia del derecho se han utilizado frases como litiscontestación, litis consorcio etc, que ciertamente son términos cuya explicación y comprensión pertenecen a la formación de los abogados.

Así, el concepto de litigio nos lleva a considerarlo Francesco Carnelutti como “El conflicto de intereses calificado por la pretensión de uno de los interesados y la resistencia de otro”<sup>34</sup>.

De esta definición se pueden tomar dos elementos subjetivos:

- a) Una persona que pretende
- b) Una persona que resiste

En segundo lugar, se tiene un elemento objetivo que es el bien jurídico sobre el que versan la pretensión y la resistencia.

El litigio nace desde el momento en que alguien pretende algo de otro, esto es, exige la subordinación del interés ajeno, al propio o lo que es igual, la aceptación del

---

<sup>34</sup> OVALLE, Fabela “TEORIA GENERAL DEL PROCESO”, Oxford, México, 2001 p. 4

interés de otra persona a nuestro propio y particular interés, y frente al mismo, se presenta una resistencia u oposición de aquel contra quien se pretende algo.

### **3.3 Elementos del conflicto.**

Los elementos del conflicto son las necesidades, deseos, percepciones, emociones, posiciones e intereses y las partes.

La palabra necesidad deriva del latín *necitas* que proviene del adjetivo *necesarium*, lo que hace falta, en efecto, las necesidades pueden considerarse como algo en el individuo que lo obliga a dirigir su conducta hacia el logro de incentivos u objetivos que él cree que lo pueden satisfacer.

El vocablo deseo, proviene de la latin *desidium*, que significa, aspirar con vehemencia al conocimiento, anhelar que acontezca o deje de acontecer algún suceso, por lo que el ser humano esta sujeto a deseos de todas clases, como una mejora económica, un logro espiritual, mejorar en la salud, un logro intelectual o afectivo, este proceso se lleva a cabo cuando se percibe algo mediante los sentidos, se produce una sensación, ocurre en el pensamiento un juicio, se origina el deseo y surge el conflicto como consecuencia de la contradicción, entre querer, conservar o suprimir.

Respecto a las percepciones, el estímulo ante cualquier clase de cambio mecánico, físico o químico que afecta a un órgano sensor, hace posible la recepción de estímulos similares en todos los individuos, sin embargo, la interpretación de estos estímulos pueden fácilmente diferir.

Las emociones son vivencias más simples relacionadas con la satisfacción o insatisfacción de las necesidades orgánicas y psicológicas, siendo las emociones básicas el miedo, la tristeza, la ira y el amor, por lo que la emoción es una reacción a la conducta de uno mismo y la actitud que otros seres humanos tienen hacia nosotros. Toda emoción requiere además, la capacidad de afectarse a sí mismo y tiene una reacción fisiológica en el

organismo, como dolor en el estómago, palpitaciones, sudoración, por lo que las emociones no son posibles de ocultar ya que se reflejan en el rostro y en el cuerpo.

Por posición e intereses, se entiende todo que se quiere que el otro vea, la postura que se guarda al inicio de la negociación. Las posiciones son adoptadas usualmente dentro de un clima emocional que no siempre juega a favor del propio interés del disputante.

El análisis de las posturas (que quieren las partes), la necesidad (para que lo quieren) esto resulta útil para encarar un modelo colaborativo de gestión de conflictos, permitiendo una redefinición de las cuestiones y ampliando el marco de posibles soluciones.

### **3.4 Causas del conflicto**

No soslayando el hecho de que como causas del conflicto puede haber muchas, se ha observado que las principales causas del conflicto son:

- 1.- La diferencia o diversidad de valores y creencias.
- 2.- Necesidades y deseos que se traduce en conflicto cuando se ignora la necesidad de la otra parte, las necesidades propias y de la relación.
- 3.- Las percepciones, en cuanto a las percepciones propias, de la otra parte, las percepciones de las diferentes situaciones y de amenaza.
- 4.- El poder; respecto a la manera de definir y usar el poder y usando el poder como herramienta de control para ganar ventaja sobre otros

### **3.5 Características del conflicto**

Como fue señalado con anterioridad, los conflictos son inherentes al ser humano, siendo sus principales características que: Se da entre dos o más partes; predominan las interacciones antagónicas, sobre las interacciones atrayente; se caracteriza por ser un

proceso co-construido por las partes; en ocasiones los conflictos, se convierten en agresiones no únicamente para las personas, sino también para las sociedades.

### **3.6 Reacciones ante el conflicto**

Ante un conflicto, se ha observado que las reacciones ya sea en forma individual o en forma colectiva son las siguientes:

1.- Negación. Cuando no se reconoce su existencia, por lo que no se resuelve el conflicto.

2.- Superación. Cuando se reconoce su existencia y hay voluntad de superarlo, siendo ésta la única forma de resolver los conflictos, por lo que, la mediación es un medio importante que ayuda superarlos como se detallará con posterioridad.

3.- Evasión. Cuando se reconoce su existencia pero no se desea enfrentarlo

4.- Acomodación: Cuando se reconoce su existencia, pero se opta por no darle respuesta.

5.- Arrogancia. Se da cuando se reconoce su existencia, pero no se le da una respuesta adecuada.

6.- Agresividad. Cuando se reconoce su existencia y se combate con una respuesta hostil y violenta.

### **3.7 Paradigmas sobre el conflicto**

El primer paradigma consiste en la creencia de que el conflicto es negativo, sin embargo, el conflicto no es positivo ni negativo en sí mismo, sino es el resultado de la diversidad que caracteriza los pensamientos de los individuos, sus actitudes, creencias, percepciones, sistemas y estructuras sociales. Cada individuo tiene la influencia y el poder, lo que radica en el manejo del conflicto para que este pueda tornarse negativo y no pueda verse como positivo.

El segundo paradigma consiste en que sólo si se gana se resuelve el conflicto; no obstante ello, los conflictos pueden tener diferentes formas de solución como se señalará con posterioridad.

### **3.8 Formas de solución de los conflictos**

Desde el aspecto jurídico los medios para solucionar los conflictos, la Teoría General del Derecho los divide en tres grupos que son: **La autotutela, la autocomposición y la heterocomposición.**

Tanto en la autotutela como la autocomposición, la solución es dada por una o por ambas partes al conflicto, en cambio en la heterocomposición, la solución del conflicto va a provenir de un tercero ajeno a la controversia, por lo que es imparcial.

#### **3.8.1 Autotutela**

La autotutela o autodefensa consiste en la “imposición de la pretensión propia en perjuicio del interés ajeno”<sup>35</sup>, por lo que la autotutela se caracteriza por la intervención directa de alguna de las partes sin intervención del Estado, siendo una forma egoísta y primitiva de resolver los conflictos.

El artículo 17 constitucional prohíbe la autodefensa al señalar que nadie puede hacerse justicia por propia mano, por lo que todo gobernado tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales expeditos para impartirla en los plazos que fijan las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial.

Cabe hacer alusión que el hacerse justicia por propia mano, lleva implícitamente la comisión de otros delitos, por ejemplo si un arrendatario desaloja por cuenta propia a su inquilino incurre en el delito de despojo, no obstante ello, el Estado permite que en determinadas situaciones de emergencia el gobernado utilice la autotutela sin que pueda

---

<sup>35</sup> IDEM p. 8

esperar la intervención de los tribunales ya que de contrario sería demasiado tardía su intervención, como lo es la legítima defensa, el estado de necesidad, el robo de famélico, la huelga etc.

### **3.8.2 Autocomposición**

En autocomposición la solución del conflicto, proviene de una o de ambas partes involucradas. La autocomposición es unilateral cuando proviene de una de las partes y bilateral cuando tiene su origen en ambas partes, pero a diferencia de autotutela, en la autocomposición no hay una imposición de la pretensión propia en perjuicio de un interés ajeno, sino por el contrario una de las partes renuncia a la propia pretensión o en su caso se somete a la pretensión de la contraparte, por lo que se podría calificar como una solución altruista.

Cuando la autocomposición es unilateral, se divide en el desistimiento y el allanamiento; y cuando es bilateral, se divide en la transacción o el convenio entre las partes.

#### **3.8.2.1 Desistimiento**

El desistimiento se define como “La renuncia de la pretensión litigiosa aducida por la parte atacante, y, en caso de haber promovido ya el proceso, la renuncia de la pretensión formulada por el actor en su demanda o por el demandado en su reconvencción”<sup>36</sup> y con fundamento en el artículo 34 de la Ley Adjetiva Civil del Estado de Querétaro, se divide en desistimiento de la acción y de la instancia, y a su vez varios autores subdividen esta última en desistimiento de la instancia y de la demanda.

El desistimiento de la acción es la única solución definitiva al litigio, ya que consiste en la renuncia de la pretensión o prestación y por lo tanto no se necesita del consentimiento del demandado, no obstante ello, es necesario que la renuncia sea únicamente de derechos disponibles, como en litigios mercantiles, en algunos juicios

---

<sup>36</sup> IDEM p. 15

civiles y en los juicios penales los delitos perseguibles de querrela (perdón del ofendido); no así en los derechos no renunciables como el Estado Civil de las personas, la validez del matrimonio y el derecho de recibir alimentos.

Por otro lado, el desistimiento de la instancia, es una renuncia a los actos procesales y se diferencia del desistimiento de la demanda, dado que en éste último desistimiento, el demandado aún no ha sido emplazado de la demandada instaurada en su contra por lo que no se necesita de su consentimiento. En efecto, en el desistimiento de la demanda, es necesario el consentimiento del demandado y no se define como una solución del conflicto, toda vez que si bien el actor se desiste de los actos procesales, también lo es que continúa con su acción para poder así, entablar otro juicio diverso.

### **3.8.2.2 Allanamiento**

El allanamiento consiste en aceptar o someterse a la pretensión de la parte actora por parte del demandado al momento de contestar la demanda, no contraviniendo así los hechos ni el derecho en que se funde la demanda, por ésta razón y ante la ausencia de litis, se suprimen las etapas de pruebas y alegatos y se ordena dictar la sentencia definitiva una vez que han sido estudiados los presupuestos procesales, así como que el demandado ratificó ante el Juzgado el allanamiento a la demanda, lo anterior, por las consecuencias que el allanamiento implica.

De igual forma que en el allanamiento únicamente es procedente en los casos de derechos renunciables.

### **3.8.2.3 Transacción**

La transacción como fue señalado líneas arriba es una forma autocompositiva bilateral para solucionar el conflicto, toda vez que se define como un contrato por el cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente, y presentado el convenio ante el juez, debe ser ratificado por ambas partes, y una vez



cerciorado el juzgado que las cláusulas contenidas en el convenio judicial no son contraria a la moral ni al derecho, se eleva a carácter de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, tendiendo por lo tanto, las partes que pasar por él en todo momento y lugar.

### **3.8.3 Heterocomposición**

La heterocomposición se podría definir como la resolución de un conflicto con la intervención de un tercero ajeno a la litis, misma que es dividida en la conciliación, arbitraje, mediación y proceso.

#### **3.8.3.1 Conciliación**

La conciliación es un mecanismo alternativo a la solución de conflictos, a través del cual un tercero asume un papel activo, consistente en proponer a las partes alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias.

La conciliación se clasifica en judicial o extrajudicial, según si la persona que la ejerce es un juzgador o un auxiliar de éste. Como ejemplos de la conciliación judicial se tiene a la Procuraduría Federal del Consumidor, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) y a la Junta de Conciliación y arbitraje como acto preprocesal.

Entre algunas características de la conciliación, se identifican las siguientes:

- 1.- Se caracteriza que es una técnica no adversarial.
- 2.- Se requiere de la cooperación de los involucrados para la solución.
- 3.- Resuelve el conflicto de manera tal que se intenta que ninguna parte pierda o que ambas ganen.
- 4.- No se puede obligar a las partes a que lleguen a un arreglo.

5.- Es voluntaria, las partes inician el proceso por propia decisión y pueden determinar en qué momento llegan a un arreglo o no y pueden retirarse en cualquier momento, sin que sea posible reclamo alguno.

6.- Hay prontitud para resolver el conflicto.

7.- El conciliador, conjuntamente con las partes, trabajan para generar las opciones posibles para solucionar el conflicto y procuran acuerdos en forma rápida.

8.- Se procura que no haya desgaste entre las partes ni moral ni económicos.

### **Rol del Conciliador**

El conciliador es un tercero neutral, entrenado para conducir una audiencia cara a cara, utilizando técnicas para escuchar, percibir el lenguaje no verbal, cuestionar, negociar y crear opciones, para así ayudar a las partes a alcanzar una solución al conflicto que se plantea.

En suma, la conciliación es un proceso en el que las partes, con intervención de un tercero, pretenden resolver el conflicto, siendo la función del conciliador sugerir propuestas, a efecto de que las partes concreten su acuerdo.

### **3.8.3.2 Arbitraje**

El arbitraje es un proceso formal, a través del cual, las partes, de común acuerdo aceptan someter el conflicto a una tercera persona que habrá de resolverlo, tendiendo el árbitro el poder para imponer la solución, a la que se le denomina laudo (el equivalente a una sentencia en un proceso judicial), sin embargo, como el árbitro carece de imperio para imponer su resolución coactivamente, es necesario acudir a un juzgador, para que éste en ejercicio de sus facultades de imperio, ordene el cumplimiento forzoso del laudo.

En los contratos, las partes pueden pactar que en caso de incumplimiento o interpretación del contrato, someterse la decisión de un árbitro, a lo que se le denomina cláusula compromisoria.

### **3.8.3.3 Mediación**

La mediación constituye un procedimiento intermedio entre la conciliación y el arbitraje, ya que implica la intervención de una tercera persona que únicamente facilita la comunicación entre los mediados, a efecto de que ellos mismos lleguen a un arreglo, y dado que éste es el tema medular de la presente tesis es por lo que el quinto capítulo se dedicará exclusivamente al estudio de la mediación.

### **3.8.3.4 Proceso**

El proceso se da cuando un tercero ajeno que resuelve el conflicto es un órgano jurisdiccional del estado con facultades no solo para emitir una resolución obligatoria para las partes sino también para imponerla por sí mismo en forma coactiva frente al proceso.

Las características del proceso son las siguientes: El contenido de todo proceso es un litigio, la finalidad de todo proceso es la de solucionar el conflicto, en todo proceso existe siempre un juez y dos partes con intereses opuestos, supeditados a la decisión del juez; todo proceso presupone de una organización judicial en jerarquías y competencias.

Son innumerables los Tribunales y órganos administrativos que participan en la solución de los litigios que plantean los particulares, como los jueces federales, estatales y municipales; jueces cívicos; tribunales labores, tribunales agrarios, tribunales administrativos, tribunales electorales etc.

## **3.9 Evolución de los Medios de Resolución de Conflictos en el Derecho Internacional Público.**

El parteaguas de la solución alternativa de conflictos entre Estados-Nación, está constituido por la Conferencia de Paz de la Haya en 1899 y es la respuesta normativa al

espíritu guerrero de países que fácilmente acudían a enfrentamientos bélicos para dirimir sus conflictos con otros países.

Así mismo, la Carta de la organización de las Naciones Unidas, en sus artículos 33 y 34 señala que las partes en controversia tratarán buscarle solución mediante la negociación, la investigación, mediación, conciliación, arbitraje o el arreglo judicial.

De igual forma la Carta de la Organización de Estados Americanos, establece en su artículo 23 que todas controversias internacionales que surjan entre los estados americanos estarán sometidas a procedimientos pacíficos señalados en esa carta (la negociación, los buenos oficios, la mediación, la investigación, conciliación, procedimiento judicial y el arbitraje) antes de ser llevados al Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

Al respecto el Tratado de Libre Comercio de América del Norte, establece lo siguiente:

“ART. 2003.- Cooperación. Las partes procurarán en todo momento, llegar a un acuerdo sobre la interpretación y la aplicación de este tratado y mediante la cooperación y consultas, se esforzarán siempre por alcanzar una solución mutuamente satisfactorias de cualquier asunto que pudiera afectar su funcionamiento.

Art. 2006.- Consultas.- Cualquiera de las partes podrá solicitar por escrito a las otras, la realización de consultas respecto de cualquier medida adoptadas o en proyecto, o respecto de cualquier otro asunto que considere pudiese afectar el funcionamiento de este tratado.

Art. 2007. Buenos oficios, conciliación y mediación...V.- La comisión podrá...b) recurrir a los buenos oficios, la conciliación, la mediación u otros procedimientos de solución de controversias.

Art. 2008. Arbitraje. Cuando la comisión se haya reunido conforme al artículo 2007 y el asunto no se hubiese resuelto... cualquiera de éstas (las partes) podrá solicitar el establecimiento de un panel arbitral.”<sup>37</sup>

### **3.10 Los Medios alternos de solución de conflictos en el Derecho comparado.**

Los medios alternos de solución de los conflictos han sido regulados legalmente en diversos países señalando como algunos de éstos países los siguientes:

**Venezuela.** En la Constitución de la República Venezolana, cuando hace referencia a los medios alternos de resolución de conflictos en su artículo 258 se establece lo siguiente: “el sistema de justicia está constituido por...los medios alternos de justicia”.<sup>38</sup>

En el decreto 3152 establece que la Comisión Nacional de Derechos Humanos tendrá un procedimiento de conciliación, mediación y solución alterna de conflictos, así también en el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, se refiere a la mediación como un modo de solución de conflictos junto con la conciliación, es más se establece el Servicio Nacional de Arbitraje y Mediación adscrito al Ministerio del Trabajo y la Comisión Nacional de Arbitraje y Mediación (artículo 194, 202 y 216 del reglamento de la ley orgánica del trabajo). Cabe hacer mención que en la actualidad se encuentra para su estudio en la asamblea Legislativa, un ante proyecto de la Ley de Mediación.

**Argentina.** Resulta ser el país más avanzado en el tema, dado que se instituye la mediación con carácter obligatorio, como requisito prejudicial, este procedimiento deberá demostrarse que se llevó a cabo, y que existió comunicación entre las partes, esta mediación debe de llevarse a cabo ante mediadores registrados por el Ministerio de Justicia; cabe hacer alusión que en Argentina los tribunales de familia han evolucionado hasta llegar a crear Institutos para la capacitación de mediadores.

---

<sup>37</sup> [www.bibliojurídica.org/libros/libros.htm](http://www.bibliojurídica.org/libros/libros.htm)

<sup>38</sup> <http://adrr.com/camara/análisis.htm>.

**Brasil.** En mediación no existía ninguna ley especial, ésta se regía a través del Código de Proceso Civil Brasileiro, (capítulo XIV del título uno libro IV) así como en el Código Civil Brasileiro (capítulo X del título II del libro III). El 23 de septiembre de 1996 se sancionó la Ley de Arbitraje número 9307 y el 24 de noviembre de 1997 estableció en Brasilia “La Corte Brasileira de Arbitraje Comercial, en lo que refiera la mediación surgió el Instituto Nacional de Mediación y arbitraje.

**Chile.** Se tiene conocimiento que el arbitraje esta normado en el Código de Procedimientos Civiles, en el título VIII del juicio arbitral en su artículo 628, por lo que no existen referencia acerca de la mediación.

**Colombia.** Tenemos que Colombia se ha distinguido al igual que Argentina en uno de los principales promotores de los alternos como una solución extrajudicial de conflictos, en su Ley 640 del 2001, menciona la conciliación, haciendo a ésta obligatoria antes de llegar a instancias legales, en lo referente a la mediación, el acuerdo logrado entre las partes deberá ser formalizado en una notaria o en un Centro de Conciliación (del ministerio de Justicia de Colombia),

**Costa Rica.** Se tiene conocimiento de la ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social ésta ley es la número 7727 y publicó en el año de 1997.

**Cuba.** La mediación es un requisito prejudicial, por lo que el mediador por indicaciones del fiscal se acerca a la familia, para que por medio de la mediación se llegue a la solución del conflicto, en caso de que no resulte, el fiscal, registrará todos los elementos y antecedentes del caso, y decidirá el conflicto.

**Ecuador.** Los medios alternos de justicia son reconocidos por la nueva Constitución de Ecuador de fecha 18 de junio de 1996, para más dictarse el 4 de septiembre de 1997 la ley RO/145 que regula el Arbitraje Doméstico y el Arbitraje Internacional y la mediación.

**El Salvador.** Dentro de los medios alternos se hace referencia a la Conciliación desde hace mucho tiempo en la legislación civil, familiar, de tránsito y laboral. En la actualidad se ha introducido en la legislación penal, está contemplada ínaprocesalmente y en algunos casos, de manera extraprocesal, asimismo, se encuentra la mediación en la Ley Procesal de Familia, en el Código Procesal Penal y en la Ley del Menor Infractor.

**Guatemala.** Existe la Ley de arbitraje que data del primero de noviembre del año de 1995 y que regula el arbitraje nacional e internacional.

**Panamá.** En la Ley 3/1994 se estableció la conciliación en los asuntos de familia; lo que implica el inicio de un cambio en el pensamiento colectivo en lo relativo a la solución pacífica de los conflictos, aunque se denomina conciliación, de la lectura de la Normativa se deduce que se trata de mediación.

**Paraguay.** Se encuentra en el artículo 735 del Código de Procedimientos, una posibilidad de introducir la figura de la mediación, dado que hace alusión a una amigable composición sin sujeción a formas legales; no obstante lo anterior, en la Facultad de Derecho de Nuestra Señora de la Asunción, ya se ha creado un Centro de Mediación que presta sus servicios a personas de bajos recursos, en forma gratuita, esfuerzo que se ha visto apoyado por el IPAME, que es el primer centro privado de mediación que desde hace años desarrolla una tarea sistemática en relación con la difusión y capacitación de los medios pacíficos de resolución de conflictos.

**Perú.** La conciliación es uno de los medios alternos que son considerados obligatorios, esto de acuerdo a la ley 26,876 publicada en el diario oficial el 13 de noviembre del año de 1997, en donde se señala que la conciliación debe ser un proceso prejudicial.

**República Dominicana.** En esta nación únicamente se ha legislado sobre el arbitraje, el cual se encuentra en la Ley de arbitraje del 16 de julio del año de 1978, así como en el Código de Procedimientos Civiles en su libro III. Título único del arbitraje.

**Uruguay.** Cuentan con la ley de arbitraje; la cual, en el artículo segundo de la Ley 16995, se manifiesta que todo proceso de conciliación, arbitraje y mediación que se lleve a cabo en la sede judicial deberá estar asistido por un abogado desde el comienzo hasta la culminación del mismo.

**Nicaragua.** La Ley orgánica del Poder Judicial de 1998, estableció que a excepción de lo penal, la mediación judicial era obligatoria para todas las materias.

**Estados Unidos.** Es aquí en dónde tiene su origen la mediación moderna, misma que es considerada como una técnica enormemente exitosa, que surge en la década de los sesentas (1978), primero en los ámbitos académicos e intelectuales y más tarde en los profesionales y judiciales, dado que en la década de los setenta, la justicia norteamericana experimenta una acumulación de procesos, dando así origen a los Centros Comunitarios de mediación en todos los Estados Unidos de América. En el año de 1971, un abogado y consejero familiar de Atlanta, Cogger O.J. funda en Atlanta “Family Mediation Center”, el primer centro privado de mediación en Estados Unidos.

Con gran éxito se ha puesto en práctica la mediación familiar a tal grado que se practica en todo el país, cabe hacer mención que estos procesos se manejan de manera interdisciplinaria en donde coadyuvan trabajadores sociales, psicólogos y abogados; además de que existen mediadores privados.

La mediación en Estados Unidos es voluntaria pero hay una tendencia de hacerla obligatoria.

En Alaska se ha establecido una primera sesión obligatoria de mediación en los procesos familiares. Si el conflicto no se resuelve en dicha instancia, el proceso seguirá por el cauce contencioso.



Cabe hacer alusión que en California, la mediación es una práctica común además de obligatoria, en todos los procesos de divorcio.

**Canadá.-** Al igual que los Estados Unidos, Canadá fue un país pionero de la mediación moderna, dado que en el año de 1981 existía ya en Québec servicios públicos de Mediación familiar; y en 1984, el Servicio de Mediación para la Familia se convirtió en un programa público y gratuito. En el año de 1982 en Toronto, se crea la “Association for Family Mediation” y en 1986, se elabora un Código de Etica Profesional. Así mismo, los jueces recomiendan que las parejas que desean divorciarse acudan a una instancia de mediación antes de tramitar legalmente su separación.

**España** En este país existe un claro precedente en el Tribunal de las Aguas de Valencia, que era una de más antiguas instituciones populares para regular conflictos, pero en sí como aplicación de la mediación, se ha legislado recientemente en la Ley de enjuiciamientos criminales.

En la ley de arbitraje de 1988 también se señala a la mediación y al arbitraje al establecer lo siguiente en el artículo primero: “Las personas naturales o jurídicas, pueden someter, mediante convenio, a la decisión de uno o varios árbitros, las cuestiones litigiosas, surgidas o que pueden surgir en materias de su libre disposición conforme a derecho.”<sup>39</sup> El papel de la mediación aparece aquí en ese acuerdo previo que debieron de celebrar las partes en una común expresión de voluntad.

De los resultados obtenidos en el Programa Piloto, puesto en práctica en Madrid, se aprecia que el uso de la mediación no sólo ayuda a la disminución de los procedimientos contenciosos, sino también modifica las conductas manipulativas de los padres sobre sus hijos y supone una medida preventiva de los trastornos psicológicos de éstos.

---

<sup>39</sup> AIELLO de Almeida Maria Alba (compiladora), “MEDIACIÓN: FORMACIÓN Y ALGUNOS ASPECTOS CLAVES”, México, Porrúa, 2001 p. 82.

**Francia.** Se inicia en el Derecho público, extendiéndose posteriormente al Derecho Privado. La mediación se institucionaliza en el Derecho Civil en el año de 1990. Hoy en día en este país la mediación ha avanzado tanto que ya se está hablando sistemáticamente de la institución en materia penal, tema que está prácticamente excluido de la legislación de la mayoría de los países. Se da mucha importancia al arbitraje; así como al estudio de la cláusula compromisoria.

### **3.11 Los medios alternos de solución de conflictos en México**

#### **3.11.1 Antecedentes**

Los documentos constitucionales que ha tenido nuestro país a lo largo de historia en materia de medios alternos de solución de conflictos son los siguientes:

En la figura conciliatoria se tiene en los "Elementos Constitucionales" de Rayón.

El "Reglamento Provisional Político del Imperio Mexicano" prevé, en su artículo 58, la subsistencia de los Consulados, pero ejerciendo tan sólo actividades de conciliación y arbitraje entre los comerciantes.

La tentativa de conciliación se encargaba a los Alcaldes, y el procedimiento se ajustaba a la ley referida del 9 de octubre de 1812; por último, se preveía que en los reglamentos provisionales de cada provincia se debería conceder facultades a los Alcaldes de los pueblos para realizar labores conciliatorias.

En la Constitución de 1824 se establece la obligación de acudir al "medio" de la conciliación previamente a iniciar acción civil, o penal por injurias, según establecía el art. 155.

En la Sexta Ley Constitucional de 1836, se señalan como autoridades encargadas de tentar la conciliación a los Alcaldes y a los Jueces de Paz. Encontramos la obligatoriedad de la conciliación en la Quinta Ley, del mismo año.

La figura de los Jueces de Paz permanece en el proyecto de reformas de 1840, señalándose en el mismo que las poblaciones numerosas se dividirán en secciones a cargo de dichos funcionarios, que se ocuparán de la conciliación.

La última mención de la figura estudiada en nuestra historia constitucional la encontramos en los proyectos de 1842, tanto del 26 de agosto como en el del 2 de noviembre. En ellos se establece la obligatoriedad del intento conciliatorio estableciendo, al igual que la Quinta Ley Constitucional de 1836, que la Ley señalaría los casos de excepción y el procedimiento a seguir.

Así mismo y como un ejemplo de la legislación secundaria que en nuestra Nación se ocupó de la figura conciliatoria, podemos citar la Ley del 3 de mayo de 1837, siendo el procedimiento el siguiente:

1- La petición se hacía por el probable futuro actor la cual era verbal ante el Alcalde o Juez de Paz.

2.- El Alcalde o Juez de Paz citaba al requerido (es de esperarse que el citatorio fuera por escrito, ya que debía contener el objeto sobre el que versaría el intento; el día; la hora y lugar en que se realizaría la comparecencia).

3.- Se citaba a ambos participantes para que concurrieran acompañados de su "hombre bueno", quien debía ser mayor de 25 años y en ejercicio de sus derechos.

4.- En caso de inasistencia del citado, se giraba un nuevo citatorio, con apercibimiento de una multa de dos a diez pesos; en caso de que continuara en su rebeldía, se

tenía por intentada la conciliación, asentándose en el "Libro de conciliaciones" el resultado negativo por la inasistencia, exigiéndose el pago de la multa.

5.- El peticionario podía renunciar válidamente a la misma en la primera o segunda cita, teniéndose por intentada la conciliación y asentándose la renuncia en el libro citado. En este caso, como en el anterior, firmaba el libro el Alcalde o Juez de Paz; el peticionario y el escribano.

6.- Aunque no queda muy claro del texto de la Ley en cita, parece que el citado podía renunciar al beneficio de la conciliación aún sin acudir a las citas, si lo hacía por escrito.

7.- Los participantes en la conciliación podían acudir por sí o por apoderados; exponían ante la autoridad los hechos; el Alcalde o Juez que presidiera el intento conciliatorio escuchará el dictamen de los hombres buenos y daba en seguida (o en un plazo de 8 días) la providencia que le parezca conveniente para acabar el pleito.

8.- Conformándose las partes con lo recomendado, se les expedían copias certificadas para que el arreglo se lleve a cabo por la autoridad correspondiente; de no haber acuerdo, se extendía certificado de haberse intentado la conciliación.

De igual forma, la "Ley de Procedimientos Judiciales" de 1857 también reguló la conciliación como presupuesto de intentar la acción civil o penal, en caso de injurias.

### **3.11.2 Estados en la República Mexicana que regulan a los medios alternos de solución a conflictos.**

**Sonora.** En el estado de Sonora, un grupo de maestros universitarios encabezado por el Doctor Jorge Pesqueira Leal comienzan con a labor de difusión y capacitación en mediación, siendo el 16 de marzo del año 2000 cuando inició sus actividades al servicio de

la comunidad la Unidad de Mediación Familiar comunitaria, en búsqueda del beneficio de la sociedad a través de la aplicación de los conocimientos por parte de egresados docentes e investigadores. El funcionamiento de la Unidad de Mediación Familiar y Comunitaria se inicia bajo la responsabilidad directa de la psicoterapeuta familiar y mediadora Silvia Sallard Lopez, y la comunicóloga Rosalina Cenicerros Sanchez, así como la Licenciada de derecho y mediadora Imelda Irene Fuentes Martínez.

Así mismo, el posgrado en Derecho de la Universidad de Sonora ofrece desde 1993, la especialidad de Derecho, y Psicología de la Familia en el que se contempla dentro de su plan de estudios la materia de mediación familiar.

**Quintana Roo.** El estado de Quintana Roo, fué el primero en el que se diseñó un ambicioso proyecto denominado Justicia alternativa que buscó materializar la igualdad jurídica prevista en su carta fundamental para llevar a todos los ciudadanos la garantía de la administración de justicia, estableciendo medios alternos a los preestablecidos y vigentes en sus sistema jurídico, siendo la intención de este programa la de facilitar a los sectores marginados que por situaciones de orden económico, cultural, social o jurídica sentían lesionado su derecho a recibir justicia, a tener la posibilidad de resolver controversias a través de los medios alternativos como el arbitraje, la conciliación y la mediación, para lo cual se modificó la Constitución local, en el artículo 7 con el objeto de incorporar los medios alternativos, y se señaló que el Tribunal Superior de Justicia proporcionará a los particulares medios alternativos de solución de conflictos, por lo que el 14 de agosto del año de 1997, fue publicada la Ley de Justicia Alternativa del Estado, la primera en México que adopta los medios alternos, en la que se establece en el centro de asistencia jurídica una audiencia de conciliación, si no se concilia, se le brinda asesoría jurídica verbal y si se concilia, se firma una acta con validez de cosa juzgada, por lo que si alguna de las partes no cumple con lo pactado, el interesado solicita la ejecución del convenio y con ello, se evita la justicia por propia mano, se evita la justicia por propia mano, se reducen los plazos para la resolución de los conflictos, desaparecen las formalidades, haciendo más ágil y accesible la impartición de justicia, sin variar ni afectar la normas del proceso común. “El sistema de Justicia Alternativa de Quintana Roo, aún cuando se puede calificar como una experiencia

de éxito, requiere de mecanismos de evaluación y revisión constante que permitan perfeccionarlo”<sup>40</sup>.

Dado el éxito que ha alcanzado este programa en el año del 2001, se abrieron dos centros de asistencia jurídica en el Estado, teniendo como sede la ciudad de Cancún Quintana Roo. Entre los casos más comunes que se han manejado a lo largo de este tiempo en la justicia alterna, han sido los de materia familiar y vecinal en los que se obtuvieron resultados muy satisfactorios, ya que las posiciones intransigentes de los mediados se transforma al conocer las necesidades de cu contrario, lo cual permite el diálogo, el entendimiento y la mayoría de los casos, el acuerdo.

Así, en materia de familia, los deudores alimentarios pactan voluntariamente el lugar y la forma de proporcionar los alimentos a los acreedores alimentarios de acuerdo a sus necesidades.

**La mediación en Baja California Sur.** Baja California Sur, fue el estado al que correspondió la apertura del tercer centro de mediación en México, bajo el mismo esquema que el de Querétaro, mismo que se inauguró el 22 de enero del año 2001, conformado orgánicamente como una dirección dependiente del la Presidencia del Tribunal de Justicia del Estado, haciendo uso de las facultades que le concede la Ley Orgánica, en el sentido de implementar lo necesario para que la justicia se apronta y expedita, siendo el objetivo principal el establecer un mecanismo para solucionar controversias, complementario a la función jurisdiccional.

**Aguascalientes.** también se ha unido al reto de la incorporar los medios alternos de justicia, sin embargo, su proyecto cuenta con características especiales, tanto por las instituciones participantes, como por la forma en que se han allego los recursos para su funcionamiento (SEDESOL, la ANUIES y la Fundación Ford, al otorgar este proyecto el primer premio en el Concurso al mejor proyecto del servicio social comunitario, lo que hizo posible la adquisición del mobiliario y el equipo de cómputo para el inicio de las

---

<sup>40</sup> IDEM p. 168

actividades del centro), cuyo objetivo es mejorar los servicios que presta el Poder Judicial y dar mayores espacios de participación a la sociedad, logrando que las partes involucradas en un conflicto mantengan en su poder el control de su resolución, asistidos por terceros idóneos y facilitadores preparados en diferentes técnicas que los ayuden a encontrar la mejor solución. La solución de los conflictos con estos medios alternativos buscará armonizar los valores y necesidades de las partes, sin la imposición del criterio sustentado por el juez, lo que favorecerá la solución del conflicto y su cumplimiento futuro.

**Puebla.** Con el presidente del Poder Judicial, magistrado Guillermo Pacheco Pulido, se iniciaron las labores de capacitación de los mediadores y el tres de junio comenzó a prestar sus servicios a la sociedad, bajo la dirección del Lic. Arturo González Alegría.

En el centro de mediación de Puebla, se han organizado foros de consultas para la creación de la iniciativa de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado, que busca garantizar una correcta impartición de justicia y obtener los recursos para tal fin. El Centro Estatal de Mediación tiene como objetivo proporcionar a la ciudadanía poblana una alternativa para dirimir conflictos interpersonales, acercar y hacer partícipe a la sociedad de un procedimiento rápido, flexible y que los involucrados del conflicto sean los involucrados en la solución. Cabe señalar que las instalaciones están diseñadas específicamente para el cumplimiento de sus objetivos. “El Centro de Mediación, en el primer semestre ha rebasado las expectativas de aceptación por parte de la población, y no sólo en la Capital del Estado, sino que también en los municipios vecinos, razón por la cual nos motiva a los que conformamos la plantilla administrativa del Centro de mediación, a superarnos y capacitarnos para ofrecer un servicio de calidad.”<sup>41</sup>

Cabe señalar que en materia familiar el Centro de mediación, tuvo un mayor impacto social, dado que se ha comprobado de manera satisfactoria y además alentadora que cuando se brinda a la población la atención adecuada, se toman en cuenta sus posiciones e intereses y, sobre todo, se les da la confianza para emitir sus propias

---

<sup>41</sup> IDEM p.187

soluciones, los involucrados resuelven de forma conjunta su conflicto, sintiéndola justa y conveniente par ambos.

**Oaxaca.** El 12 de julio del 2002, comenzó a funcionar el Centro de Mediación Judicial del estado de Oaxaca, esto a raíz de que fue aprobada su creación mediante el acuerdo número 2/2002 de fecha 5 de julio el año 2002, dictado por el pleno del Tribunal Superior de Justicia.

El fin último de la mediación en Oaxaca es obtener la confianza a la ciudadanía y, sobre todo conservarla, por lo que es indispensable que tanto los integrantes del poder judicial y los usuarios conozcan el método y los beneficios que éste reporta.

El Centro de Mediación de Oaxaca establece como objetivos principales, promover el desarrollo de una cultura de relaciones humanas que potencie la solución de conflictos por medio del diálogo, proporcionar servicios de mediación a personas que deseen resolver una disputa y no cuenten con los recursos necesarios para ello, atender conflictos de relaciones familiar, civiles, mercantiles y vecinales, donde las partes estén interesadas en una solución de acuerdo a intereses en común.

**Distrito Federal.** La Lic. Rosalía Buenrostro Baéz, fue quién elaboró el diseño general del proyecto, que integró la siguientes líneas de trabajo: investigación, destacando en esta línea la preparación y celebración del convenio con el ITAM para llevar a cabo la investigación denominada “análisis de opiniones y percepciones sobre los métodos de solución de controversias, así como la denominada “diseño normativo”. La segunda línea del programa fue la relativa al conocimiento y sensibilización de los medios alternos dentro de la cual se convinieron, instrumentaron, organizaron y ejecutaron diversos cursos y conferencias, finalizando con la organización del segundo Congreso Nacional de Mediación, celebrado en septiembre del año 2002. La tercera línea del proyecto fue al relativa a la recopilación de información dentro de la cual se visitaron diversos centros de mediación de la república para conocer su funcionamiento y estructura. La última línea del proyecto relativa al diseño normativo se encargó de recoger y sistematizar las sugerencias



de los profesionales en derecho para redactar el “Anteproyecto de la Ley para la Creación de un Centro de Justicia Alternativa”.

Se hace alusión que en la mediación privada, destaca la labor del doctor Othón Pérez Fernández del Castillo, quién ha logrado incorporar en la Ley del Notariado del Distrito Federal esta figura legal y quién dirige el Centro de Mediación Notarial, el primero en nuestro país.

**Jalisco.** En el estado de Jalisco en septiembre del año de 1997, surge el Centro de Resolución de Conflictos (CRC), con la promoción, difusión y capacitación en mecanismos alternos de solución de controversias, con el fin de impulsar el desarrollo e instrumentación de la mediación, como un procedimiento distinto y autónomo respecto a la administración de justicia, cabe hacer alusión que los mediadores han sido instruidos por organismos internacionales con basta experiencia en el campo como la Fundación Libra de Argentina, DPK Consulting, Notini Mediation Services y Negotiation den la Universidad de Harvard, Mass. Así mismo, han establecido vínculos con instituciones de educación superior para la impartición de cursos y conferencias en el estado, asimismo, han brindado asesoría al Poder Judicial de Nicaragua en la elaboración de su ley de mediación.

**Estado de México.** En el Estado de México, se encuentra un centro de mediación y conciliación que depende del Poder Judicial, el cual fue inaugurado el 11 de diciembre del año del 2002, por el Consejo de la Judicatura de dicho estado, el cual tiene como objetivo brindar servicio de mediación y conciliación extrajudicial, por lo que cada uno de los mediadores-conciliadores que laboran en dicho centro, han recibido su nombramiento del Consejo de la Judicatura. De igual forma, la oportunidad de mediar o conciliar, puede ser antes, durante o después de un proceso judicial.

El Centro de Mediación y Conciliación de Tlalnepantla, Estado de México, fue inaugurado el 16 de enero del 2004, y el Centro de Mediación y Conciliación de Chalco, Estado de México el 30 de junio del 2004.

**Chihuahua.** En el estado de Chihuahua, se publicó la Ley de Mediación el 7 de junio del año 2003, misma que inició su vigencia el día 1 de junio del año 2003 y las materias que abarca son en materia penal, siempre que sea procedente el perdón del ofendido, según lo permita la ley, tomando en cuenta el delito que se trate y que el delito no sea calificado como grave ni trascendente a la sociedad, en materia civil, mercantil y familiar si procede la transacción siempre y cuando no altere el orden público ni contravenga las disposiciones legales o afecten derechos de terceros.

El órgano a cargo de organizar y promover la mediación es el Centro Estatal de Mediación, el cual es desconcentrado del Poder Judicial del Estado de Chihuahua.

**Guanajuato.** El 27 de noviembre del año 2003 inició sus actividades el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato, del cual se encarga de los procedimientos de mediación y conciliación el cual es dependiente del Supremo Tribunal de Justicia.

Es una característica que el Director del Centro o Subdirector de la sede regional puede elevar a categoría de cosa juzgada los convenios que celebren las partes en conflicto y para el caso de que la mediación o conciliación sea iniciada en un proceso judicial, se deberá de remitir el convenio al juez ante quién se planteó el asunto para su homologación.

En materia civil son mediables todos los conflictos que recaigan sobre derechos disponibles y en materia penal la mediación únicamente se lleva a cabo cuando las conductas pudieran constituir delitos de querrela.

Actualmente el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato cuenta con cinco sedes regionales ubicadas en las ciudades de Guanajuato, León, Irapuato, Salamanca y Celaya.

**Tabasco.** En Tabasco se profesionalizó a los secretario del juzgado que realizaban la conciliación, contemplada en su legislación procesal, dentro de la etapa del juicio

denominada “audiencia previa y conciliación”, que debe llevarse a cabo una vez contestada la demandada.

El Centro de Conciliación Judicial de los juzgados civiles, fue autorizada por acuerdo del Consejo de la Judicatura del estado e inició el día 19 de mayo del año 2003.

**Colima.** El Centro Estatal de Justicia Alternativa de Colima es un órgano auxiliar del Poder Judicial el cual se caracteriza porque en los juicios del orden civil y familiar, una vez contestada la demanda y resueltas las excepciones de previo y especial pronunciamiento relativas a la legitimación de las partes, el Juez tendrá la obligación de convocar a las partes a una audiencia, a fin de que comparezcan personalmente y conozcan la posibilidad de someter el conflicto a la mediación o conciliación y para el caso de no asistir las partes se entiende tácitamente su negativa a someter su conflicto en los medios alternos.

Cabe mencionar que los encargados de llevar a cabo los medios alternos se les denominan especialistas y el convenio para que sea elevado a cosa juzgada, debe ser homologado por un Juez competente

**Nuevo León.** Se ha percibido una necesidad de legislar sobre la mediación, que tendría como antecedente reformas constitucionales, las cuales serían presentadas por el Poder Ejecutivo.

**Querétaro.** El segundo estado en México en abrir un Centro de Mediación fue el estado de Querétaro, ya que fue en esta ciudad, en donde en el año de 1999, se realizó el Programa Nacional de Formación de Mediadores, el cual bajo la Academia Nacional de Seguridad Pública y el Tribunal Superior de Justicia, en donde se reunió a representantes de diversos estados en la República, para iniciar la capacitación de mediadores judiciales, capacitando a los participantes el Instituto de Mediación de México S.C. bajo la dirección del doctor Jorge Pesqueira Leal. Es el Licenciado Sergio Herrera Trejo, quién desde la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia, crea el Centro de Mediación, el cual inicia sus actividades el 13 de septiembre del año de 1999.

Por último, cabe hacer alusión que actualmente la mediación en Sede Judicial, se encuentra en 18 estados de la República Mexicana y en el Distrito Federal siendo: Baja California en el año 2001, Aguascalientes, Coahuila en el año del 2004, Colima en agosto del 2003, Chihuahua, Durango, Estado de México en el año 2002, Guanajuato en el 2003, Michoacán, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco e Hidalgo.

## **IV. LA MEDIACION**

### **4.1 Concepto**

La mediación es definida como “Una técnica o un método para resolver conflictos a través del acuerdo y la participación activa de las partes involucradas, y que es conducido por una tercera parte neutral que no tiene facultades de decisión.”<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> RODRIGUEZ VILLA Bertha Mary y PADILLA DE TRAINER Ma. Teresa, “MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO: UNA ALTERNATIVA PARA EVITAR LAS CONFRONTACIONES” Universidad Autónoma de México, México, 2001. p. 17

Otros autores definen la de mediación como: “...una de las alternativas de resolución de conflictos, por la cual, un tercero neutral, sin poder sobre las partes, asiste a éstas para que, en forma cooperativa, encuentren el punto de armonía, facilitando la comunicación, identificando los puntos de controversia, haciendo aflorar los intereses y necesidades y orientándolos hacia la búsqueda de acuerdos mutuamente satisfactorios.”<sup>43</sup>

Los autores antes señalados coinciden en que la mediación es un mecanismo de resolución de conflictos en que un tercero imparcial ayuda a las personas a buscar por sí mismas una solución al conflicto por la vía del acuerdo mutuo, de modo que se satisfagan recíproca y equitativamente las necesidades e intereses de cada una de ellas

En efecto, es un procedimiento orientado a facilitar la comunicación entre los mediados en conflicto, con el objeto de explorar los intereses, sentimientos y emociones subyacentes, a fin de procurar acuerdos que se cumplan por convicción.

Con la mediación se pretende facilitar las vías de diálogo y restablecer la comunicación, con el objetivo de llegar a acuerdos, totales o parciales, con la finalidad de que con la ausencia de perdedores, ambos deben de ceder un poco en sus pretensiones, llegando así a un acuerdo justo para los mediados, dado que nadie va a imponerles la solución esto en virtud de que los propios mediados con mutuas concesiones, van elaborando su convenio con ayuda del mediador, siendo el convenio un resultado del esfuerzo, colaboración y participación de los mediados.

La mediación se sustenta sobre la base de la participación directa de los mediados y de la potenciación de sus recursos personales para que sean ellos quienes definan libremente los caminos a seguir. En este contexto, el mediador actúa como conductor y apoyo del proceso de búsqueda de acuerdos, facilitando un diálogo constructivo y creativo. El carácter imparcial del mediador se traduce en que éste debe cuidar que su intervención carezca de favoritismos o prejuicios frente a uno u otro de los participantes y logre un equilibrio en la interacción de cada uno de ellos y de él mismo.

---

<sup>43</sup> GARCIA GARCIA Lucía Op. Cit. P. 60

La filosofía de la mediación consiste en que no se debe permitir que un tercero decida por las personas inmersas en un conflicto y mucho menos en asuntos relativos a la vida privada y a la intimidad, ello lleva a que cada persona debe responsabilizarse de las decisiones que le conciernen en este ámbito, y el mediador, utilizando técnicas adecuadas, le ofrece la ayuda necesaria para que lo consiga con su propio esfuerzo, por lo que los mediados son los protagónicos en la gestión de su propio conflicto y esto genera en los mismos una gran confianza en la transparencia del sistema, siendo esto, la mayor aportación de la mediación.

La mediación promueve un verdadero cuestionamiento de las conductas y de la manera de pensar de los ciudadanos, estimula el crecimiento personal, teniendo como consecuencia de ello, un cambio cultural hacia una cultura de la paz.

#### **4.2 Enfoques de la mediación**

A continuación, se estudiará a la mediación desde los siguientes enfoques:

**Enfoque de la satisfacción personal.**- El aspecto más importante consiste en maximizar la satisfacción de las necesidades individuales, o inversamente, minimizar el sufrimiento, producir la mayor satisfacción posible para los individuos de ambas o de todas las partes en un conflicto. Se subraya la capacidad de la mediación para reformular los conflictos y para hallar soluciones óptimas a los problemas, porque de este modo se alcanza la meta final, es decir, la satisfacción de las necesidades de las partes. La mediación reduce los costos, tanto económicos como emocionales para las partes y el gasto público de los órganos responsables de la procuración y administración de justicia abatiendo las demoras judiciales.

**Enfoque de la justicia social.**- La mediación ofrece un modo eficaz de organización a los individuos alrededor de intereses comunes, y de este modo crea vínculos y estructuras comunitarias más sólidas. Esto es importante, porque en la sociedad los individuos están sujetos especialmente a la explotación y porque la organización

comunitaria más eficaz, puede limitar dicha explotación y origina más justicia social, a causa de su capacidad para reformular cuestiones y concretar la atención en los intereses comunes.

La mediación puede ayudar a los individuos que creen ser adversarios a percibir un contexto más amplio, en el cual afrontan un enemigo común. En consecuencia; la mediación puede fortalecer a los débiles, al facilitar la creación de alianza entre ellos.

### **4.3 Objetivos de la mediación**

Los objetivos de la mediación son los siguientes:

1.- Que los mediados lleguen a un arreglo, no evadiendo al conflicto, sino trabajando con él a través del diálogo.

2.- Conseguir que los mediados puedan ver el problema desde una óptica diferente, a través de la empatía.

3.- Que los mediados, puedan transitar desde posiciones intransigentes hasta los intereses y necesidades de cada uno.

4.- Ofrecer a los gobernados una alternativa diferente al litigio judicial

5.- Humanizar a los mediados.

6.- La mediación ha de construir relaciones, en lugar de destruirlas.

7.- Una cultura de la paz.

### **4.4 Principios de la mediación**

Los principios de mediación son las proposiciones fundamentales que soportan el sistema de la mediación y su práctica, siendo las siguientes:

**1.- Voluntariedad.** Este principio se refiere a que las partes son libres para someterse o no a éste proceso y de desistirse en cualquier momento, y en caso de decidir que la mediación es un proceso óptimo para resolver sus conflictos, que los mediados tengan esa disposición de ceder ya sea en forma total o parcial a sus pretensiones, mediante la escucha activa del su contrario.

La participación de los mediados en el procedimiento de la mediación debe de ser por su propia decisión y no por obligación.

Este principio de mediación es autocompositivo, es decir, responde a la determinación de los mediados para acudir, permanecer o retirarse del procedimiento de la mediación, sin presiones, libremente, decidir sobre la información que revelan; así como resolver llegar o no aun acuerdo. Los mediados tendrán siempre la libertad de seguir participando en la mediación.

En algunas legislaciones se regula la mediación como una instancia obligatoria antes de iniciar un juicio, lo que debe entenderse sólo en cuanto a asistir a una reunión de mediación en donde se les explique en que consiste la mediación y sus ventajas y corresponde a los mediados si se someten a la mediación o inician su juicio, por lo que en ningún caso deberá entenderse la obligatoriedad para llegar a un acuerdo. Cualquiera de los mediados puede retirarse, si así lo decide, aún sin haber llegado a un acuerdo, sin que ello implique perjuicio para los mediados.

**2.- Imparcialidad-neutralidad.** El mediador debe mantiene una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de la mediación, por lo que el mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna. La imparcialidad, en este ámbito, podría definirse como la cualidad de no tomar partido por alguien, tratando objetivamente la cuestión del conflicto, es decir que el mediador no debe inclinarse o favorecer a alguno de los mediados, por el contrario, debe de buscar siempre establecer el equilibrio entre sus mediados, por lo que el mediador debe de contener sus impulsos naturales de simpatía, agrado o concordancia con determinadas ideas, situaciones o personas que se encuentren involucradas en un procedimiento de mediación. Así los mediados reciben el mismo trato y pueden percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o acción, que ha asumido el compromiso de apoyarlos por igual, sin propiciar ventajas de uno u otro.



Desde este principio, el mediador sustrae sus puntos de vista relacionados con el conflicto, a fin de evitar inducir las conclusiones a que deban llegar los mediados. Así ayuda a los mediados a arribar a sus propios acuerdos, absteniéndose de emitir juicios, opiniones o soluciones sobre los asuntos tratados y respetando las decisiones que adopten los mediados.

Por lo que si el mediador tiene algún vínculo de afecto, amistad o parentesco con alguno de los mediados, deberá de excusarse de llevar a cabo la mediación, asimismo, si durante el transcurso de la mediación se “engancha” con alguno de sus mediados, debe de hacerlo saber a sus superiores, lo anterior a fin de que éste principio de neutralidad no se pierda.

En atención a lo anterior, es por lo que el mediador debe de dejar a un lado sus principios y valores, a efecto de poder así orientar a las partes que intervienen.

**3.- Confidencialidad** Este principio consiste en que lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en que la información se refiera a delitos graves.

A fin de lograr que en la mediación se aborden las situaciones de fondo, es importante crear un espacio en el que, en confianza, los mediados puedan expresarse a plenitud y que este elemento esté presente en toda mediación. La confidencialidad facilita un intercambio directo de propuestas entre las partes, el cual asegura acuerdos satisfactorios y duraderos.

La confidencialidad consiste en que tanto el mediador y los mediados no deben de difundir los asuntos que sean tratados en la sesiones de mediación, así mismo, los mediados hacen el compromiso de no que el mediador no podrá ser testigo en un juicio en dado caso de que la mediación no llegue a un acuerdo.

La confidencialidad protege las anotaciones en papeles de trabajo, así como en el rotafolio, por lo que una vez concluida la mediación, el mediador, estando presente los mediados rompe todas las notas hechas durante todo el proceso.

Esta confidencialidad no es absoluta, toda vez que si el mediador se encuentra en la presencia de delitos que sean graves, debe de dar por terminada la mediación y dar vista al Ministerio Público.

**4.- Carácter personalísimo** Esta característica supone que la asistencia a la mediación no puede delegarse a un mandatario o representante, si no que es necesario que los mediados asisten personalmente a las reuniones de mediación.

**5.- Flexibilidad** El procedimiento de mediación debe de carecer toda forma estricta para poder responder a las necesidades particulares de los mediados.

Desde este principio, el procedimiento de mediación evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Aunque la mediación posee una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, esto no debe interpretarse como un procedimiento estructurado sino flexible; toda vez que, durante el procedimiento, el mediador y los mediados pueden obviar pasos y convenir la forma en que se desarrollará más efectiva y eficazmente la comunicación entre los mediados.

**6.- Equidad** El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados sea comprendido por éstos y que lo perciban justo y duradero.

Desde este principio, el mediador deberá siempre indagar si los mediados entienden claramente los contenidos y alcances de ese acuerdo. Cuando el mediador detecte desequilibrio de poderes en los mediados, procurará, sobre la base de sus intervenciones, balancear el procedimiento, buscando un procedimiento equilibrado.

En suma, el papel del mediador es generar las condiciones de igualdad para que los mediados arriben a acuerdos mutuamente beneficiosos.

**7.- Legalidad.** Consiste en que sólo puede ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados. Como el mediador tiene el papel de agente de la realidad durante el procedimiento de mediación, debe hacer saber a los mediados el alcance y las repercusiones, de un acuerdo que fue alcanzado sobre la base de una práctica de mala fe o vaya contra las normas jurídicas.

**8.- Honestidad.** El mediador debe excusarse de participar en una mediación o dar por terminada a la misma si, a su juicio, cree que tal acción sería a favor de los intereses de los mediados. Desde este principio, el mediador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales. Así mismo, cuando advierta falsa colaboración de uno o más de los mediados, o de respeto a las reglas establecidas para el adecuado desarrollo de la mediación. El mediador tiene la responsabilidad ética de analizar la información de la cual sea provisto, antes de aceptar cualquier caso de mediación, para determinar si es o no es apropiada su participación en la misma. Así evitará la situación inoportuna que surja cuando, ya comenzado el procedimiento y el mediador se tenga que excusar.

#### **4.5 El mediador**

El mediador interviene como tercero imparcial en una negociación entre dos o más partes y les ayuda a alcanzar un acuerdo satisfactorio que ponga fin al conflicto.

La expansión que en la última década ha experimentado la mediación ha dado lugar a que existan diferentes tipos de mediadores o de profesionales dedicados a la mediación.

En primer lugar, hay que mencionar a los *mediadores voluntarios*: aquellos que,

sin una calificación profesional emplean parte de su tiempo a mediar, casi siempre en asuntos menores; en Estados Unidos existen miles de estos mediadores dedicados, sobre todo, a resolver conflictos de tipo vecinal o comunitario.

*Los mediadores profesionales:* pueden ofrecer asesoría en consultas privadas o en empresas creadas ex profeso para dar servicio en la resolución de conflictos; además de dominar la técnica de la mediación, pueden ser especialistas en áreas como el derecho, la empresa, la familia o el ambiente.

Conviene considerar como grupo aparte a los *profesionales de otras disciplinas:* psicólogos, abogados, maestros, etc., que, en el campo de su especialidad, deben recurrir eventualmente a la mediación porque les resulta útil para el desempeño de su trabajo.

Finalmente, están los *estudiosos de la mediación:* técnicos, académicos e intelectuales dedicados expresamente a la tarea de analizarla técnicamente, a evaluar su aplicación, proponer debates y sugerir ideas que permitan que sea una técnica de resolución de conflictos cada vez más eficaz y atractiva para un mayor número de gente.

#### **4.5.1 Función del mediador**

El mediador tiene como tarea principal ayudar a las partes a resolver el conflicto por el que acudieron al servicio de mediación. Por la misma razón y del mismo modo se supone que un mediador es eficaz si consigue que se firmen acuerdos semejantes; sin embargo, aunque ése sería, en efecto, un final feliz, no es el único criterio con que se debe evaluar un proceso de mediación

El mediador debe conocer la naturaleza del conflicto y poseer información fidedigna de ambas partes.

Las partes deben esperar del mediador imparcialidad, experiencia y responsabilidad, pero deben también tener que ofrecerle los recursos necesarios para

cumplir con su tarea. De modo principal, la información que requiere para entender el proceso y ayudarlos a que evalúen las posibles soluciones.

En un proceso de mediación, las partes directamente interesadas deben retener en sus manos, en todo momento, la decisión sobre el acuerdo que pueda satisfacer sus intereses. El mediador debe ser, por consiguiente, sumamente cuidadoso para no imponer, ni siquiera mediante la persuasión, ninguna solución, por buena que le parezca, que las partes no hayan negociado y discutido entre sí. Son ellas las que deben opinar sobre el conflicto y las que deben imaginar y arreglar las soluciones que les resulten idóneas.

El mediador no sólo cumple con funciones muy específicas, sino que para desempeñarlas –por estar constreñido a la voluntad de las partes y ser éstas las que deciden sobre la solución que quieren dar a su disputa- debe estar dotado de cualidades personales distintivas y no muy comunes, y debe contar también con una formación profesional adecuada. Es decir, para cumplir de manera satisfactoria con las tareas de mediación no basta la buena voluntad.

Para cumplir su función, el mediador debe tener las siguientes características personales y cualidades profesionales: Ser cordial y diplomático en el trato, tener habilidades para detectar el origen del conflicto, analizarlo y aislarlo; ser sumamente hábil en el manejo de la información sin menoscabo del origen de ésta; tener habilidad para persuadir de manera positiva en las situaciones conflictivas; capacidad de escucha y observación sobre las reacciones de los demás; capacidad de análisis, síntesis y elaboración de conceptos; capacidad de retención de la información; capacidad de organización de la información para la reformulación de ideas; flexibilidad; apegarse sistemáticamente a los procedimientos, sin ser demasiado rígido en la aplicación de los mismos; seguridad y confianza en sí mismo, para establecer (el rapport) un ambiente propicio en la obtención de información; habilidad para involucrarse en situaciones conflictivas, sin perder el objetivo de la situación; capacidad de motivación para lograr las alternativas de solución de conflictos; ser sumamente confidencial en el manejo de información; tener creatividad para

la creación de estrategias para dirigir a la solución de conflictos en situaciones sumamente críticas; tolerancia ante situaciones sumamente frustrantes; habilidad para trabajar bajo presión; habilidades de comunicarse efectivamente; habilidad para usar el lenguaje claramente; habilidad para crear confianza y habilidad para conducir el proceso de mediación.

Debido a que solo en algunos países y muy recientemente se comenzó a regular la mediación y la profesión de mediador, aún quedan muchos temas por debatir. Uno de ellos es la responsabilidad legal que se puede exigir a un mediador.

Una actitud parcial, irresponsable o directamente deshonesto en un mediador puede tener consecuencias gravísimas, no sólo para el caso en particular e que eso ocurra, sino para el sistema entero de resolución alternativa de conflictos.

La expansión de la práctica de la mediación requiere necesariamente que se establezcan ciertos límites a la actuación de los mediadores, sin reglamentarla en exceso para no burocratizarla; esto puede realizarse mediante la elaboración de un código de conducta, como existe para muchas profesiones. En Argentina y Estados Unidos se han elaborado normas de conducta para los mediadores, tanto en lo que se refiere a su relación con las partes como a su actitud durante el proceso de mediación.

Algunas de estas normas mínimas son: considerar si los participantes tienen la capacidad necesaria para acordar y negociar; no tomar partido en ninguna circunstancia; manejar confidencialmente la información que obtenga; no alargar el proceso más allá de lo necesario; si tiene la certeza de que no es posible continuar con la mediación o que no va a ser posible que los participantes lleguen a un acuerdo, debe dar por terminado el proceso, asegurarse de que el contenido del acuerdo que se firme sea justo y equitativo.

#### **4.6 Los abogados en la mediación**

Existe la opinión errada de que la difusión de la mediación provocará, en un futuro no lejano, que los mediadores sustituyan paulatinamente a los abogados, y hay incluso quienes temen que estemos ante el fin de una profesión.

Este es un temor infundado: ni todos los conflictos son susceptibles de ser mediados, ni todas las personas prefieren la mediación en lugar de someterse a la decisión de un juez.

#### **4.7 Límites de la mediación**

Los ámbitos de aplicación se pueden restringir a dos formas en las cuales se puede aplicar la mediación:

En sentido amplio: como institución por la forma de encarar los conflictos entre personas o grupos; debido a los aportes realizados en el campo del sistema de mediación, pueden ser aplicables a cualquier ámbito, y por todas aquellas personas que en su quehacer cotidiano trabajen en situaciones en las que se presenten o puedan presentar conflictos interpersonales o sea para todas aquellas que trabajan dentro de organizaciones, así como para todo tipo de profesionistas en el desarrollo de sus actividades.

En sentido restringido: la aplicación de la mediación ha resultado ser de una utilidad colaboradora para la resolución de disputas en conflictos familiares (divorcios, pensión alimenticia, régimen de visitas, etc. ), y ha prestado muchos beneficios porque puede ser realizado en un sistema diferente del estilo controvertido de los tribunales comunes. Uno de los argumentos, es que las partes disputantes seguirán manteniendo relaciones entre sí ( los padres a través de los hijos ), lo cual no se termina con el dictamen del juez.

Si la mediación a resultado ser muy útil en diversos campos, no es tampoco la panacea, hay restricciones conflictivas que no pueden ser mediables.

Algunos consideran que el área penal no es mediables, otros dicen que algunas

situaciones penales si pueden serlo. Algunas investigaciones realizadas, parecen demostrar que la mediación da muy buenos resultados en los casos en los que quien comete el delito no tiene antecedentes.

También se considera factible la mediación en los delitos perseguibles de querrela, toda vez que el ofendido al ver satisfecha la reparación del daño, pueda otorgar el perdón, y como consecuencia proceda la extinción punitiva.

En cuanto a la llamada “violencia doméstica”, algunos autores sostienen que son caso que deben ser excluidos de los procesos de mediación, y otros han investigado los “buenos resultados” obtenidos. Esta valoración de buenos resultados tiene que ver con una sensible disminución de “nuevos actos” de violencia en los casos en que han sido mediados.

En relación a los casos de violencia doméstica, es posible que pueda llevarse a cabo a través de la mediación, en la medida que pueda desaparecer, y cambie la relación, cuando los disputantes deciden separarse.

El estado emocional de las partes es algo muy importante que debe ser tomado en cuenta por el mediador; situación que, sí no impide llevar a cabo un proceso de mediación, es necesario, sobre todo, en los casos de parejas que llegan juntas, de que se cumpla con un proceso introductorio por separado, lo cual genera mejores resultados. De lo contrario no es posible realizarse, porque sería una vuelta más a la espiral en la que se encuentran inmersos.

Hay derechos que no son disponibles y no podría ser susceptible de mediación, como lo señala la ley, siendo los siguientes:

Cuando los ascendentes o tutores que no pueden transigir en nombre de las personas que tienen bajo su potestad o guarda, a menos que la transacción sea necesaria o útil para los intereses de los incapacitados y previa autorización judicial.

El transigir sobre el estado civil de las personas.

Sobre la validez del matrimonio.



Sobre el derecho de recibir alimentos.

Sobre una sucesión futura.

Sobre una herencia antes de ser visto el testamento.

## **4.8 Herramientas de la mediación**

### **4.8.1 La comunicación**

La comunicación es muy importante actualmente ya que “El lenguaje no sólo describe sino que construye al mundo”<sup>44</sup>

El lenguaje es la vía fundamental de la que se dispone para transmitir, información, existiendo otras que no son siempre conscientes, como el tono de voz, su modulación, la acentuación, los gestos y el contexto.

Para logra la comunicación entre las partes es indispensable, que los mediados se sientan cómodos, eliminar distracciones, establecer contacto visual, no emitir juicios y preguntar con claridad.

La comunicación es el recurso con el que el mediador abre el canal perceptivo auditivo, acompañado su escucha con la palabra, los gestos, postura y movimientos es decir, el mediador tiene que estar atento del lenguaje verbal y no verbal de los mediados, éste último es importante toda vez que puede ser el resultado de una intensión inconsciente. Por lo anterior, el mediador no debe de cometer el error de interpretar un gesto aislado de otro y de las circunstancias y en la congruencia entre lo verbal y lo no verbal.

El vocablo comunicación proviene del latín “Comunicatio, communicationis, que significa comunicación, participación”<sup>45</sup> por lo que se define como “Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.”; es decir, un acto mediante el cual las

---

<sup>44</sup> A. CALCATERRA Rubén “MEDIACIÓN ESTRATÉGICA”. Gedisa Barcelona 2002 p.67

<sup>45</sup> BELTRAN DETENA “ANTONÍA Y COMUNICACIÓN, LOS MEDIOS Y SU APLICACIÓN DIDÁCTICA” Roda Salinas, México p. 78.

personas intercambian y comprenden ideas y sentimientos para influirse mutuamente y realizar una acción.

Los elementos que intervienen en un acto comunicativo son los siguientes:

- 1.- Emisor, que es el sujeto del que parte la información.
- 2.- Receptor que es el destinatario de la información emitida por el emisor.
- 3.- Mensaje es la información transmitida.
- 4.- Código, es el conjunto o sistema de signos (palabras, colores, sonidos etc.), que se combinan entre sí, mediante reglas para poder formular el mensaje por lo que el emisor y el receptor deben conocer el código para poder interpretarlo.
- 5.- Canal, es el medio físico a través del cual se transmite el mensaje.
- 6.- Contexto situacional, es el conjunto de circunstancias (lugar, momento, etc) que rodean al acto comunicativo.

La comunicación es un proceso, mediante el cual el emisor inicia construyendo un mensaje y enviándolo a un receptor, éste a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales le servirán para sintetizar la información recibida. El receptor analiza y reconstruye los significados del mensaje y se convierte en un emisor al responder al mensaje que le fue enviado, sin embargo, en ocasiones el mensaje llega adulterado al receptor porque se producen interferencias o ni siquiera llega, teniendo como consecuencia los tan frecuentes malentendidos o fallas de la comunicación, siendo por lo tanto, las barreras obstáculos en el proceso de la comunicación, las que pueden anular la comunicación, filtrar o excluir una parte de ella o darle un significado incorrecto, lo cual afecta la nitidez del mensaje.

Existen tres tipos de barreras, las personales, físicas y semánticas.

Las barreras personales, son interferencias de la comunicación que provienen de las emociones, los valores y los malos hábitos del individuo, por ejemplo, cuando alguien está muy triste puede percibir el mensaje de manera negativa.

Las barreras físicas con interferencias de la comunicación que ocurren en el ambiente donde ésta se realiza, por ejemplo un ruido repentino etc.

Así mismo, las barreras semánticas surgen de las limitaciones de los símbolos a través de los cuales nos comunicamos, esto es, cuando el significado no es el mismo para el emisor que para el receptor, por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere “lo más pronto posible”, esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como “inmediatamente”, hasta la que lo entiende como “rápido pero no es tan urgente”.

#### **4.8.2.- Axiomas de la comunicación**

En epistemología un axioma es una verdad evidente sobre los cuales se construyen otros conocimientos.

Los axiomas de la comunicación en mediación son los siguientes:

1.- Es imposible no comunicarse, dado que toda conducta es comunicación y en el proceso de mediación, el mediador debe estar muy atento en la comunicación no verbal o analógica, en especial a formas de conductas negativas, tales como la descalificación, lo anterior para entender el mensaje que el mediado dá, lo que se le denomina metacomunicarse sobre ellas y evitar el desvalance de poderes entre las partes.

2.- Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional. Esto es, lo que se dice y como se dice. Cuando el mediador establece las reglas de conducta y funcionamiento para la mediación, está imponiendo conductas. Analógicamente muestra a las partes un modelo de comportamiento y comunicación, pero por otro lado enuncia en forma verbal la necesidad de respetar al otro, el tono de la voz, el turno de palabras, así como la selección de palabras. Así mismo al hablar de la situación de las partes, se deberá de poner énfasis en el presente y en el futuro, sin darle mucha importancia al pasado, esto impone a las partes la necesidad de acotar su comunicación en esa dirección.

3.- La puntuación de la secuencia de los hechos, es decir, el intercambio de mensajes entre los comunicantes. Cada una de las partes se percibe como víctima y ve al otro como victimario, esto quiere decir que cada uno corta arbitrariamente la continuidad del círculo e interpreta que fue el otro el que desencadenó el conflicto, por lo que el mediador debe saber leer sin puntuar en un sistema circular con retroalimentación y eso lo protege tanto en las parcialidades como en una neutralidad inoperante.

4.- Comunicación digital y analógica. En todo mensaje hay una parte digital (verbal) y una analógica (no verbal), por lo que el mediador debe estar pendiente de ambas, mostrando receptividad, respeto, flexibilidad y firmeza, cordialidad y serenidad, todo esto tanto de una manera verbal como no verbal.

5.- Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia. En la simetría, los participantes tienden a igualar su conducta recíproca y así su interacción puede considerarse simétrica (una relación entre hermanos). En la complementaria, la conducta de uno de los participantes complementa a la del otro (padre-hijo). En la relación complementaria ninguno de los participantes impone al otro este tipo de relación, sino que cada uno se comporta de una manera que presupone la conducta del otro. En este marco las partes se escuchan sin interrumpirse, por lo que el mediador es un tercero imparcial que sintetiza los hechos poniéndolos en términos sin agresividad y apasionamiento.

#### **4.8.3 Comunicación no verbal**

La comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales, es decir, todo aquel significado que un mensaje puede contener, además de, a pesar de, o en lugar del significado transmitido por las palabras orales o escritas.

La comunicación no verbal ayuda a interpretar todos aquellos mensajes que no se expresan con el lenguaje verbal y que de una u otra manera tienen incidencia en la

comunicación verbal. Con mucha frecuencia se presentan problemas en la comunicación, se dice más de lo que se cree y menos de lo que se piensa, pero he ahí la paradoja, también se dice mucho más de lo que se piensa, con los gestos y las posturas, sobre todo en aquellos inadvertidos que se manifiestan en microsegundos y que transmiten una impresión tan fugaz como penetrante.

La comunicación no verbal es un componente de la totalidad del sistema de comunicación. La subdivisión más común es por canales, destacando la naturaleza de la comunicación como interrelación entre los participantes, siendo los siguientes canales:

CARA: ceño, sonrisa, mueca.

OJOS: dirección de la mirada, alteraciones de la pupila.

CUERPO: postura, posición de brazos y piernas, distanciamiento.

VOZ: tono y ritmo.

Para el análisis de la comunicación no verbal, se requiere al menos tener en cuenta que cada comportamiento no verbal está ineludiblemente asociado al conjunto de la comunicación de la persona, incluso un solo gesto es interpretado en su conjunto, no como algo aislado por los miembros de la interacción; que la interpretación de los movimientos no verbales se debe hacer en cuanto a su congruencia con la comunicación verbal, dado que normalmente la intención emocional se deja translucir por los movimientos no verbales, e intuitivamente se es capaz de sentir la incongruencia entre estos y lo que verbalmente se dice, por lo que la comunicación no verbal necesita ser congruente con la comunicación verbal y viceversa, para que la comunicación total resulte comprensible y sincera; y que la comunicación no verbal es, la necesidad de situar cada comportamiento no verbal en su contexto comunicacional.

#### **4.8.4 Comunicación asertiva**

La interpretación que se da en las relaciones interpersonales puede ser una importante fuente de satisfacción si existe una comunicación abierta y clara; pero si esta

comunicación es confusa o agresiva suele originar problemas. La asertividad se refiere a defender los derechos propios expresando lo que se cree, piensa y siente de manera directa y clara y en un momento oportuno, por lo que la asertividad es una firme auto-seguridad, es la capacidad y disposición de hablar por uno mismo y hacer que su punto de vista se escuche y se conozca sin pisotear los derechos de otros, siendo los componentes de la asertividad, la confianza, el conocimiento de las ideas y necesidad, el poder expresar los sentimientos reales y definirlos; así como utilizar el lenguaje correcto.

Los factores que desencadenan la conducta asertiva son :

- Una comunicación abierta, franca, directa, sin prejuicios, teniendo en cuenta al otro.
- Un óptimo ambiente familiar
- Capacidad para expresar los sentimientos.
- La habilidad para relacionarse positivamente dentro y fuera del ambiente familiar.
- Capacidad para proponerse metas.

En suma una comunicación asertiva, permitirá sentirse más satisfecho con uno mismo, reducir cualquier sensación desagradable, estar en condiciones de mejorar sus relaciones con los demás, aminorar la tensión o el estrés y tener la posibilidad de alcanzar una posición de liderazgo.

#### **4.9 Herramientas que utiliza el mediador para lograr una comunicación efectiva.**

A efecto de lograr una comunicación efectiva, el mediador utiliza las siguientes herramientas:

\* **Escucha Activa.** Es una técnica de comunicación en la cual un oyente descifra el mensaje verbal, identifica la emoción exacta expresada y después reformula dirigiéndose a la persona que habló, enuncia el contenido emocional del mensaje, utilizando las mismas

palabras que uso el orador; es importante porque asegura que el hablante fue tenido en cuenta, permite que el hablante y el oyente verifiquen que se ha percibido el significado del mensaje, demuestra que la expresión de las emociones se aceptan y permite que el hablante explore y aclare sus propios sentimientos acerca de un tema y la razón de las propias reacciones.

\* **Reformulación de los problemas.** La reformulación radica en encontrar una metáfora acorde con el sistema de creencia de las partes, por lo que el mediador escucha lo que se ha dicho y repite el contenido, utilizando las mismas palabras de quien habló.

\* **Encuadre de los hechos o contenido del conflicto.** Con el reencuadre de los hechos o contenidos del conflicto el mediador persigue cambiar el significado negativo con que son narrados por las partes, para presentarlos con alguna faceta positiva que resuene en la historia de ellas.

\* **La paráfrasis.** Es la repetición, por el mediador de lo dicho por las partes, aludiendo a las emociones y tomando los hechos y pretensiones relevantes, pasando el relato a un lenguaje más neutral. La paráfrasis o parafraseo, es un recurso que comunica a las partes la escucha activa del mediador. Esta tiene la finalidad de facilitar al mediador la reformulación de los problemas, la identificación de los puntos centrales del conflicto, el poner énfasis en algún punto del relato, con esto se puede abrir espacios para que los mediados brinden información adicional.

\* **El resumen.** Este recurso es muy útil al inicio de una sesión para recobrar el control de la misma, como al final de una sesión a efecto de que las partes puedan visualizar lo trabajado en cada sesión.

\* **Reformulación de preguntas.** La formulación de preguntas es la herramienta más eficiente y eficaz para el mediador, debiendo siempre cuidar que en las preguntas que lleve a cabo no generen un clima defensivo de las partes y no emitir juicios, por medio de las preguntas, el mediador puede: Que la información se amplíe más a partir de las

diferencias, lograr que las partes se comuniquen, que el mediador y las partes se entiendan, que las partes se decidan.

Las preguntas se pueden clasificar en:

**a) Preguntas abiertas.** Son aquellas que permiten respuestas narrativas porque la forma en que se proponen requieren de los mediados el desarrollo de hechos y circunstancias que se conecten con el objeto de la pregunta, estas preguntas permiten al mediador mantener activo el flujo de información en la medida que los mediados lo requieran. Ejemplos de preguntas abiertas ¿Qué me puede contar a cerca de su familia nuclear? ¿Cuándo y dónde ocurrió lo que acaba de contar? ¿En dónde se conocieron?

**b) Preguntas cerradas.** Estas preguntas son aquellas en las cuales los mediados sólo se limitan en contestar en sentido afirmativo o negativo, sin embargo, el mediador debe tener mucho cuidado al emplearlas, sólo pueden ser necesarias para precisar datos en cualquier momento del proceso y útiles en el estadio de definición de opciones y en la revisión del convenio.

**c) Preguntas aclaratorias.** Estas preguntas tienen por objeto aclarar algún pasaje de narrativa o alguna cuestión ya expresada por las partes.

**d) Preguntas confirmatorias.** Se utilizan en cualquier momento de proceso como refuerzo verbal, para destacar algo y su finalidad es confirmar un dato de la historia o alguna duda de alguno de los mediados.

Para logra la comunicación entre las partes es indispensable, que los mediados se sientan cómodos, eliminar distracciones, establecer contacto visual, no emitir juicios y preguntar con claridad.

**e) Preguntas transformadoras** pretenden que los participantes reflexionen para que puedan acceder a otra forma de ver los problemas que les resulten más operativos para



alcanzar una solución, se caracterizan porque no pueden ser contestadas en automático y porque el mediador las hace con una intención y el mediado responde después de haber realizado un proceso interno, por ejemplo ¿Qué puede hacer usted para lograr el perdón que pretende?

**f) Preguntas circulares.** Tiene que ver con situaciones reales, no hipotéticas que relacionan el presente con el futuro o el pasado con el presente, siendo su característica que están compuestas por dos o más elementos, es decir por una estructura compleja o elementos que pueden ser personales, hechos, secuencias, etc. Por ejemplo ¿Cuál piensa usted que puede ser la postura de su madre con respecto de este tema?

#### **4.10 Modelos de mediación**

Distintos enfoques se han propuesto para la práctica de la mediación, los que con diversos matices y énfasis, comparten el objetivo común de ofrecer a las personas hacerse cargo de su problema y tomar decisiones por sí mismos.

En tal sentido, se suelen mencionar como principales modelos de mediación el propuesto por el Proyecto de Negociación de Harvard, el denominado modelo “circular narrativo de Sara Coob” y el modelo transformativo de Bush y Folger.

##### **4.10.1.- Modelo Harvard**

En este modelo de Harvard o Escuela Directiva de HAYNES, la mediación se considera esencialmente, como una negociación colaborativa asistida por un tercero y su enfoque teórico se orienta a la resolución de problemas. El proceso de mediación tiene como finalidad la satisfacción de los intereses de las partes en conflictos. El Mediador está formado para dirigir la discusión y se basa éste modelo en los siguientes aspectos:

Separar a las partes del problema; lo que implica dirigir el proceso de forma que la actividad de aquellas se encamine a atacar el problema que afecta a ambas, en lugar de

atacarse mutuamente. Centrarse en los aspectos del mensaje más relacionados con los intereses de las partes que con sus posiciones. Generar opciones para beneficio mutuo, dado que puede haber más de una respuesta.

El modelo de negociación según principios de Harvard se remite al estudio y análisis del modelo de negociación que dicha universidad ha venido desarrollando desde las últimas tres décadas. Este modelo propone dejar atrás los métodos de negociación habitualmente utilizados: negociación “dura” y negociación “blanda” y para dar paso a una tercera manera de negociar, ni dura ni blanda, que focaliza su atención en los problemas según sus méritos, que no intenta solucionarlos por la vía del regateo y sugiere que se busquen soluciones de mutuo beneficio en base a criterios objetivos. Esto es lo que se ha denominado el modelo de “negociación según principios”,<sup>46</sup>

El modelo de mediación recoge entonces, la distinción entre intereses y posiciones, la búsqueda de opciones de mutuo beneficio seleccionadas en base a criterios concebidos como legítimos u objetivos por las partes. El procedimiento-flexible, pero con estructura- se desarrolla a través de sesiones conjuntas y privadas, las que siguen una determinada secuencia.

#### **4.10.2. Modelo Transformativo.**

Éste modelo se sustenta sobre una visión transformadora del conflicto, rechazando la premisa básica que el conflicto es un problema. Este enfoque postula que los conflictos surgen de preocupaciones, insatisfacciones, tensiones interpersonales o relacionales que no deben verse como problemas, sino que deben visualizarse como oportunidades de crecimiento y transformación humanos.

Esta orientación no ve el conflicto como un problema del cual desembarazarse, sino como una enriquecedora oportunidad de crecimiento personal, de modo tal que la

---

<sup>46</sup> FISHER, Roger “SÍ..DE ACUERDO, CÓMO NEGOCIAR SIN CEDER”. Grupo Editorial Norma. Colombia, 1994 p. 72.

respuesta ideal para el conflicto sea la transformación de los individuos involucrados. No por esto menosprecia el acuerdo, sino que lo valora y lo rescata en la medida que sea satisfactorio para las partes.

Los creadores de éste sistema R. Bush y J. Folger, le dan un enfoque terapéutico a la mediación, en un marco que denominan “historia de la Transformación”, diferenciándolo así del modelo anterior, al que se le podría denominar “Historia de la satisfacción”.

La finalidad de la mediación no es el acuerdo, sino el desarrollo potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Las relaciones humanas constituyen el punto de referencia, pretendiendo fomentar el crecimiento moral y destacando las posibilidades que este procedimiento encierra para potenciar la revalorización de las personas.

#### **4.10.3.- Modelo Circular Narrativo de SaraCobb**

En éste modelo, la mediación es ante todo, un proceso de narración, dado que sólo a través del relato los mediados hacen su propia historia y se cumple con el mandato ético de la participación “a pesar de la historia el acuerdo”.

Este enfoque señala que el eje de la mediación no está en la representación de los hechos, no en la existencia de una única versión como real o verdadera, sino en permitir que afloren las diferencias y/o semejanzas de las distintas formas de representarse o entender la realidad por cada uno de los mediados. Este enfoque busca examinar la práctica de la narración de historias en el contexto en la cual se desarrolla, el contexto que incluye por cierto al mediador como conductor y responsable del proceso.

Este modelo tiene un enfoque sistémico, dado que concentra todo el trabajo en las narraciones de las personas en la mediación; el objetivo es que las partes lleguen a un acuerdo o convenio mediante el diálogo, la comunicación y la participación de los

mediados, la función del mediador consiste en ayudar a las partes en conflicto a expresarse en forma distinta.

#### **4.11 El proceso de mediación**

El proceso de mediación tiene cinco etapas:

##### **a) Canalización**

En términos generales, la mediación puede ser voluntaria o inducida. Esta clasificación de voluntaria e inducida está vinculada a la manera en que el conflicto es llevado a mediación.

**Voluntaria:** Hace depender su existencia de que las partes entre las cuales se ha generado el conflicto decidan por ellas mismas, sin intromisión institucional alguna, llevar su caso ante el mediador y lograr una solución por esta vía.

**Inducida:** La mediación inducida, es aquella que depende de una remisión previa del conflicto por autoridad competente a la Oficina de Mediación Correspondiente, según la naturaleza del conflicto.

##### **b) Pre-entrevista**

Es el primer contacto generalmente se da con aquella persona que solicita la mediación. Este primer encuentro tiene varios objetivos:

- 1 Conocer un contexto general del conflicto que se plantea, para determinar si es o no mediable.

- 2 Empezar a generar confianza con el participante, para lo cual se pone en práctica la escucha activa, se ofrece reconocimiento y se valida la información.

Informar sobre el servicio que se otorga y las características del mismo; se hace

hincapié sobre las reglas de conducta, los principios de la mediación y de las normas a aplicar.

### **c) Enlace con la parte invitada**

Es hacer contacto con la persona con quien se ha manifestado se tiene el problema, e invitarla a participar en el proceso de mediación. Se requiere una entrevista previa para hacer de su conocimiento en qué consiste la mediación. Este contacto se puede realizar por escrito, vía telefónica, o por medios electrónicos. A efecto de evitar de que la parte complementaria considere alianzas con el solicitante, se debe evitar transmitir la información proporcionada por éste y como punto a solucionar generalizar la problemática; por ejemplo: problemas de pareja, custodia o pensión alimenticia, pago de pesos, etc, y es conveniente que también deje manifiesto su voluntad de participación por escrito.

De acuerdo a la información proporcionada por el solicitante, el tiempo de la complementaria y la agenda del mediador, de común acuerdo se establecerán el inicio de la primera sesión de mediación, y que se conoce como sesión conjunta.

### **d) Sesión conjunta**

Antes de comenzar la sesión conjunta con las partes, el mediador debe *arreglar convenientemente* el lugar donde esta se producirá, que implica:

La sala de mediación debe contar con el número exacto de asientos para quienes participen en cada sesión. Si existen más asientos de los necesarios los mediados podrán desviar del proceso parte de su atención esperando que sean ocupadas las sillas “por alguien que llegará de un momento a otro” o no sentirán del modo preciso que *ésa es su sala de mediación* sino que es una sala de mediación más.

Los asientos deben ser todos de igual confort, de lo contrario las partes que se sienten en los menos confortables notarán, en este sentido, un desbalance perjudicial para la atmósfera de equilibrio psíquico y físico necesaria para una efectiva Mediación.

Los asientos mencionados deben estar arreglados de tal manera que las partes al sentarse no queden muy lejanas del mediador. De esta manera todos podrán escuchar lo que se diga por cualquiera que intervenga.

Poner frente a cada asiento lápices y hojas de papel iguales, cuidando el ambiente de imparcialidad y equilibrio necesario. Que la sala cuente iluminación y ventilación adecuada, suficiente para todos aquellos que participarán en el sesión de trabajo. Hacer confortable la sala induce comodidad y por tanto permanencia de las personas. El asiento del mediador debe quedar convenientemente situado de espaldas a la puerta de salida de la sala de mediación. De esta manera el mediador podrá , en caso de ser necesario, cortar la retirada de manera intempestiva de alguna de las partes que decida marcharse.

De igual forma, debe buscar el mediador sentarse en el medio o centro de las partes, lo que conduce que en muchas ocasiones y sobre todo al inicio del proceso se dirijan a él o ella, lo que incide directamente en el clima de equilibrio necesario. La asignación de lugares puede ser prevista por el mediador o dejar que las personas lo escojan.

Debe esperar a que todas las partes participantes se encuentren en la sala de espera, antes de pasarlas a la sala de Mediación; lo anterior impedirá que las personas que llegue primero intente parcializar al mediador con su versión y “aprovechar el tiempo” mientras llegan los demás.

Desde el inicio de la sesión, incluyendo la etapa de preparativos previos, la intervención del mediador tiene el propósito de crear un clima positivo para llevar a cabo el encuentro y satisfacer las necesidades de seguridad básicas de los participantes.

Inmediatamente después de haber asignado asiento a los participantes, el mediador les dará la bienvenida y procederá a la apertura de la sesión mediante un discurso introductorio que abarque en términos generales, las reglas del procedimiento comentadas con anterioridad.

Una vez concluido el discurso inicial del mediador, se procede a escuchar de cada

parte su versión del problema. Se puede preguntar a las personas si alguien quiere comenzar; o bien es el mediador quien de manera directa pide a una parte relate su punto de vista, en estos casos generalmente se da el uso de la palabra a la parte que solicitó la mediación.

En este momento los participantes dan a conocer sus puntos de vista, sus intereses y necesidades particulares, se expresa ampliamente el problema y es muy conveniente que se exterioricen los sentimientos y emociones generados por el conflicto.

El mediador debe asegurar a las personas que entiende como se sienten. Al respecto, se repasa y re-enmarca la información clave que cada parte comunica; después de que termina de hablar; valida los sentimientos de la persona lo que ayuda a que sepan que se les entiende al mismo tiempo de que quedan claros sus sentimientos.

Debe mantenerse el equilibrio entre las partes, asegurando que ambas tengan las mismas oportunidades para hablar. En esta etapa se utilizan preferentemente preguntas abiertas, aclaratorias y exploratorias.

De igual forma, el mediador toma nota de lo expuesto, resume, organiza y verifica la información obtenida y tiene que transformar la información negativa reformulando lo planteado por la persona. Reconoce y apunta intereses comunes.

Esta etapa termina cuando se entiende la historia, se identifican intereses y se empiezan a identificar temas.

Una vez identificados los temas a abordar para resolver el conflicto, se elabora un agenda de trabajo, por medio de un listado neutral. El listado ayuda a que no se olvide un tema propuesto, enfoca la atención y da control al proceso. De igual forma ayuda a identificar intereses.

Identificados los puntos a negociar, el mediador formula una agenda de trabajo que pone a consideración de las partes, utilizando rotafolio o un pizarro, y asegurándose de

que los puntos identificados son todos los puntos que se desean tratar.

Es importante una presentación de agenda donde se aborden de los asuntos más sencillos a los más complejos, o como fueron propuestos.

El hecho de revisar la agenda y de forma conjunta decidir que orden se le dará, puede provocar un restablecimiento de la relación y el sentido de cooperación entre los participantes.

En caso de que no exista acuerdo sobre el orden de la agenda, se puede proponer un modo justo para ambas, como un sorteo. Si para los participantes es igual quien empiece el mediador puede proponer quien inicia.

Establecida la agenda, cada punto será desarrollado en forma particular. Si es necesario deberá reunirse más información, iniciando con preguntas amplias para ir cerrando con preguntas precisas y directas.

Lo importante es que se vayan generando opciones sin compromiso, y nunca se debe quedar con una; el mediador debe auxiliar a las partes para que utilicen su creatividad, explorando necesidades e intereses. Preguntas como ¿porqué para ti es importante tu sugerencia? ¿Cómo sirve a sus intereses su propuesta?, ayudan a que la otra parte visualice las necesidades del otro y probablemente las empiece a comprender.

Se procura fomentar la comunicación entre las personas con un diálogo constructivo, por ejemplo; ¿le puedes explicar a Jaime tu punto de vista en este problema?, ya que la percepción que tienen las partes de sus respectivos asuntos puede empezar a hacer más realista, y abre paso al consenso sobre las alternativas de solución.

No hay que dejar que las partes comenten o critiquen las opciones todavía. Hay que explicar que después de hacer una lista, las opciones se exploraran y las ideas que no agraden se descartarán. Por ahora obtener variedad y cantidad de opciones es lo



importante.

Una vez que los participantes han tenido la oportunidad de intercambiar puntos de vista, deben enfocarse a elegir las opciones para buscar acuerdos.

Exponer a las partes que sus intereses opuestos pueden coincidir en un tercero neutral, generalmente los conduce a atender a éste último, siempre que lo entiendan de mayor importancia que los suyos particulares, provocando una despersonalización del conflicto y la obtención del acuerdo se torna menos compleja.

Un caso típico es cuando una pareja esta tratando lo relativo a su divorcio y al considerar los intereses de sus hijos, empiezan a ver por ellos.

Se requiere explorar las necesidades e intereses de las personas, por lo que hay que realizar preguntas como ¿porqué es esta sugerencia importante para ti?, ¿cómo sirve a tus intereses tu propuesta?

El mediador tiene que evaluar las opciones, es decir, referir a lo que las partes dijeron al principio que era su razón de asistencia a la mediación, referir a las normas y principios para ayudar a hacer decisiones.

Si se presenta un estancamiento, es decir, si parece que no habrá acuerdo, se puede intentar las siguientes sugerencias para salir:

\* Comprobar el Maan y el Paan. Consiste en averiguar si las partes entienden su mejor alternativa a un acuerdo negociado y su peor alternativa a un acuerdo negociado. Una Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado, es una técnica a través de la cual se busca que las personas consideren, cual es el mejor o peor acuerdo al cual pueden llegar dentro de una mediación en contraposición a lo que pueden obtener fuera de la mediación, lo mejor y lo peor que pueden obtener. Hay que tomar en cuenta todos aquellos elementos que deben considerar, para lograr negociar en términos que ambas partes puedan sentirse satisfechos

con los acuerdos negociado, es decir deben tener en consideración costos y tiempo del litigio, riesgos que pueden correr o intereses que buscan; valorar que es mejor o peor que puede obtener en esa negociación, en base a los elementos que tuvieron que considerar para poder llegar a un punto de acuerdo.

\* Comprobar la realidad. Es examinar a la luz, la realidad de las alternativas propuestas por cada parte, consideren costos, tiempo perdido y el riesgo.

\* Repasar los intereses. Consiste en preguntar porqué terminar la negociación satisface los intereses de la persona mejor que seguir buscando un acuerdo negociado.

\* Periodo de prueba. Aquí se sugiere un periodo de prueba para reducir el riesgo de llegar a un acuerdo ineficaz y para proveer más información con la cual poder alcanzar un acuerdo permanente.

\*Mini-vacación. Se da cuando se deja la mediación por un rato para descansar y para refrescar la energía y el esfuerzo. El descanso puede ser por unos minutos, un día, una semana o más.

\* Mandar deberes para fuera de la sesión. Consiste cuando se solicita a que las partes vayan y busquen cierta información que facilite la evaluación de propuestas, o que ayude a crear opciones nuevas.

\* Usar un experto. Esto es, invitar a alguien con información especializada a quien las partes escucharán, para ofrecer una perspectiva nueva.

\*Sesión Individual. La sesión individual, es una reunión entre el mediador y una de las partes. Cuando se utiliza, debe hacerse con todas las partes de la mediación. No importa el tiempo con cada parte ni el orden de las reuniones.

Se necesita un lugar privado para llevarla a cabo, y si es posible, en un lugar distinto a donde se está realizando las sesiones conjuntas. La parte que no esta haciendo sesión privada puede descansar, comer, o hacer una tarea.

Si es necesario, se busca información; puede suceder que se de una catarsis por parte de las personas, sentirse presionados o con la necesidad de externar sentimientos y emociones generadas por el conflicto planteado.

Resulta interesante formular cambio de roles, pedirle a una de las parte que se ponga en el lugar del otro y trate de comprender una situación específica desde el punto de vista de éste.

Se repasa las concesiones otorgadas por cada uno y los acuerdos obtenidos. En caso de ser necesario se puede dar tiempo de espera para que ambas partes reflexionen un punto o varios de la negociación. Este tiempo de espera puede ser de unos minutos, días o incluso semanas.

**e) Acuerdo final.**

Aún cuando la mediación ofrece un alto índice de éxito para resolución de conflictos, no es un método infalible. En caso de no existir acuerdo entre las partes, el mediador da por finalizado el proceso, agradeciendo la participación de las personas.

Formas de Realizarlo: Si las partes llegan a un acuerdo, se comienza a trabajar en la elaboración de éste. Existen diversas formas de realizarlo.

\* Hablarlo con las partes, enunciándolo verbalmente de acuerdo a las anotaciones hechas por el mediador ( ya sea en su rotafolio o en una hoja ) y después se retira e mediador para redactarlo, luego retorna con las partes, se lee, en caso de ser necesario se hacen modificaciones solicitadas por las partes y luego se procede a la firma.

\* También es posible ir escribiéndolo de manera conjunta con las personas o mediados, oración por oración, repitiéndolo en voz alta a medida que es escribe. Se considera que esta segunda forma da más protagonismo a las partes, aunque parece más lenta, generalmente se evita tener que rescribir una y otra vez el acuerdo.

### Redacción de Acuerdo.

Es importante mencionar que en la redacción del acuerdo se contemplan los siguientes puntos básicos:

- 1 Utilizar un lenguaje claro y preciso.
- 2 Separar los elementos conformadores del Acuerdo, asignando un número ordinal para cada uno de ellos.
- 3 Usar los nombres y apellidos de las partes, no sobrenombres ni categorías como demandante y demandado o como remitido y no remitido, solicitante y parte complementaria.
- 4 No abreviaturas.
- 5 Ser tan específico como sea posible.
- 6 No incriminar a ninguna de las partes por acciones u misiones pasadas.
- 7 Listar los elementos del Acuerdo en el mismo orden en las que las partes los fueron obteniendo, de los más sencillos a los más complejos.
- 8 Cantidades de dinero expresadas con letra, y señalar con que propósito se entregará el dinero.
- 9 Individualizar los bienes acerca de los cuales se ha logrado acuerdo entre las partes.
- 10 Cláusula de mediación.

Una vez firmado el acuerdo por las partes, el mediador procede a destruir las notas que tomó, haciéndolo notar a las partes.

#### **f) Cierre.**

Como cierre del proceso, el mediador utiliza expresiones positivas acerca del proceso y las expresiones que acaba de conocer, sin exageraciones necesarias acerca del logro y de la adecuada postura de las partes durante el proceso, por lo que se invita a los participantes a un apretón de manos que es símbolo que marca la conclusión del encuentro.

#### **4.12 Ventajas y desventajas de la mediación**

Aún cuando la mediación ha despertado grande interés por sus características y por los resultados que ha logrado tener, también ha sido objeto de críticas, que ponen de relieve ciertas características, y al igual que otras técnicas la mediación tiene ventajas y desventajas.

### **Ventajas**

- 1.- Reduce el desgaste emocional que implica un juicio.
- 2.- El servicio es gratuito, es decir sin costo alguno
- 3.- Ofrece un espacio privado a los mediados para tratar los asuntos personales.
- 4.- El conflicto entre los mediados se resuelve en muy poco tiempo en comparación con un juicio.
- 5.- Es un práctica flexible y adaptable para cualquier tipo de población.
- 6.- Los mediados conocen mejor que el juez sus intereses y el límite de sus pretensiones.
- 7.- Los mediados por sí solas resuelven sus conflictos, y al no imponérseles una resolución, ellos mismas se responsabilizan de sus decisiones, por lo que no pueden imponer culpa a nadie, ni cuestionar la equidad de lo acordado.
- 8.- La mediación causa una satisfacción en los mediados dado que no hay perdedores y se evitan las ejecuciones forzosas.
- 9.- Puede tener un efecto muy importante en la reducción de la carga de trabajo en los Tribunales de Justicia.
- 10.- El carácter privado de las sesiones de mediación y su principio de confidencialidad, puede resultar muy atrativo para muchas personas, ya que el mediador esta obligado a guardar la confidencialidad sobre lo que se haya hablado en el proceso, independientemente de que se haya lugar un acuerdo o no entre las partes.
- 11.- La flexibilidad de la mediación es otra ventaja sustantiva, esto es que las partes acuden voluntariamente para establecer condiciones y exigencias y deciden qué es aceptable para ellas y definen la solución.

12.- Las soluciones acordadas pretenden que la relación se mantenga y sean duraderas en la medida de lo posible, que no sólo resuelvan el conflicto en lo inmediato, sino que permitan una relación a largo plazo.

13.- Son las partes interesadas las que deciden de común acuerdo la solución del conflicto.

### **Desventajas**

1.- El objeto de la confidencialidad en caso de los delitos.

2.- El objeto de crítica de la neutralidad de los mediadores y, en general, su responsabilidad respecto de las partes y el acuerdo que se alcance.

3.- Si los infractores de la ley se someten a la mediación pueden quedar impunes. Este es un problema que tiene que ver con la mediación víctima y ofensor, situación que puede suceder en la mediación familiar, si uno de los cónyuges es golpeado o maltratado.

En efecto, cualquier solución pactada entre las partes, siempre será cumplida más fácilmente si es acordada, dado que cualquier solución impuesta, es considerada como una solución extraña, no propia y generalmente para que sea cumplida, debe de acudir a la vía coactiva, dado que son los propios interesados que tratan, con ayuda del mediador hallar una solución satisfactoria para su problema, pues nadie mejor que ellos saben cuales son sus sentimientos, afectos y necesidades, por lo que nadie como ellos para saber cual es la mejor solución que se adapte a sus circunstancias.

## **. LA MEDIACION FAMILIAR**

La **mediación familiar** en los casos de divorcio nació para cubrir las diferencias de los mediados, es importante señalar que no sustituye al proceso jurídico, sino que prepara a los cónyuges para evitar las confrontaciones ya que concibe a la pareja como un sistema que tiene conflictos y no como dos partes antagónicas, tampoco es una terapia psicológica, si no que es un proceso voluntario, práctico, flexible, privado y confidencial

que ayuda a los mediados a llegar a un convenio satisfactorio para ambos. Se trata de promover una forma alternativa para entender y manejar sus conflictos.

Dado que la separación conyugal y la formación de nuevas uniones hace más complejo el mundo familiar y el desempeño de las funciones que la familia tiene que seguir cumpliendo. El proceso de separación de una pareja conlleva una crisis que plantea exigencias extremas para todos los miembros de la familia y requiere que éstas se reorganice de un modo diferente para que ambos padres sigan manteniendo la relación con los hijos y haciéndose cargo de sus necesidades. El proceso de separación consiste, en última instancia, en la disolución de la conyugalidad y la parentalidad que antes estaban fusionadas. Esto significa que ambas sigan caminos diferentes: la pareja marital puede separarse, la parental debe permanecer unida al menos hasta que sus funciones dejen de ser necesarias para los hijos.

Una gran mayoría de las parejas que se separan no lo hacen por mutuo acuerdo, sino después de repetidas situaciones de conflicto y por decisión de uno de ellos, lo que crea un clima de alta tensión emocional.

Ante la existencia de hijos, algunos padres, aún en esta situación, logran protegerlos y dejarlos al margen de sus conflictos, pero hay otros que, inmersos en la tensión emocional incluyen a los hijos en disputas y se vuelven incompetentes en su rol parental.

De acuerdo a lo anterior, se han distinguido dos tipos de separación: la separación destructiva y la separación no destructiva. En la separación no destructiva se usan mecanismos que protegen a los miembros de la familia. Los padres aceptan y respetan la coparentalidad, es decir, el ejercicio del rol de padres compartido equitativamente por hombres y mujeres.

En las separaciones destructivas en cambio, el conflicto de pareja se extiende a la parentalidad, hay tal nivel de tensión que los padres no son capaces de cuidar a sus hijos,

los involucran en sus peleas conyugales, los buscan como aliados para atacar al otro, les niegan el contacto y/o dinero, están continuamente iniciado uno contra el otro diversos litigios en los tribunales con lo que los hijos quedan al medio, atrapados en conflictos de lealtades.

Como consecuencia de una separación destructiva los hijos resultan abandonados en sus necesidades de desarrollo y, los adultos, impotentes y desgastados, enfermos y muchas veces en precaria situación económica.

En este contexto, la mediación familiar aparece como una alternativa, como otra vía, como una nueva salida al conflicto que puede ayudar a los padres y/o ex esposos a prevenir los efectos destructivos de la separación conyugal.

La mediación para conflictos de familia se suele identificar con aquellos asuntos que derivan de la separación de una pareja y la nueva organización familiar que han de darse.

En la mediación familiar, se ofrece a los mediados un espacio para la búsqueda de soluciones participativas, no confrontacionales y recíprocamente satisfactorias, dado que en estos casos, el conflicto supone para cada uno la existencia de intereses contrapuestos difícilmente compatibles entre sí, que los llevan a percibirse como adversarios ante una situación de lucha y competencia y a olvidarse de su interés común, que sus hijos como padres y su deber de protegerlos, cuidarlos y educarlos.

Dado que después del divorcio la pareja tiene que tomar diversas decisiones respecto a su nueva organización familiar, lo cual es una tarea difícil y conflictiva, por lo que a través de un proceso de mediación, se les enseña a la pareja a saber llevar estos conflictos y tomar juntos decisiones como padres de sus hijos.

En los conflictos de familia donde los miembros de la pareja buscan resolver aspectos de su vida familiar, futura, la actitud de colaboración es fundamental, se requiere



de un grado de voluntad y disposición a trabajar en forma conjunta en pro de soluciones satisfactorias no sólo para ellos, sino que también para sus hijos.

En estos caos, la mediación busca alentar la colaboración a través de la identificación de los intereses comunes que los unen (generalmente asociados al bienestar de los hijos) y de la detección de intereses distintos, pero no necesariamente contrapuestos o contradictorios, los que por lo tanto, eventualmente pueden ser compatibilizados y traducidos en acuerdos.

La mediación se constituye como una instancia privilegiada de diálogo entre los participantes, que en muchas ocasiones no han tenido la oportunidad de conversar o no han podido hacerlo sin terminar en una discusión. La presencia del mediador contribuye a crear un espacio de comunicación en un ambiente protegido, sin interrupciones, cuya conducción permitirá a ambos participantes expresarse y escucharse libre y respetuosamente.

Por otra parte, la confidencialidad de los relatos permite que las personas expresen sin temores sus necesidades y las confronten con las del otro. Esta confidencialidad, les conduce a los mediados a un camino de confianza mutua para evitar suspicacias y hacer más transparente los procesos de comunicación.

La mediación es esencialmente un proceso comunicacional, en que las personas se relacionan a través del lenguaje digital (palabras) y analógico (gestos, miradas, posturas, entre otros), donde el rol del mediador es precisamente el de facilitar, canalizar y estimular esa comunicación para que sea efectiva. De este modo, tiende a generar una nueva forma de interacción entre las personas permitiendo a los participantes darse cuenta que la forma de conversar es importante, y si ésta cambia, puede favorecer una mejor relación.

En muchos casos, la participación en un proceso de mediación y la consecución de acuerdos en puntos específicos y concretos, permite a la familia involucrada vivenciar que es posible acordar con el otro, a pesar de que la relación de pareja se haya roto

definitivamente. “No es poco frecuente que personas que llegan con ánimo belicoso y desesperanzas frente a la situación cambie sus percepciones y conductas futuras”<sup>47</sup>

Con la mediación familiar se replantea la relación entre las parejas que se están separando, para evitar la confrontación, con ese objetivo, el mediador debe trabajar para que los cónyuges modifiquen la percepción que tienen uno del otro; para dejar de verse como enemigos y verse como dos personas que tienen el mismo problema que, además, tienen intereses comunes por conciliar. Con lo anterior, se evita la competencia, las presiones y los traumas que ocasionan las confrontaciones y se facilita la relación posterior.

### 5.1 Definición de mediación familiar

El Nacional Family Conciliation Council (NFCC), define a la **mediación familiar** como: “Una intervención, en la cual, una tercera parte ayuda a las parejas que se hallan involucradas en una disputa a negociar sobre los temas que les enfrentan. El mediador no debe ser parte implicada en el conflicto y no debe identificarse con los intereses de ninguno de los implicados. El mediador no tiene poder decisorio y es cada una de las partes quien ostenta esta autoridad. Así, el mediador es responsable de la conducción del proceso, pero no lo es de los resultados alcanzados en el mismo”<sup>48</sup>

“La **mediación familiar** es un método no adversarial y voluntario para la gestión de conflictos, que incluye un tercero neutral, el **mediador familiar**, con la función de ayudar a que las partes involucradas en el conflicto puedan negociar desde la colaboración, y poder así alcanzar una resolución del mismo satisfactoria para todos.”<sup>49</sup>

En suma, la **mediación familiar** consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos a través del cual las partes se reúnen con un tercero, el

---

<sup>47</sup> Programa de resolución de conflictos anexos a Tribunales op. Cit. p. 31.

<sup>48</sup> GARCIA GARCIA, Lucía, “MEDIACION FAMILIAR, PREVENCIÓN Y ALTERNATIVA AL LITIGIO EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES”, DYKINSON, Madrid 2003, p. 56

<sup>49</sup> [www.cbp-psicologos.com/mediación\\_familiar.html](http://www.cbp-psicologos.com/mediación_familiar.html) (4 enero 2007)

**mediador familiar**, que los asiste en la negociación del acuerdo que contemple los intereses de cada una de ellas.

## **5.2 Objetivos de la mediación familiar**

El objetivo de la mediación familiar es que los mediados lleguen a acuerdos estructurados que se cumplan y traigan a ambos satisfacciones subjetivas y ventajas objetivas; por lo que la mediación debe ayudar a las partes a cambiar y ver el futuro dejando el pasado, es decir la posibilidad de las partes de gestionar su propio futuro en forma negociada; dado que la mediación promueve cambios en la organización de la familia, al desequilibrar el poder y corregir la forma que hasta entonces se han tomado las decisiones, devuelve a las partes la posibilidad de hablar con paridad, la autoestima y el sentimiento de que el otro no está tratando de destruirlo sino de ayudarlo, por lo que los dos colaboran y se ayudan mutuamente para solucionar el conflicto.

Así las cosas, los objetivos de la **mediación familiar** son:

- La **mediación familiar** facilitará que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto.
- La **mediación familiar** aumentará el respeto y la confianza entre las partes en conflicto.
- La **mediación familiar** corregirá percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en este.
- La **mediación familiar** creará un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.

## **5.3 Naturaleza y fin de la mediación familiar**

La naturaleza del proceso es la participación activa de los protagonistas, siendo el mediador el facilitador de la comunicación.

El fin de la mediación familiar no consiste en salvar los matrimonios o inducirlos al divorcio, sino en ayudar a descubrir a los mediados cuales son sus necesidades y el

motivo de las mismas, a través del diálogo, ya que en una ruptura conyugal, existen las parejas que pueden hablara entre sí y solucionar sus conflictos, las parejas que discuten y se pelean y las parejas que ni siquiera se hablan, por lo que los mediadores deben respetar sus tradiciones culturales y sus formas de enfocar las reacciones frente al conflicto de los mediados, “En la mediación se ayuda a las parejas a planear soluciones para los problemas presentes y futuros, propios y de sus hijos, sin forzales a que se reconcilien o se divorcien”.<sup>50</sup>.

En caso de que deseen separarse la mediación familiar busca que los mediados entiendan que con el divorcio ya no tienen ninguna relación como pareja, esto es, cesa el deber de cohabitación, el deber de asistencia moral y de fidelidad entre los consortes, por lo que ya no tienen el deber de vivir juntos y ayudarse en las dificultades, asimismo, hace cesar el derecho hereditario entre los cónyuges y el divorcio produce automáticamente la disolución de la sociedad conyugal.

Por lo que la mediación familiar busca que los mediados entiendan que el divorciarse del cónyuge no es sinónimo de divorciarse de los hijos, y que éstos pueden ser criados en un nuevo tipo de familia; dado que los “padres podrán dejar de vivir unidos, pero seguirán siendo padres para siempre”<sup>51</sup>; por lo que cada uno de los ex-cónyuges debe aprender a respetar la privacidad del otro y no usar a los hijos en un afán de permanecer de algún modo unidos, por lo resulta indispensable que se establezca entre los divorciantes un diálogo, aunque sea mínimo, centrado en la crianza y educación; por lo que los divorciantes no deben hablar mal el uno del otro en presencia de sus hijos y no usar a los hijos como instrumentos para torturarse, ser mensajeros o someterlos a interrogatorios sobre las relaciones afectivas o sexuales del otro progenitor, dado que este tipo de relación entre los padres separados afecta mucho a los hijos.

En atención a lo anterior, la mediación familiar busca que los mediados resuelvan sus conflictos, a través de un convenio, así como preparar a la pareja para que se vuelva

---

<sup>50</sup> IDEM p. 83

<sup>51</sup> CARDENAS José Eduardo “LA MEDIACIÓN EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES” Lumen Hvmanitas, Argentina, Porrúa, México 2001, p. 39

autosuficiente y pueda en el futuro, resolver sus desavenencias y hacer acuerdos sin la presencia del mediador, sobre todo cuando tienen hijos, porque si bien es cierto, en el caso de un divorcio, ya no van a tener una relación como pareja, la relación como padres de sus hijos la tendrán mientras vivan sus hijos, por lo que sus responsabilidades paterno-filiales siguen vigentes.

#### **5.4 La mediación familiar en el derecho comparado**

La mediación familiar se ha desarrollado rápidamente en Europa durante los últimos treinta años y ofrece un panorama similar a un mosaico en constante cambio.

En 1998, el Comité de expertos en Derecho de familia del Consejo de Europa llegó a la siguiente conclusión “...La investigación en Europa, América del Norte, Australia y Nueva Zelanda indica que la mediación familiar se adapta mejor a la solución de los delicados problemas emocionales que circundan los asuntos familiares que mecanismos legales más formales. Llegar a acuerdos en mediación se ha revelado como un componente vital para establecer y mantener relaciones cooperativas entre los padres que se divorcian: reduce el conflicto y estimula la continuación del contrato de los hijos con ambos progenitores.”<sup>52</sup>

A continuación, se señalan algunos países en donde se ha regulado la mediación familiar.

**Gran Bretaña.** La mediación familiar fue establecida en Inglaterra, en la década de los setenta, a través de los abogados privados. Se institucionalizó en el año de 1974, siendo reconocida a través del principio de autonomía de la voluntad, consagrado en el Informe del Comité Finer sobre familias monoparentales y la unificación del sistema judicial en Inglaterra y Gales. En Gran Bretaña existen dos tipos de mediación la del sector público, cuya misión es apoyar el trabajo de los tribunales, pero no como una instancia

---

<sup>52</sup> PARKINSON, Lisa. “MEDIACIÓN FAMILIAR TEORICA Y PRÁCTICA”, Gedisa, Barcelona España, p. 272

obligatoria previa al juicio y la del sector voluntario, que atiende entre dos mil a tres mil casos por año. En 1990, en Londres, se crea el Centro para la Resolución de Disputas.

En este país, la nueva regulación del divorcio introducida por la Family Law Act de 1996, ha convertido a la mediación familiar en una institución de gran relevancia, a la que se le atribuye un enorme potencial para dar cumplimiento a los principios que inspiran la nueva legislación.

Así mismo, la mediación se ha hecho muy importante en el ámbito de las contiendas industriales y comerciales “Dentro de las instituciones que más apoyan los medios alternos de solución de controversias se pueden citar: a) The Chartered Institute of Arbitrators y b) The London Court of Internacional Arbitration<sup>53</sup>”

**Suiza.** En octubre de 1988, Parentes Forever Internacional organizó un coloquio internacional en Ginebra sobre la práctica de la mediación familiar, por lo que la mediación es una idea difundida por todo el país; se han creado centros de consulta y de formación y la legislación en materia de divorcio se está modificando para introducir a la mediación. “Lo más importante en este país son: a) La Guía para la mediación de la OMP), Ginebra, 1996, b)Reglas de Mediación de la OMPI, Ginebra 1997 y c) Los servicios del Centro de Arbitraje de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) Ginebra Suiza 1996”<sup>54</sup>. En el documento de la OMPI, con referencia al Reglamento de Mediación señala el principio de la no obligatoriedad de la mediación (que es la naturaleza jurídica básica de esta institución); las reglas relativas a la designación de mediadores y el principio de confidencialidad.

**Italia.** En 1987 se creó en Milán, el Centro Municipal GeA, con objeto de ayudar a padres e hijos durante la separación o el divorcio. Este centro actuó a nivel nacional y es un servicio con fondos públicos y tiene un proyecto de iniciativas de formación personal

---

<sup>53</sup> Idem p. 74

<sup>54</sup> Idem p.75

público y privado. En este país y en Holanda existen actualmente proyectos legislativos que contemplan la mediación familiar.

En suma, en todos los países Europeos, se ha establecido la mediación como un modelo que responde a una preocupación común: prevenir las disfunciones familiares, a través de este instrumento que sitúa a la pareja en crisis frente a sus responsabilidades.

**Australia.** En este país la mediación es un método muy popular para resolver conflictos familiares y existe un gran número de instituciones de interés público, así como servicios privados que la ofrecen la mediación.

### **5.5 Selección de casos aptos para la mediación familiar**

Como ya se comentó en el capítulo anterior, el mediador en la entrevista previa con cada uno de los mediados, decide si el caso es mediable o no, por lo que se considera que la mediación es inapropiada en:

“1.- Ciertas categorías e historial de violencia doméstica o de género (a juicio del mediador).

2.- Acusación o confesión de malos tratos o abusos infantiles.

3.- Intimidación, amenazas, desequilibrios de poder extremos.

4.- Enfermedad mental.

5.- Incapacidad.

6.- Abuso de alcohol o drogas que interfieren en la aptitud para tomar decisiones racionales.

7.- Indicios de engaño, como proporcionar información falsa.

8.- Negativa o incapacidad de aceptar cualquiera de las reglas básicas de la mediación.”<sup>55</sup>

### **5.6 Extensión del campo de aplicación de la mediación familiar**

---

<sup>55</sup> Idem p. 94

La mediación familiar se ha desarrollado principalmente en el contexto de la separación y el divorcio, pero su potencial de aplicación es mucho mayor y cada vez se usa más para ayudar a los miembros de las familias a llegar a decisiones consensuadas en distintas etapas y áreas de la vida familiar; como la mediación entre padres e hijos, mediación entre hermanos o entre padres, hijos y maestros.

Con la mediación, el mediador puede mostrar a los participantes una forma de llevar a cabo las actividades que sean necesarias afectar de manera conjunta y restablecer por lo menos la habilidad mínima para negociar y solucionar problemas.

### **5.7 Acuerdos de la mediación familiar ante un divorcio.**

“La mediación familiar comenzó en el terreno del divorcio, que fue la gran novedad de la década de los años cincuenta. Con el transcurso del tiempo, el divorcio fue dejando su carácter de catástrofe que exigía encontrar un culpable, para pasar a ser una etapa vital de transformaciones duras pero muchas veces provechosa. La mediación tuvo y tiene un éxito muy grande en esta área”.<sup>56</sup>

Como ya se estudió en el capítulo anterior, al momento en que los mediados llevan a cabo su agenda, se deciden los puntos que habrán de abordar, no soslayando el hecho de que en un divorcio ante la existencia de hijos es conveniente que lleven a cabo los siguientes acuerdos:

1.- El primer acuerdo que deberán presentar los padres ante un divorcio, es la forma en que presentarán a los hijos la separación: cuándo les hablarán, quién y cómo.

2.- Quién de los progenitores quedará con la custodia de los menores.

3.- La forma en que se llevarán a cabo las convivencias, tanto el periodo escolar, esto es, qué tiempo de la semana compartirá el padre que no tiene la custodia con sus hijos,

---

<sup>56</sup> Idem p. 61



como en las vacaciones; por lo que el progenitor que convive menos tiempo con el hijo no debe de influir menos que el otro en su crianza y educación, ni debe ser menos responsable que el otro.

4.- Los alimentos, que consiste en la contribución del dinero para la crianza de los hijos, respecto del padre que se salió del domicilio conyugal, señalando con toda precisión la cantidad, el lugar y el día que se llevará a cabo el depósito; así como la forma de garantizar los mismos.

El mediador deberá recordar que el divorcio es un proceso familiar que, puede desarrollarse bien o mal, y que la mediación familiar es la oportunidad de reanudar el crecimiento personal y de consolidar vínculos importantes o puede ser desaprovechada y terminar con un proceso de infantilización y ruptura de vínculos.

## **VI. POLÍTICAS PÚBLICAS**

### **6.1 Definición de Políticas Públicas.**

Es importante que primeramente en este capítulo, se defina la palabra público por lo que se establecen tres concepciones distintas, la primera de ellas señala que lo público es aquello que los privados dan a conocer como asuntos de interés general, es decir retirar la política de las manos o de la enorme influencia de los grupos con gran capital, con gran poder, por ello se busca rescatar y modificar la naturaleza pública de las políticas de gobierno de estos grupos.

“El programa de gobierno por políticas públicas es entonces el esfuerzo por depurar sistemáticamente las políticas gubernamentales de incrustaciones corporativas, pluralistas, de grupos de interés, clientelares, que las hicieron caer en manos de gorriones (fre-riders) y coaliciones distributivas (olson) o buscadores de rentas (tollison), al amparo de la acción colectiva y de los movimientos de la masa que tan entusiasta como irreflexivamente los estados sociales (istas) de viejo cuño celebraron y desplegaron.”<sup>57</sup>

La segunda concepción se trata a la libertad en general, es decir, que el ciudadano tenga libertad de expresión, de reunirse pacíficamente, de opinar, de escribir y publicar, así como también tener acceso a la información, a la transparencia en todos los procesos legislativos, políticos, que las decisiones y diálogos públicos sean honestos, claros, que el gobierno rinda cuentas precisas, que las leyes y los miembros que se encargan de aplicarlas sean imparciales en la toma de sus decisiones, que no haya discriminación en los individuos o grupos de escasos recursos para que estos pueden participar en la implementación de políticas.

La tercera concepción, hace referencia a todo clase de recursos públicos, esto es, que el individuo tenga una capacidad de producción, de inversión, de participación y de desarrollo para que con todo ello, se obtengan recursos privados que se puedan convertir en recursos públicos teniendo como consecuencia, que no se produzca una devaluación sino más bien se corrija las políticas públicas, sin embargo, no sólo de esta manera se puede obtener una política pública modelo sino que también hay que desaparecer a los gobernadores corruptos y a todos aquellos funcionarios que impiden esta política.

El gobernar por políticas públicas va a significar poner fin a los recursos públicos ilimitados y para lograr esto se tiene que hacer una análisis y cálculos del gasto público, así como el implemento de políticas que permitan beneficios y disminuyan los costos de los productos para los ciudadanos, denunciar al corrupto para que sea sancionado.

---

<sup>57</sup> HAROLD D. Laswelll “EL ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS” Porrúa México 2000 p. 34

En resumidas cuentas, hablar de políticas públicas se refiere a aquellas decisiones del gobierno que involucran la opinión, la participación y el dinero de los ciudadanos, disminuyendo así el peso de gobierno y aumentando el nivel de los ciudadanos y de sus organizaciones, habiendo una interrelación entre el gobierno y la sociedad para que de esta manera enfrenten juntos los problemas colectivos, como es de suponerse con el apoyo de políticas que estén fundamentadas legalmente en la constitución, con una buena administración y sobre todo con un buen manejo económico.

Una vez que se ha definido el vocablo público, también resulta indispensable señalar el concepto de política.

La palabra política (policy) ha sido usada con frecuencia para designar las elecciones más importantes de la vida organizada y de la privada. Hablamos de “política gubernamental”, “política empresarial” o “mi propia política” con referencia a las inversiones a hacer a otros asuntos. Por tanto, “política, esta libre de muchas de las connotaciones indeseables implícitas en la palabra política (politics), la cual con frecuencia se considera legada a “partidarismo” o “corrupción”.<sup>58</sup>

El vocablo de políticas públicas provienen del inglés *public policy*, y consiste en “La disciplina de la ciencia política que tiene por estudio la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad”<sup>59</sup>. Las políticas públicas generalmente se definen desde el punto de vista de la “decisión” del gobierno, que opta o no por aplicar, por lo que una política pública es *aquello que el gobierno escoge hacer o no hacer*. Así mismo, se menciona que una política pública es, una práctica social y no un evento singular o aislado, ocasionado por la necesidad de reconciliar demandas conflictivas o, establecer incentivos de acción colectiva entre aquellos que comparten metas; por lo que una política pública es la decisión gubernamental plasmada en la resolución de un problema en la comunidad, ahora bien, si una decisión no es a fin de cuentas llevada a cabo solo queda en la elaboración de la política pública y no en su verdadera implementación. Siguiendo con

---

<sup>58</sup> IDEM p. 83

<sup>59</sup> IBIDEM

esta línea, el gobierno tiene que dar solución a problemas que surjan en la sociedad a través de la política pública, y si opta por no dar solución entonces no cumple con su función primordial que es la de atender los problemas de la comunidad. La formulación de una política conduce a la elaboración de un producto de análisis, cuyo destino es un actor político.

En suma, se podría definir a las políticas públicas como “corresponden al programa de acción de una autoridad pública o al resultado de la actividad de una autoridad investida de poder público y de legitimidad gubernamental”<sup>60</sup> son “el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos”.

Sin embargo, a esta definición genérica de políticas públicas hay que agregarle algunas consideraciones, tales como:

1- Las políticas públicas deben ser consideradas como un “*proceso decisional*”. Es decir por un conjunto de decisiones que se llevan a cabo a lo largo de un plazo de tiempo. Estas decisiones normalmente tienen una secuencia racional.

2- Los casos de “*inacción*”. “Una política puede consistir también en lo que no se está haciendo” Heclo(1972).

3- Para que una política pueda ser considerada como pública tiene que haber sido “generada, o al menos procesada hasta cierto punto, en el marco de los procedimientos, instituciones y organizaciones gubernamentales”.<sup>61</sup>

De alguna forma todas estas definiciones coinciden en que la política pública es la decisión del gobierno que consiste en un hacer, esto es, aplicar las políticas públicas para resolver los problemas que aquejan a la sociedad ya sea por la mala administración pública y de esta manera corregirla o por algunas otras circunstancias.

---

<sup>60</sup> LAHERA PARADA Eugenio “INTRODUCCIÓN A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS”, Fondo de Cultura Económica Fondo de Cultura Económica, México, 1990, p. 13.

<sup>61</sup> [www.tuobra.unam.mx/publicadas/021104144006.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021104144006.html)

De lo anterior, se concluye que una política pública corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados”<sup>62</sup>

Una vez mencionado el concepto de políticas públicas, se estudiarán los instrumentos que dan origen a las políticas públicas los cuales son:

✦ **Normas jurídicas**, se dice que es un instrumento creador de las políticas públicas, ya que además de auxiliar al Estado, limitan la actividad política de las personas que elaboran dichas normas.

✦ **Servicios de personal**, estos se dividen en grupos de determinadas personas con características que tengan en común, como por ejemplo las personas con cierto grado de especialización como son los profesionistas.

✦ **Recursos materiales**, son todos aquellos que sustentan la vida económica de un país, por ejemplo de ellos tenemos a los recursos financieros, porque para que el estado sea capaz de implementar políticas públicas, es necesario que este tenga recursos, por ello con dichos recursos (impuestos) subsiste.

✦ **Persuasión**, esta se traduce según **Pallares**, “Los ciudadanos consideran al gobierno como legítima expresión de la interpretación mayoritaria de los intereses generales de la sociedad”<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> LAREHA Parada op. Cit. p. 16

<sup>63</sup> es.wikipedia.org/wiki/políticaspúblicas

Las acciones del gobierno en respuesta a las demandas de la sociedad, con ayuda de las instituciones constituidas a través del sistema político del país, así se encuentran a las políticas públicas ya que estas se van formando de manera continua conforme va cambiando la sociedad, las costumbres, la forma de pensar, la idiosincrasia, etcétera, ya que de dicha sociedad es cambiante y no estática, por ello surgen las políticas públicas puesto que dichas políticas buscan, el como acoplarse a dicha sociedad.

Cuando el estado va creciendo, adquiere mayor obligación con la sociedad por ello aumentan sus funciones, interviniendo en las cuestiones que presenta la sociedad como son: economía, educación, seguridad social, la familia etc. de los cuales el estado crea programas y servicios sociales que demanda la sociedad y que a su vez tales programas benefician a los ciudadanos.

## **6.2 Forma en que se elaboran y analizan las políticas públicas**

Existen dos modelos que ayudan a analizar y a saber el modo del como se elaboran las políticas públicas, siendo los siguientes:

✦ **El modelo racional.** Se divide en tres fases; como primera fase junta y guarda información para estudiarla de manera detallada con el fin de reconocer los problemas que se presenten; como segunda fase trata de definir todas aquellas posibles operaciones para hallarle solución a cada problema y como tercera fase trata de comprender de manera penetrante toda la gama de posibilidades que puedan surgir y de lo que sobrellevan; sin embargo, dicho modelo presenta varias críticas; de las cuales este modelo no está orientado de una manera racional, lógica, ni encauzado, se dice que este parte desde la creación de las políticas públicas, lo cual está en un error pues estas fueron propuestas anteriormente y solo son retomadas por los nuevos gobernantes.

✦ **El modelo incremental.** Este modelo a diferencia del modelo racional, trata de resolver los problemas sociales, ya no de una manera racional, ni lógica, sino que

parte de las experiencias sociales antes planteadas retomándolas para tratar de renovarlas; en la actualidad éste modelo es el que aplica para la creación de las políticas públicas.

No es fácil poner en marcha una política pública ya que con lleva una metodología que puede ser flexible o estricta según la situación que este dada. La creación de una política pública y su consecuente implementación es siempre para corregir una falla en la administración pública y tomar la decisión gubernamental para satisfacer una demanda social. Siendo esto así, la elaboración de las políticas no es nada fácil, se trata de un procedimiento realmente complicado, el cual se estipula en seis pasos:

1. Identificar y definir los problemas.
2. Percibir la problemática actual o futura.
3. Seleccionar soluciones.
4. Establecer objetivos o metas.
5. Seleccionar los medios.
6. Implementarla.

A continuación, se analizarán cada uno de los pasos señalados.

En cuanto a identificar y definir los problemas, es indispensable tener una visión objetiva sobre ¿a quién le afecta?, ¿Cómo le afecta?, ¿Cuál es el alcance del problema?, porque sino se define en primer lugar cuál es el problema difícilmente, se va a poder encontrar una solución que satisfaga a la sociedad o a quien esta resintiendo el problema, ya que toda metodología parte de definir el mismo.

El segundo paso señala que se debe de percibir la problemática actual o futura para de esta manera, poder identificar los aspectos sociales y políticos que no están erróneos y poder modificarlos e implementar una política pública.

El tercer, paso engloba una serie de aspectos, para encontrar la solución al problema primero se tienen que ir enumerando las soluciones que existen e ir descartando



cada una hasta encontrar la solución mejor o más adecuada, pero para ello se tiene que verificar que las normas que se pretenden aplicar para la solución de dicho problema no afecten más de lo que ya afecta dicho problema a la sociedad o sobre quien recaiga el mismo, es decir, hay ocasiones que a quien va aplicar la política le parece la mejor solución pero en lugar de beneficiar al sujeto o sujetos sobre quien recae el problema los perjudica por eso debe tomar en cuenta la opinión de la sociedad o de aquellos que se ven perjudicados por él.

Respecto al cuarto paso, es necesario, establecer los objetivos y metas de las políticas públicas para trabajar en ello.

En el paso cinco que habla de seleccionar los medios hay que tomar en cuenta, si las herramientas que se tienen son las adecuadas o las suficientes para la solución y algunas de ellas pueden ser tanto tecnológicas como administrativas, organización operativa, gasto, etc.

Sin embargo, para la implementación de la política pública hay una figura que es la encargada de esto y es la institución ya que de ella depende la viabilidad del sistema político, social y económico, por ello se definirá lo que es una institución únicamente como antecedente ya que es fundamental para el tema que se está tratando siendo las instituciones, las reglas del juego en una sociedad, más formalmente, son las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana, sea política, social o económica.

Una vez que ha quedado definido lo que es una institución es necesario mencionar que no sólo porque existan instituciones son las que van a dar solución a los problemas, esto es, que el hecho de haber creado una institución no significa que ya esté resuelto el problema sino sólo constituye un instrumento a través de la cual se evalúa la implementación de políticas públicas, por esto el Gobierno Federal de nuestro país ha creado la Oficina de la Presidencia para las Políticas Públicas y Crecimiento con Calidad, la cual tiene las siguientes funciones:

\*“Apoyar en general y en lo particular al C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos en el cumplimiento cabal de las responsabilidades y facultades que le confieren el artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

\* Contribuir al reemplazamiento a través de la innovación, de los sistemas burocráticos por sistemas emprendedores que transformen a las organizaciones públicas en elementos de mejora y desarrollo, mediante un cambio profundo de cultura hacia enfoques visionarios y de futuro que permitan encontrar solución a los grandes problemas nacionales.”<sup>64</sup>

El conocimiento de que existe una institución y de algunas funciones que desempeña es interesante pero como ya se mencionó anteriormente, esta institución no da solución al problema, ni tampoco es suficiente que exista una sola institución ya que son demasiados los problemas como para que una sola institución los trate de resolver de tal manera que a través de los aparatos gubernamentales de cada estado, así como cada político que lo conforma son los que tienen la creación y análisis de las políticas públicas en sus manos, a pesar de que el individuo (ciudadano) es el que conoce mejor y sufre las situaciones de pobreza, injusticia, desigualdad, desempleo, sólo por mencionar algunas ya que son bastantes las carencias y necesidades del pueblo en general, esto es, aquel político que hace políticas públicas en muchas de las ocasiones no sufre esta clase de factores y por eso mismo las trata de resolver desde un punto de vista muy aislado, sin embargo el ciudadano las vive a diario por eso como consecuencia algunas de las políticas públicas en México no son efectivas.

Así como también por otro lado hay ocasiones en que si hay eficientes aplicadores de políticas públicas pero no ayuda mucho porque también si el individuo no tiene conciencia de los valores que deben regir su vida para hacer a un lado todas las malas acciones que los llevan a incurrir en la violencia, desigualdad, corrupción, robo trayendo como resultado la sumisión del país entero, aunque se tengan buenas políticas.

---

<sup>64</sup> [www.tuobra.unam.mx/publicadas/040609095627.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040609095627.html)

Se dice que “Las políticas públicas requieren de una contextualización en el marco normativo bajo el cual actuamos todos los mexicanos. Lo que se establece en el derecho se convierte en acción pública cuando el Estado a través de los diferentes órdenes de gobierno ejercita el poder público para satisfacer las demandas que requieren los grupos sociales. Las políticas públicas constituyen la forma, el contenido y la sustancia que caracteriza a los gobiernos y con ello a sus gobernantes. La política por lo tanto es el arte de hacer realidad mediante acciones de gobierno lo que se establece en los documentos básicos de las propias instituciones públicas.”<sup>65</sup>

### **6.3 Factores que inciden en la calidad de una política.**

Los factores que inciden en una calidad de política son:

1.- Cursos de acción y flujos de información referidos a un objetivo publico definido de manera democrática, lo anterior toda vez que mientras a la administración pública le corresponde una estructura, a la administración pública un proceso (acción) y un resultado (flujos), por lo que és un concepto dinámico, dado que permiten ordenar la información dispersa de las mismas, así como sus objetivos.

2.- Actores y participantes, que se caracteriza por la diversidad de agentes y recursos que intervienen en su cumplimiento, esto es, los gobernados que buscan satisfacer sus necesidades a nivel nacional y municipal.

3.- Orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos y definiciones o modificaciones institucionales. Consiste en que autoridad debe jerarquizar las políticas públicas y otorgarles los recursos económicos y personales para que sea llevadas a cabo adecuadamente.

---

<sup>65</sup> [www.colaboradores.mx.8976533.html](http://www.colaboradores.mx.8976533.html)

## **VII. LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES QUE ATIENDEN PROBLEMAS DE FAMILIA EN QUÉRETARO, QUERÉTARO.**

### **7.1 Desarrollo Integral De La Familia (DIF) Municipal de Querétaro, Qro.**

La mayoría de los conflictos familiares que se atienden son por la violencia intrafamiliar, que es un fenómeno que estaba en lo privado de las familias y ahora está saliendo a la luz pública.

Actualmente el Código Civil del Estado de Querétaro eleva a carácter de una autoridad auxiliar de Ministerio Público a la Procuraduría del Desarrollo Integral de la Familia y se actúa de manera interdisciplinaria, dando atención física y psicológica y asistencia asistencial, se le apoya con despensa, un lugar donde vivir, se busca una estabilidad emocional mediante una terapia y una vez que se logra esta va a juicio y en el área de trabajo social, se llevan a cabo visitas de seguimiento, dependiendo de las

circunstancias, para ver cuales son los avances o el cumplimiento de los acuerdos. (Ver apéndice 1)

## **7.2 Centro de mediación municipal de Querétaro, Qro.**

El Centro de Mediación Municipal de Querétaro, Qro. abre sus puertas el día 1 de septiembre del 2005 y mediante un acuerdo de cabildo de fecha 22 de julio del 2004, se autorizo a suscribir un convenio para la orientación asesoría e implementación del Centro de mediación del Tribunal Superior de Justicia, por lo que se compromete el TSJ en forma gratuita a brindar asesoría y orientación y capacitación a los mediadores del Municipio.

Los conflictos más comunes que se atienden son problemas de carácter vecinal y en el caso de conflictos familiares se canalizan al Centro de mediación del Tribunal Superior de Justicia. (Ver apéndice 2)

## **7.3 Consejo estatal de la Mujer**

En el Consejo estatal de la mujer, se atienden como unas siete personas diario que tienen conflictos familiares, y este servicio ha ido aumentando dado que en el área de asesorías, el año del 2005, se atendió a 638 personas y en el año 2004 a 520 personas aproximadamente, por lo que ha habido un mayor incremento por la difusión que se le ha dado a esta Institución. El promedio de las mujeres que viene a solicitar nuestro servicio es de escasos recursos y la mayoría ni siquiera concluyó la primaria. La mayoría des mujeres que vienen a solicitar el servicio es de entre los 22 y 52 años, pero la media es entre los 30 y 42 años.

Anteriormente los conflictos familiares que más demandaban eran por cuestiones económicas, actualmente lo que quieren las mujeres es que sus esposos las dejen en paz, aunque no les dé nada de dinero.

En este Consejo para resolver los conflictos familiares, primeramente se les explica los derechos iguales que tiene tanto el hombre y la mujer, utilizando la técnica de espejo "Yo creo, yo pienso," y la reformulación, posteriormente, se le brinda ayuda terapéutica y una vez que se recupera la persona de su situación emocional, se le dan las opciones que tiene que son la separación o el divorcio necesario o voluntario y se canaliza a la Procuraduría de la Defensa de la Familia y únicamente los abogados de este Consejo llevan los juicios de las mujeres refugiadas (estas son aquellas que no tienen un lugar en donde vivir se les otorga alojamiento en un albergue). (Ver apéndice 3)

#### **7.4 Procuraduría General del Justicia**

Dentro de la Procuraduría General de Justicia se creó el 13 de junio del 2003, la Agencia Conciliadora del Centro Ministerial, misma que inicia a dar sus funciones el día 9 de septiembre del año de 1993.

En este centro existen tres agencias la I, II y III, en la que su función es citar a las personas a efecto de avenirlos, explicarles los alcances legales de sus conductas, a efecto de que lleguen a un convenio, si no, se les deja a salvo derechos.

Cuando una persona llega al Ministerio Público a efecto de resolver un conflicto familiar, se le dá dos opciones, la primera iniciar una averiguación previa en dónde se castigue al culpable con multa o prisión o en su caso, conciliar a las partes, en donde se habla con su contrario, se le cita y se le habla respecto de los alcances legales de su conducta, a efecto de que se comprometa y se abstengan de no seguirlos llevando a cabo. Los conflictos familiares más comunes que se presentan son las lesiones, incumplimiento a las obligaciones familiares, amenazas, abusos de confianza y fraudes, no existiendo seguimiento de que los convenios que firman los involucrados se cumplan.

Actualmente, se tiene una alta carga de trabajo, dado que cada día hay más gente que solicita la audiencia conciliatoria. (Ver apéndice 4)

### **7.5 Juzgados Cívicos Municipales del Municipio de Querétaro, Qro.**

En los Juzgados cívicos municipales de Querétaro, Qro. salvo que se solicite la conciliación, los pocos asuntos familiares que llegan, se canalizan al Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia, no llevándose a cabo seguimiento de los asuntos familiares que se concilian, dado que es responsabilidad de las personas dar cuenta a la autoridad que se incumplió con el convenio y en su caso ir al Ministerio Público. (Ver apéndice 5)

### **7.6 Comisión Estatal de Derechos Humanos**

En la Comisión Estatal de Derechos Humanos, es muy frecuente los conflictos familiares, dado que tienen un promedio de un cuarenta por ciento, de los asuntos que se presentan por los ciudadanos.

Los conflictos familiares más comunes que se presentan son el maltrato físico o psicológicos y los conflictos generacionales con los hijos.

Cuando se presenta un conflicto familiar, se les da una terapia breve de emergencia, en donde la persona se desahogue, y a la cual se le denomina entrevista catónica, en la que se le dan a las personas diversas alternativas a efecto de que haga de una forma diferente lo que ha venido haciendo, es decir, se les induce para que reflexionen y se les da una gama de opciones de Instituciones a las cuales puede acudir, como el DIF, la Procuraduría o el Instituto para la mujer. (Ver apéndice 6)

### **7.7 Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia en el Estado de Querétaro**

En el Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia diariamente se atiende un promedio de 7 u 8 personas, incrementándose éste número conforme se ha dado difusión y la ciudadanía conoce del servicio.

Los conflictos más comunes que se atienden son conflictos familiares y pago de pesos y lo que se ofrece es el servicio de la mediación el cual, tiene una serie de técnicas o herramientas basadas principalmente en la escucha activa, por lo que no se tiene que acudir a ninguna otra instancia, dado que el Centro está especializado para dar el servicio.

El poder judicial como órgano de la Institución Pública desde el año de 1998 tiene conocimiento de los medios alternos de tal manera que permite que en el año de 1999 con recursos del sistema de seguridad pública se pueda dar un curso de formación de mediadores donde participaron 40 servidores públicos de 13 estados de la República, de las instancias de Procuraduría General de Justicia y Poderes Judiciales de los estados, por lo que todo el personal del centro de mediación esta debidamente formado y entrenado para hacer su labor de mediadores, quiénes han tomado un curso de 180 horas y otros cursos que han complementado su instrucción.

Desde octubre del año pasado a nivel constitución se establece la función de que el Poder Judicial pueda ofrecer la mediación de la ciudadanía y la Ley Orgánica establece que las materias con que se puede llevar a cabo la mediación son cuestiones de carácter civil, laboral y mercantil cuando existan derechos disponibles y materia penal en delitos perseguibles por querrela y el resultado que se ha obtenido es que el setenta por ciento de los asuntos familiares tienen un convenio satisfactorio, dado que una de las habilidades que tiene que tener el mediador consiste en poder detectar si realmente existe esa voluntad expresada de los mediados; no obstante ello, el mediador no puede garantizar el cumplimiento de los convenios pero sí durante el desarrollo y participación de los sujetos que están inmersos en el conflicto, el mediador puede darse cuenta que tanto compromiso asumen y sobre todo el cumplimiento real de los conflictos, por lo que la función del mediador consiste específicamente en establecer todo un proceso de comunicación para que las personas puedan a partir de la detección de las necesidades con ayuda del mediador hacer sus propuestas de solución. (Ver apéndice 7)



## CONCLUSIONES

1.- Como ha quedado demostrado, la familia actual, es un sistema que representa a un conjunto de sujetos diferentes entre ellos, que interactúan entre sí y se organizan con una finalidad y que evolucionan con el tiempo, siendo la base primordial de la sociedad.

2.- En la actualidad las causas más frecuentes de divorcio son la violencia intrafamiliar, el alcoholismo y la drogadicción, por lo que ante esta crisis tan fuerte, el sistema jurídico que regula el derecho, tiene el deber de buscar opciones para evitar que se siga llevando a cabo.

3.- La mediación es una técnica que no sólo ayuda a resolver los problemas fuera de las instancias judiciales, sino que reestablece vínculos que ayudan a tener formas de convivencia menos violentas y conflictivas, por lo que contribuye a favorecer la cultura de la paz.

4.- Cuando existe voluntad de las partes interesadas para resolver sus conflictos, a través de la mediación, se reduce el desgaste emocional que implica un juicio, se ofrece un espacio a los mediados para tratar de asuntos personales, el conflicto de los mediados se resuelve en muy poco tiempo y es una causa de satisfacción en los mediados dado que no hay ganadores ni perdedores.

5.- Toda vez que en la mediación, las partes interesadas son las que deciden de común acuerdo la solución del conflicto con la ayuda del mediador, los convenios son satisfactorios para los mediados, en virtud de que asumen la responsabilidad de sus decisiones para resolver su conflicto, evitando así el incumplimiento a los convenios y las ejecuciones forzosas.

6.- El rol del mediador consiste en facilitar, canalizar y estimular la comunicación entre los mediados para que sea efectiva. De este modo, tiende a generar una manera alternativa de interacción entre las personas permitiendo a los mediados darse cuenta que la forma de conversar es importante, y si ésta cambia, puede favorecer una mejor relación.

7.- La práctica de la mediación ha tenido en todo el mundo un inmenso crecimiento. La razón es simple: Ha resultado ser un sistema muy efectivo como quedó demostrado.

8.- La Mediación Familiar es una técnica que sirve para resolver y preservar las relaciones familiares en comparación con las establecidas actualmente en las instituciones gubernamentales en el Estado de Querétaro, en virtud de que la aplicación de la mediación familiar permite frenar la escalada de destrucción de las relaciones entre la pareja, posibilitando el cumplimiento de las funciones del cuidado físico y afectivo de los hijos.

9.- Con base en el planteamiento de hipótesis y de la investigación que se llevó a cabo, se comprueba que la mediación como un medio alterno, contribuye a que los mediados resuelvan sus conflictos familiares en forma satisfactoria.

10.- Se demuestra por medio de esta tesis, que las políticas públicas deben de considerar la implementación de la mediación familiar dado que contribuye a fortalecer las acciones de las instituciones gubernamentales creadas para la atención de los conflictos familiares.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Acland, Andrew Floyer. 1993. Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós. Barcelona.
- Achaval, Alfredo. Alcoholización. 1994. 2ed. Buenos Aires. Argentina.
- Aillejo de Almeida, María Alba. Mediación: Formación y algunos aspectos claves. 2001. Porrúa, México.
- Alega Bernal y Ortíz Gómez. Comportamiento de la violencia intrafamiliar. 1999 Revolución Cubana Gen. Integra. 113
- Alvarez Arellano, Lilian. Cuidado con las adicciones. 2000. Comisión Nacional de libros de texto gratuito. México.
- Baqueiro, Rojas Edgar y Buenrostro Baez, Rosalía. Derecho de familia y sucesiones. 1990. Harla S.A. de C.V. México. 492.
- Becerra, Rosa Maria. Trabajo social en drogadicción. 1990. Lumen Hvamanitas. 3era ed. Buenos Aires. 320.
- Beltran, Detena. Información y comunicación. los medios y su aplicación didáctica. 1991. Roda Salinas. México.
- Bellusco, Augusto. Derecho de familia tomo I. 1979. De Palma. Buenos Aires Argentina. 629.
- Bennett, g. Picker. Guía práctica para la mediación. 2001. Manual para la resolución de conflictos comerciales. Paidós. Argentina. 155
- Bernales, Sergio Reflexiones sobre separacion matrimonial y familia. 1955. Instituto Chileno de Terapia Familiar. Chile.

- Birdwhistell, Ray. El lenguaje de la expresión corporal. 1984. Colección Comunicación visual. Ed. Gustavo Gil S.A. Barcelona.
- Bonnecase, Julián. La filosofía del código de Napoleón aplicable al derecho de familia. 1945. trad. de José Ma. Cajica, México.
- Brito, Azenlto. El desafío de las drogas. 1989. Sudamericana. Buenos Aires. 247.
- Bustelo, Daniel. La mediación familiar interdisciplinaria. 1995. Madrid. bms ed. España.
- Cárdenas Eduardo, José. La mediación en conflictos familiares. 1998. lumen/hvmanitas, Buenos Aries, Argentina.
- Calcaterra a. Rubén. Mediación Estratégica.2002. Gedisa. Barcelona.
- Castan Tobeñas, José. Derecho Civil Español común y Toral. 1976. Tomo V. derecho de familia. Reus S.A., Madrid. 97.
- Cesar Bellusco, Augusto. Derecho de familia tomo I. 1979. De Palma. Buenos Aires Argentina. 629.
- Chavez, Asencio Manuel. La familia en el derecho. 2000. 5ta. Porrúa. México. 601.
- De Coulages, Fustel. La ciudad antigua, estudio sobre el culto, el derecho y las instituciones de Grecia y Roma. 2003. Porrúa S.A., 13 ed, México.
- De Ibarrola, Antonio. Derecho de familia. 1984.3era ed. Porrúa. México.
- Discurso sobre el origen de la desigualdad entre los hombres. 2002. Libsa. España.
- Eolberg, Taylor. Mediación, resolución de conflictos sin litigio. 1997. Limusa. México.
- Estrada India, Lauro. El ciclo vital de la familia. 1993. Posada. México. 133.
- Fernandez Collado, Carlos. La comunicación humana en el mundo contemporáneo. 1990. Mc. Graw Hill. 2da. México.
- Fisher, Roger. Si, de acuerdo, como negociar sin ceder. 1994. Norma. Colombia.
- Garcia Garcia, Lucia. Mediación familiar. prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares. 2003. Dykinson. Madrid.
- Galindo Garfias, Ignacio. Dderecho civil.1994. Porrúa S.A. México. 779.
- Gessner, Volkmar. Los conflictos sociales y la administración de justicia en

- México.1984. Universidad Autónoma de México. México.
- Goldberg Beatriz. Tuyos, míos, nuestros. 2004. Grupo Editorial Lumen. Argentina. 238.
- Gomez Lara, Cipriano. Teoria general del proceso. 1979. Universidad Autónoma de México. México. 359.
- Gonzalez, José Francisco. Lenguaje Corporal. 1998. libros S.A. Madrid. España.
- González, Jorge. Soluciones para convivir con un alcoholico. 1990. 2ed. Arbol. México.
- Harold d., Laswell. El estudio de las Políticas. 2000. Porrúa. México.
- Hegel, G.F. Filosofia del derecho. 1998. 3era. Juan Pablo Editores S.A. México.
- Herrera Trejo, Sergio. La Mediación en México. 2001. Funda Colección Derecho, Administración y Política, i impresora y distribuidora. México. 67.
- Juan Pablo II. Carta a las familias Grattissiam Sane. 1994. 11:aas 86.
- Kelsen, Hans. Teoria general del derecho y del estado. 1983. UNAM. México.
- Knapp Mark. La comunicación no verbal. 1982. Ed. Paidós. Barcelona, España. 361.
- Lahera Parada, Eugenio. Introducción a las políticas publicas. 1990. Fondo de cultura económica. México.
- Leñero Otero, Luis. El fenómeno familiar en México. 1987 Instituto Mexicano de Estudios Sociales A.C. México
- Marquez Algara, Ma. Guadalupe. Mediación y administración de justicia. 2004. Universidad Autónoma de Aguascalientes. México.
- Marshall, B. Rosenberg. Comunicación no violenta. como utilizar el poder del lenguaje para evitar conflictos y alcanzar soluciones pacíficas. 1999. Uranos S.A. España.
- Ministerio de Justicia 1997-2000. Programa de resoluciones de conflictos anexo a tribunales. 2001. Chile. 134
- Montero, Duhalt. Sara. Derecho de Familia. 1987. 3era. ed., Porrúa. México.
- Mora, Antonio. Alcoholismo y sociedad. 1990. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Olvarrieta, Marcela. La familia, estudio antropologico. familia hoy. 1976, Uncio, Madrid. 230.

- Ovalle, Fabela. Teoría General del Proceso. 2001. Oxford. México. 367
- Periodico "el observador" 10 de abril del 2005. ejemplar 509. Querétaro, Qro.
- Pontificio consejo, justicia y paz. Compendio de la doctrina social de la iglesia. 2004. Ed. Vaticana. Roma Italia. 528
- Parkinson, Lisa. Mediación familiar teoría y practica. 2005. Gedisa. Barcelona España.
- Pacheco E., Alberto. La familia en el derecho civil mexicano. 1985. Panorama. México. 223.
- Pérez Duarte, Alicia. Derecho de familia. 1994. Fondo de cultura económica. México, 1994. p. 368
- Ravazzola, M.C. Historias infames: los maltratos en las relaciones. 1989. Paidós. C Buenos Aires.
- Redorta, Joseph. Como analizar los conflictos. 2004. Paidós. España.
- Ribeiro, Lair. La magia de la comunicación. 1998. Urano. Barcelona. España.
- Rodriguez Villa, Bertha y Padilla de Triner, Ma. Teresa. Mediacion en el divorcio: una alternativa para evitar confrontaciones. 2001. UNAM. México. 159.
- Rojina Villegas, Rafael. Derecho Civil Mexicano. Derecho de familia. 1980. Tomo II, 5ta. ed. Porrúa. México.
- Sam R, Lloyd. Cómo desarrollar la asertividad positiva, técnicas prácticas para el éxito personal. 1998. Iberoamericana S.A. de C.V. México.
- Saenz Godoy, Leopoldo. El lenguaje secreto de las drogas en Chile. 1995. Universidad de Santiago Chile. 152.
- Suarez, Marínés. Mediación. conducción de disputas, comunicación y técnicas. 1996. Paidós. Buenos Aires, Argentina. 309
- Waltzalawick, Paul y otros. Teoría de la comunicación humana, interacciones, patologías y paradorjas. 1983. Herder.

[www.elalmanaque.com/julio/23-7-et.htm](http://www.elalmanaque.com/julio/23-7-et.htm)

[www.encyclopedia católica. com/f/familia.htm](http://www.encyclopedia católica. com/f/familia.htm)

[www.churchforum. org.mx/info/familia/fam\\_y\\_vid.htm](http://www.churchforum. org.mx/info/familia/fam_y_vid.htm)

[www.vatican.va/roma\\_curia/pontifical](http://www.vatican.va/roma_curia/pontifical)

[www.mexicanadecomunicación.com.mx](http://www.mexicanadecomunicación.com.mx)

[www/mediaciónfamiliar.usl](http://www/mediaciónfamiliar.usl)

[www.ebpsicologos.com/mediaciónfamiliar.html](http://www.ebpsicologos.com/mediaciónfamiliar.html)

[www.fundacionlibra.org.mx](http://www.fundacionlibra.org.mx)

[www.bibliojuridica.org/libros/libros.htm](http://www.bibliojuridica.org/libros/libros.htm)

[www.adrr.com/camara/análisis.Htm](http://www.adrr.com/camara/análisis.Htm)

[www.tuobra.una.mx](http://www.tuobra.una.mx)

-----

# **APENDICE**



## APENDICE

Cuestionario de preguntas elaborado a las diversas Instituciones de Gobierno del Estado de Querétaro.

- 1.- En la institución que labora ¿Qué tan frecuente se presentan personas a solicitar su intervención para resolver problemas familiares?
- 2.- En los últimos 18 meses ¿Se ha incrementado este número o se ha disminuido?
- 3.- ¿Cuáles son las causas más comunes de solicitar su intervención?
- 4.- ¿Utiliza alguna técnica para ayudar a las personas a resolver sus problemas sin necesidad de acudir a otra instancia? En caso de que respuesta sea afirmativa especifique cual
- 5.- ¿Ha escuchado hablar de la mediación? En caso de que su respuesta sea afirmativa conteste ¿Qué sabe de ella?
- 6.- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación específica para ayudar a resolver conflictos familiares?
- 7.- ¿Existe alguna política ya sea institucional o por ley, que determine la forma de cómo deben abordar los conflictos familiares? En caso de que exista, especifique ¿Cuál es y cómo se capacitó al personal para aplicar dicha política o ley?
- 8.- De los asuntos de carácter familiar ¿Cuántos se resuelven por esta vía?
- 9.-¿ Usted considera que las personas que solicitan su intervención asumen la responsabilidad de sus decisiones para resolver su conflicto?
- 10.- ¿Usted le sugiere la forma de arreglo y regularmente la aceptan?
- 11.- ¿Tienen establecido algún tipo de seguimiento con los asuntos que ahí se resuelven?

12.- El marco jurídico y la estructura institucional ¿Responden a la problemática de las personas que vienen a solicitar el servicio?

13.- Considera que la mediación es necesaria o fue una ocurrencia de las autoridades.

#### APENDICE 1

##### JUZGADOS CIVICOS MUNICIPALES

LIC. VICTOR MARTIN SANCHEZ GONZALEZ

1.- Sí, sin embargo son muy pocos dado que aquí se resuelven conflictos familiares, han llegado a esta Institución como cinco asuntos familiares y se turnan con la trabajadora social a menos que soliciten la conciliación.

Los asuntos que nos llegan se canalizan a las diversas instituciones y en caso de que el asunto pueda ser mediable, se canaliza a Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia.

9.- Se supone que al momento en que deciden conciliar, asumen su responsabilidad.

11.- No se lleva a cabo un seguimiento dado es responsabilidad de las personas dar cuenta a la autoridad que se incumplió con el convenio y en su caso ir al MP.

Sería conveniente que se institucionalicen los medios alternos, dado que esto tiene un buen fin.

#### APENDICE 2

##### PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA

LIC. EVELIA TREJO RENDON

CONCILIADORA DEL CENTRO MINISTERIAL DE CONCILIACION

Este centro se creó el 13 de junio del 2003, antes era la agencia X conciliadora, misma que inicia el 9 de septiembre del año de 1993.

En este centro existen tres agencias la I, II y III, en la que su función es citar a las personas a efecto de averirlos, explicarles los alcances legales de sus conductas, a efecto de que lleguen a un convenio, si no, se les deja a salvo derechos.

Cuando una persona llega al Ministerio Público a efecto de resolver un conflicto familiar, se le dá dos opciones, la primera iniciar una averiguación previa en dónde se castigue al culpable con multa o prisión o conciliar a las partes, en donde se habla con su contrario, se le cita y se le habla respecto de los alcances legales de su conducta, a efecto de que se comprometa y se abstenga de no seguirlos llevando a cabo.

1.- Muy frecuentemente, la agencia del M.P. es de carácter conciliador y se atienden asuntos penales de querrela, entre ellos lesiones, incumplimiento a las obligaciones familiares, amenazas, abusos de confianza y fraudes, esto se puede dar entre familiares o particulares en su caso.

2.- Se tiene una alta carga de trabajo, cada día hay más gente que solicita la audiencia conciliatoria.

3.- lesiones, incumplimiento a las obligaciones familiares, amenazas, abusos de confianza y fraudes.

4.- La técnica empleada es la conciliación, misma que es un medio alterno para la resolución de conflicto.

5.- La mediación es un medio alterno para la solución de conflictos.

CONCILIADOR, tiene una función activa y propone

MEDIADOR No participa de forma activa, es un moderador, el cual conduce a las partes a efecto de que ellas mismas lleguen a la solución de su conflictos.

6.- Sí, se recibe capacitación en por parte de la Procuraduría, así como del Instituto de Capacitación Técnica y Profesional.

7.- No es una política, este centro está apegado a la creación de las agencias Conciliatorias.

8.- La mayoría de los asuntos.

9.- Sí, ya que de lo contrario esto no funcionaría, en ésta institución, se manejan por cada agencia 500 citatorios por mes.

10.- Sí, cuando no llegan a un arreglo o no se arreglan las partes, la conciliadora propone lo que es más viable para ambos, razón por la cual, se requiere que los conciliadores sean Licenciados en Derecho.

11.- No existe un seguimiento de que los convenios que firman los involucrados se cumplan.

12.- Sí.

13.- Yo sólo puedo hablar de conciliación y considero que la conciliación es necesaria porque las partes por sí mismas con la intervención del conciliador pueden llegar a un acuerdo satisfactorio en donde ambas partes ganen y se eviten iniciar un procedimiento desgastante, tanto moral como económico.

### APENDICE 3

#### COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS

#### PSIC. PALOMA MORENO FLORES

1.- Es muy frecuente los conflictos familiares tienen un promedio de un cuarenta por ciento.

2.- Se mantiene.

3.- Conflictos con esposos, maltrato físico o psicológicos, conflictos generacionales con los hijos.

4.- Una terapia breve de emergencia, en donde la persona se desahogue, se le denomina entrevista catódica y se le dan a las personas alternativas a efecto de que haga de una forma diferente lo que ha venido haciendo, se le induce para que reflexione ¿Qué alternativas diferentes tengo a partir de ahora? Y se le da una gama de opciones de Instituciones a las cuales puede acudir, como el DIF, Procuraduría, Instituto para la mujer.

5, 6 y 7.- No.

8.- Se canaliza a las diferentes dependencias, sin embargo a algunas personas, se les da una terapia individual.

10.- Sí, en caso de que se acepte la ayuda.

11.- Ninguno, no se puede en una sola sesión denominada de emergencia dar seguimiento.

12.- Es insuficiente porque hay muchos casos que no están contemplados.

#### APENDICE 4

CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER

LIC. KARLA PATRICIA MARTINEZ LEDEZMA

ASESOR JURIDICO DEL AREA DEL REFUGIO PARA MUJERES MALTRATADAS.

1.- En promedio diario como unas siete personas vienen diario con problemas familiares.

2.- El servicio ha aumentado en el área de asesorías, el año pasado del 2005, se atendió a 638 personas y en el año 2004 a 520 personas aproximadamente.

Por lo que ha habido un mayor incremento por la difusión que se le ha dado a esta Institución por medio de DIF, DERECHOS HUMANOS, spots de radio y el programa de televisión “Lo que callamos las mujeres”.

El promedio de las mujeres que viene a solicitar nuestro servicio es de escasos recursos y la mayoría ni siquiera concluyó la primaria.

La mayoría des mujeres que vienen a solicitar el servicio es de mujeres entre 22 y 52 años, pero la media es entre los 30 y 42 años.

3.- Anteriormente demandaban cuestiones económicas, actualmente lo que quieren es que sus esposos las dejan en paz, aunque no les den nada de dinero, dado que ahora es una cuestión emocional, “no me pega, me ignora.. ya no tiene interés en mí, en resolver los conflictos familiares”, conflictos de violencia sexual, psicológica, emocional y física.

4.- Se les explica los derechos iguales que tiene tanto el hombre y la mujer, utilizando la técnica de espejo” yo creo, yo pienso,” la reformulación, posteriormente, se le brinda ayuda terapéutica y una vez que se recupera la persona de su situación emocional, se le dan las opciones que tiene que son la separación o el divorcio necesario o voluntario y se canaliza al DIF.

5.- En la mediación se escucha a cada una de las partes, para ver sus propuestas a efecto de solucionar el conflicto y a veces llegan a un acuerdo.

6.- Sí, hay congresos de prevención, adicciones, violencia, delito; el diplomado de taller LESI en donde se nos enseña la reformulación, reconstrucción, espejeo, basándose en que “cambio yo y mi mundo cambia”, e intentando asistir al Diplomado de mediación, pero se ha cancelado. Taller de capacitación en violencia familiar para operadoras en la línea.

7.- No, es sentido común y experiencia, sin embargo la idea no es difundir el divorcio y se les hace ver a las partes que toda decisión implica una responsabilidad.

8.- Por la mediación... poco; cuando vienen a ayuda legal se les canaliza al DIF, se les orienta y únicamente se llevan los juicios de las mujeres refugiadas (estas son aquellas que no tienen un lugar en donde vivir se les dá alojamiento en un albergue).

9.- No del todo porque están en un proceso entre el reconocer que tienen un problema y que ese procedimiento lleva fases.

10.-No del todo.

11.- No

12.- No, porque esta institución sólo tiene un decreto como una institución operativa no normativa, depende la Secretaría de Gobierno del Estado.

13.- Más que una necesidad es una opción para resolver los conflictos y que depende de las expectativas de las personas para su eficacia.

APENDICE 5

LIC. LORENZO MANUEL PEGUEROS

PROCURADOR DEL DIF MUNICIPAL.

1.- Es una demanda diaria, se atienden asuntos familiares y se atiende mucha gente.

2.- A incrementado muchísimo.

3.- La mayoría son por la violencia intrafamiliar, que es un fenómeno que estaba en lo privado de las familias y ahora está saliendo a la luz pública, ha incrementado por todos los fenómenos sociales.

4.- Sí, el Código Civil nos eleva a carácter de una autoridad auxiliar de Ministerio Público y actuamos de manera interdisciplinaria, dando atención física y psicológica y asistencia asistencial, se le apoya con despensa, un lugar donde vivir, se busca una estabilidad emocional mediante una terapia y una vez que se logra esta va a juicio; se tienen programas alimentarios, se intenta no traer a la gente de oficina a oficina, sino dar una intención integral.

5.- Sí, constantemente estamos en talleres de derecho familiar, diplomados, cursos de conciliación, arbitraje, se tiene una capacitación de cómo se aborda la violencia intrafamiliar, con esquemas nacionales e internacionales constantes.

6.- La mediación la utilizamos muchísimo, los psicólogos y toda la gente que laboramos somos mediadores, se busca conciliar, la mediación es una vía para que las partes tengan un dialogo y buscamos la alternativa de una solución con la conciliación, hacemos visitas domiciliarias.

7.- El conflicto es que no tenemos un código que regule y por lo mismo, hay muchos criterios diferentes en los jueces; nos regimos por la Ley que atiende previene y sanciona la violencia intrafamiliar, existe un sistema Nacional Dif que regula y se hace una junta semestral para los procuradores y en forma conjunta se buscan políticas; intentamos amalgamar todos los ordenamientos legales.

8.- Es bien complicado, porque hay veces que mediante sentencia, no se asume, nosotros somos procuraduría y como dice un maestro si impartir justicia es muy difícil, mas procurar y nosotros procuramos que se cumplan con las obligaciones familiares mediante la conciliación, la mediación porque és más rápido, menos costoso, menos desgastante y no se rompe la pequeña relación que hay entre las partes; por lo que es un porcentaje muy bajo el poder hacer conciencia que los niños son muy afectados, que el esposo no siga agrediendo, cuando es una cultura, una forma de vida, una agresión.



9.- Regularmente sí, el sistema es una institución que se le tiene confianza y fe en ella y eso es por los años y el trabajo que ha hecho el DIF, y bajo esa alternativa hay mucha decisión de asumir, porque se les hace conciencia que el DIF no gana nada, quién gana con los que acuden al DIF. Atendemos de 110 a 130 personas diarias en este Procuraduría.

10.- Sí, nosotros en el área de trabajo social, hacemos visitas de seguimiento, dependiendo de las circunstancias, para ver cuales son los avances o el cumplimiento de los acuerdos.

11.- El cumplimiento de los acuerdos a corto plazo es el 99 % y después va bajando el porcentaje.

12.- El marco jurídico, se habla de un código civil, pero es necesario es un código familiar, en lo particular pienso que es el hecho de que hay muchos ordenamientos legales pero lo que falta es compilarlas o unificar criterios, la estructura del sistema es que ha crecido en un 80% la procuraduría. Hay muchos abogados y la procuraduría estableció varias oficinas en otros lugares como Santa Rosa Jáuregui, el Cerrito, Centro de Justicia, todas la delegaciones.

13.- Sí es necesaria la mediación porque se ahorra gastos judiciales muchísimos y es una forma de solucionar conflictos de forma rápida, eficaz y sin el desgaste, exhibición y trauma de los menores y con la mediación es un fenómeno lo más natural posible; y en un juicio los menores son el escudo de las partes y los más afectados, por lo que la mediación sí es muy útil, nosotros trabajamos todos los días con ella, muchísimo.

## APENDICE 6

LIC. ARTURO SIERRA HERNANDEZ

ENCARGADO DE MEDIACIÓN A NIVEL ESTATAL

1.- En este momento como centro de mediación abre sus puertas el día 1 de septiembre del 2005, todavía no tenemos mucha gente por falta de difusión, la primer etapa fue acondicionar este lugar en el edificio Zenea, y garantizan la confidencialidad.

2.- Los casos más comunes de su intervención son problemas de carácter vecinal. En caso de conflictos familiares se canaliza al Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia, que se especializan en eso.

3.- Hay un convenio entre Municipio y Tribunal ya que mediante un acuerdo de cabildo de fecha 22 de julio del 2004, se autorizo a suscribir un convenio para la orientación y asesoría e implementación del Centro de mediación del Tribunal Superior de Justicia, por lo que se compromete el TSJ en forma gratuita a brindar accesoria y orientación y capacitación a los mediadores del Municipio.

4.- Sí asumen su responsabilidad, porque esa es una de las características de la mediación porque son los mismos mediados quienes formulan sus propuestas y para que el convenio sea puro el mediador no puede hacer propuestas, más bien, estimula a los mediados a dialogar.

5.- Sí, este seguimiento es únicamente para efectos estadísticos del Centro de Mediación.

6.- El marco jurídico sí satisface las necesidades que buscan los mediados; y se dan cuenta que el diálogo es muy poderoso y pueden arreglar su conflicto, reestableciendo las relaciones personales o manteniéndolas con cordialidad.

7.- La mediación es necesaria, es urgente que las autoridades la difundan más. A nivel mundial, la mediación ha tomado mucho auge y se han desarrollado técnicas.

#### APENDICE 7

LIC. LIBIA SOLORIO LOZADA

DIRECTORA DEL CENTRO DE MEDIACION DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA EN EL ESTADO DE QUERETARO

1.- Diariamente tenemos un promedio de 7 u 8 personas.

2.- Se ha incrementado conforme se ha dado difusión y la ciudadanía conoce del servicio incrementa el número de personas que solicitan el servicio.

3.- Las causas más comunes es conflictos familiares y pagos de pesos

4.- Nosotros lo que ofrecemos es mediación y para mediar necesitamos una serie de técnicas o herramientas basadas principalmente en la escucha activa y no se tiene que acudir a ninguna otra instancia, nosotros estamos especializados para dar el servicio.

5.- El poder judicial como órgano de la Institución Pública desde el año de 1998 tiene conocimiento de los medios alternos de tal manera que permite que en el año de 1999 con recursos del sistema de seguridad pública se pueda dar un curso de formación de mediadores donde participaron 40 servidores públicos de 13 estados de la República, de las instancias de Procuraduría General de Justicia y Poderes Judiciales de los estados.

6.- Sí, todo el personal del centro de mediación esta debidamente formado y entrenado para hacer su labor de mediadores, quiénes han tomado un curso de 180 horas y otros cursos que han complementado su instrucción.

7.- Bueno, no de manera específica como viene la pregunta, pero desde octubre del año pasado a nivel constitución se establece la función como poder Judicial ofrecer la mediación de la ciudadanía y la Ley Orgánica establece que las materias que se puede hacer mediación son cuestiones de carácter civil, laboral y mercantil cuando existan derechos disponibles y materia penal en delitos perseguibles por querrela.

8.- Bueno, ahora te proporciono los números de convenios pero podría decirse que el setenta por ciento de los asuntos familiares tienen un convenio satisfactorio.

9.- Bueno, en ese sentido es una de las habilidades que tiene que tener el mediador para poder detectar si realmente existe esa voluntad expresada de los mediados, uno como

mediador no puede garantizar el cumplimiento de los convenios pero sí durante el desarrollo y participación de los sujetos que están inmersos en el conflicto el mediador puede darse cuenta que tanto compromiso asumen y sobre todo el cumplimiento real de los conflictos, yo lo que puedo decir es que un 85% de los convenios se cumplen.

10.- No, lo que hace el mediador es establecer todo un proceso de comunicación para que las personas puedan a partir de la detección de las necesidades con ayuda del mediador hacer sus propuestas de solución.

11.- Sí, después de los periodos de vencimiento establecido por las personas en sus convenios o de acuerdo con el tiempo que considere el mediador se hace una llamada telefónica a cada uno de los mediados para ver si hubo o no cumplimiento con los acuerdos y esto con el único fin de tener datos estadísticos.

12.- Sí, por cuanto ve de las materias que conoce el poder judicial, pero también es cierto que hay una serie de personas que son canalizadas por algunas otras Instituciones Públicas o Privadas que me parece por falta de información donde nos mandan asuntos de carácter laboral o agrarios y como no es materia del poder Judicial, los remitimos a las Instancias competentes en donde en su propio procedimiento se establece como obligatoria una etapa conciliatoria.

13.- No yo creo que lejos de una ocurrencia se tuvo una visión a futuro de las necesidades que las personas tienen para que se dé justicia en nuestro estado, efectivamente existe toda una estructura para aplicar el derecho pero la aplicación de una norma no necesariamente implica lo que es justicia, de tal manera que el proporcionar esta forma a la ciudadanía además de tener una participación directa, un protagonismo en la solución de sus conflictos, se contribuye a una cultura de la paz en la medida en que nosotros los ciudadanos aprendemos a solucionar nuestro conflictos a través del diálogo.

14.- Sí, a mi me parece que en la medida en que las Instituciones Públicas ofrecen este servicio a la ciudadanía, mucho menor trabajo tendrán las instancias que de manera

coercitiva y de forma confrontativa resuelven los conflictos, me parece que en la medida debería de haber programas de mediación en situaciones de carácter ambiental, delincuencia juvenil. En específico la mediación familiar puedo decir que ya es una política pública desde el momento en que la constitución del estado ha implementado el servicio de mediación dentro del Poder Judicial y si sería conveniente que tuviera una mayor difusión para que las personas asistan a mediación y aquí quiero hacer la distinción que de que sea una política pública no significa que sea obligatoria porque uno de los principios de la mediación es la voluntariedad de los mediados, es decir la libre elección de la persona para decidir si participa o no, lo que podría ser es que fuera una etapa prejudicial para que las personas agoten el sistema de mediación que no significa que tengan que arreglarse en mediación.