



Universidad de Matanzas  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.  
Departamento de Derecho.  
Trabajo de Diploma

**Título:**

La Mediación: método eficaz de solución de conflictos familiares.

**Autora: Claudia Fernández Sánchez.**

**Tutora: Msc. Haydee Maitte Martínez Vasallo.**

**Matanzas 2019**

## **Declaración de Autoría**

Declaro que yo, Claudia Fernández Sánchez, soy la única autora de este Trabajo de Diploma y autorizo a la Universidad de Matanzas, sede Camilo Cienfuegos y a mi tutora Msc. Haydee Maitte Martínez Vasallo a hacer uso del mismo con la finalidad que estimen conveniente.

*Es posible conseguir algo luego de tres horas de pelea, pero es seguro que se podrá conseguir con apenas tres palabras impregnadas de afecto.*

Confucio. Filósofo Chino

## **Dedicatoria**

A mi mamá y mi papá con el Amor que merecen; por estar siempre conmigo y apoyarme en todo momento.

A mi esposo y amigo José Alberto, que siempre será una de las personas más importantes de mi vida.

A todos mis familiares y amigos, que me acompañaron y apoyaron en esta travesía.

## **Agradecimientos**

A mi tutora, Haydee Martínez Vasallo, por su ayuda y su tiempo.

A mi mamá y mi papá porque siempre estuvieron conmigo.

A toda mi familia y amigos que han contribuido a la realización de esta investigación. Especial agradecimiento a Maureen Bello Ruíz, Arlet Machín Castillo y Naylet Hachavarría Díaz.

A las juezas del Tribunal Municipal de Matanzas, por haberme dedicado su tiempo y ayudarme con información necesaria para esta investigación.

A todos mis profesores y compañeros de aula que de una forma u otra, contribuyeron en mi formación.

A Todos Muchas Gracias.

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I .....	1
Esencia, rasgos y fases de la mediación como método alternativo en la solución de conflictos familiares. ....	1
1.1. El conflicto: génesis de la mediación familiar. ....	1
1.2. Mediación: conceptualización, características y contenido.....	7
1.3. Principios básicos de la mediación y sus funciones. ....	10
1.4. Fases del proceso de mediación.....	14
1.5. Técnicas o herramientas del proceso. ....	15
1.6. Casos que pueden ser mediados. ....	16
1.7. La mediación familiar. El papel del mediador en este proceso.....	17
1.8 Mediación familiar en Cuba. ....	24
Capítulo II .....	25
Mediación como alternativa innegable en la solución de conflictos familiares. ....	25
2.1. Conflictos familiares en sede judicial. Intervención del equipo multidisciplinario. ....	26
2.2. Instrucción 216. Menores en los procesos familiares. Convención de los niños. Escucha del menor. ....	28
2.3. Conciliación y Mediación. Análisis y Diferencias.....	37
2.4. Solución de conflictos familiares en sede judicial por vías amigables. Acuerdo y transacción judicial. ....	41
2.5. Ventajas de la mediación.....	42
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
Legislaciones empleadas:.....	52
Anexos.....	53

## INTRODUCCIÓN

Los antecedentes de la mediación actual se pueden encontrar en diversos lugares del planeta, remontándose a miles de años atrás. La mediación siempre ha existido, pues pertenece a la sociedad como un recurso institucional que le es propio, aunque se haya mostrado de distintas formas. Sus orígenes se encuentran en las funciones que realizaban los dirigentes de todas las religiones<sup>1</sup>.

La mediación ha sido altamente valorada por su énfasis en el consenso, la persuasión moral y el mantenimiento de la armonía en las relaciones humanas. La Biblia, por ejemplo, señala a Cristo como el mediador entre la especie humana y su Dios<sup>2</sup>.

Con la práctica de la cultura del balance entre el bien y el mal, surgieron, en la antigua China, la mediación y la conciliación, como vías principales para resolver desavenencias. La Resolución Alternativa de Conflictos o Resolución Pacífica de Conflictos<sup>3</sup> surgió en los Estados Unidos (EEUU en lo adelante) en los años 70 y, posteriormente, se aplicó en algunos países iberoamericanos y el norte europeo, se materializa con el empleo del arbitraje, la negociación y la mediación; este último constituye un sistema innovador de entender las relaciones humanas, un sistema que no analiza, ni juzga ni sanciona, sino que posibilita la resolución de los conflictos de forma eficaz y sin coerción a través de la pacificación<sup>4</sup>.

Mundialmente ha habido una preocupación por utilizar cada vez más los procesos alternativos de solución de disputa y entre ellos fundamentalmente la mediación, debido a cierta tendencia a minimizar los procedimientos burocráticos, así quienes abogan por la solución alternativa de disputas creen que promueven la anuencia por encima del ganar o perder, sustituyen el enfrentamiento por la armonía y el consenso, llevan a un mínimo el control estatal y permiten a las comunidades encontrar soluciones armoniosas a los conflictos sociales.

---

<sup>1</sup> Rondón García, Luis Miguel. Bases para la mediación familiar. Editorial Tiran lo Blanch, Valencia, 2012.p 25

<sup>2</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación para la gestión y solución de conflictos, Ediciones ONBC, La Habana, 2015. p 49.

<sup>3</sup> Procesos diferentes a los legales que comúnmente se utilizan para lidiar con las disputas. Estos procesos tienden a reducir las demoras y los altos costos económicos y emocionales que suelen asociarse a los litigios.

<sup>4</sup> Suárez, Marinés. Mediación, conducción disputas, comunicación y técnicas, Paidós Buenos Aires, 2005. p 48.

Así la mediación, método tan antiguo de solución de controversias, se sigue ejerciendo en la República Popular China a través de los comités populares de conciliación y de muchísimos mediadores independientes<sup>5</sup>.

En Japón, país de rica tradición mediadora en sus leyes y costumbres, el líder de una población se erigía en mediador para ayudar a sus miembros a resolver sus diferencias. Con el tiempo se aprobaron disposiciones legales para que los tribunales japoneses emplearan la conciliación de forma habitual.<sup>6</sup>

Actualmente la Mediación se perfila como una de las metodologías más prometedoras para la mejora del sistema de tutela jurídica y para devolver al ciudadano el poder de decisión y participación en los temas en los que es protagonista.

A juicio de la autora de la presente investigación, lo que se convierte en un noble acierto de la mediación, específicamente en la familiar, es su esencia amparadora. Si se trata de protección a menores de edad y sectores más vulnerables de la sociedad, se levanta la mediación como una vía poco agresiva y no lacerante desde el punto de vista emocional, pues fomenta la comunicación, el respeto y el diálogo constructivo, base para una relación adecuada y fortalecedora entre cada uno de sus miembros, de los cuales la familia es su ente primario y fundamental.

En los últimos años se ha incrementado el interés por encontrar nuevas vías de gestión de los conflictos familiares, diferentes de las judiciales. Una de estas vías ha sido la mediación familiar, que cuenta actualmente con normativa específica en muchos países. El recurso a la mediación familiar como alternativa al proceso contencioso surge en el seno del Derecho de familia anglosajón, estableciéndose primero en EEUU, después en Canadá y a continuación en el Reino Unido.

En el Reino Unido la mediación familiar se ha convertido en una institución omnipresente, a la que se atribuye un enorme potencial para conseguir los principios que inspiran la legislación sobre disolución del vínculo matrimonial. El legislador ha

---

<sup>5</sup> Castanedo Abay, Armando: Mediación. Una alternativa para la solución de conflicto, Ediciones ONBC, La Habana, 2001. p 203.

<sup>6</sup> Cheryl A. Picard. Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, centro Félix Varela, la Habana 2014. p 38.



considerado la mediación como el pilar fundamental sobre el que se sustenta el sistema de divorcio<sup>7</sup>.

Desde mediados de los años setenta varias organizaciones comenzaron a implantar servicios de mediación en diferentes partes del Reino Unido. Entre ellas dos de las más importantes son la *Family Mediators Association* y la *National Family Mediation*<sup>8</sup>. De este modo la mediación familiar comenzó a ser una realidad en el Reino Unido en los años 70, gracias a asociaciones privadas preocupadas por asuntos relativos a la familia, si bien es cierto que hasta 1996 no se introdujo en la legislación una regulación de la misma.

Los principios de voluntariedad y confidencialidad son la base de la mediación familiar en el Reino Unido, y están presentes durante todo el proceso<sup>9</sup>.

En Francia la mediación familiar se implanta y desarrolla en los años 80, a partir de la experiencia de Quebec (Canadá), en concreto en 1986, cuando un equipo de consejeros matrimoniales y terapeutas recibieron entrenamiento en mediación por parte del Instituto de Mediación Familiar de Montreal<sup>10</sup>. Por tanto, se inició como una práctica privada en el seno de asociaciones preocupadas por asuntos familiares, igual que en el Reino Unido.

En Francia se produjo el reconocimiento legislativo de la mediación en el año 1995<sup>11</sup>. Esta regulación no se refiere sólo a la mediación familiar, ni tampoco la incluye en toda su extensión, ya que queda fuera la mediación extrajudicial; pero ambos textos tienen una gran importancia en la medida en que indican al juez que puede intervenir de un modo distinto al de la resolución del caso mediante una decisión emanada de su

---

<sup>7</sup> Soto Moya, Mercedes. Aspectos jurídicos de la gestión de conflictos familiares en países con experiencia mediadora, Granada 2009. p 3.

<sup>8</sup> Walker, J. "The Development of Family Mediation", Publications of the Department for Constitutional Affairs, 6 de noviembre de 2003, p. 401-412.

<sup>9</sup> Giaimo, G., "La mediazione familiare nei procedimenti di separazione personale e di divorzio. Profili comparatistici", Il Diritto di Famiglia e delle Persone, octubre- diciembre 2001, pp. 1606-1641.

<sup>10</sup> Belloso Martín, N., "La mediación familiar: algunas experiencias en el Derecho comparado internacional", Estudios sobre mediación: la Ley sobre Mediación Familiar en Castilla y León, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, Castilla y León, 2006, p. 84.

<sup>11</sup> Mediante la Ley 125/1995 de 8 de febrero relativa a la organización de las jurisdicciones y al procedimiento civil, penal y administrativo, (concretamente en el artículo 21). Esta ley fue desarrollada en 1996 mediante el Decreto 96-652 de 22 de julio, relativo a la conciliación y a la mediación judicial.

autoridad, y aunque parten del consentimiento previo de las partes, otorgan al juez un enorme protagonismo<sup>12</sup>.

El 5 de marzo de 2002 entró en vigor en Francia la “Ley sobre la autoridad parental”<sup>13</sup>. Éste es el primer texto legislativo en el que se hace referencia expresa a la mediación familiar, un gran paso en aras a conseguir una regulación como la que está planteando la Unión Europea (UE en lo adelante)<sup>14</sup>.

También hay que resaltar la Ley de 26 de mayo de 2004 sobre la reforma del divorcio (en vigor desde el 1 de enero de 2005)<sup>15</sup>.

Por lo que respecta a EEUU, la situación es muy diferente a la del Reino Unido o Francia. No existe una regulación única para todo el país, sino que hay más de 2500 leyes que hacen referencia a la mediación. A esto hay que sumar todas las normas de los tribunales, las regulaciones administrativas, las órdenes ejecutivas, y las decisiones judiciales. Esta gran cantidad de normas, que forman una especie de Babel<sup>16</sup> legal, impiden su análisis pormenorizado y, además, producen una serie de contradicciones y antinomias, que crean conflictos normativos y judiciales. Muchas leyes de mediación están pobremente redactadas, son ambiguas, incompletas e internamente inconsistentes. Incluso existen discrepancias sustanciales entre leyes de un mismo Estado que pretenden acometer propósitos similares. Por tanto, con todo esto, no es difícil imaginar que existen amplias diferencias de Estado a Estado<sup>17</sup>.

---

<sup>12</sup> Villagrasa Alcaide, C., y Valls Rius, A. M., “La mediación familiar: una nueva vía para gestionar los conflictos familiares”, Diario la Ley, de 9 de mayo de 2000, pp. 1-11.

<sup>13</sup> Que introdujo en el Código Civil francés (art 373.2.10) el siguiente precepto: “en caso de desacuerdo, el juez tratará de conciliar a las partes. Al efecto de facilitar la búsqueda por los padres de un ejercicio consensuado de la patria potestad, el juez podrá proponerles una solución de mediación y, tras haber obtenido su conformidad, designar un mediador familiar al efecto. Asimismo, podrá ordenarles que se dirijan a un mediador familiar para que les informe sobre el objeto y el desarrollo de esta medida”

<sup>14</sup> Soto Moya, Mercedes. Aspectos jurídicos de la gestión de conflictos familiares en países con experiencia mediadora, Granada 2009. p 6-7.

<sup>15</sup> Que introdujo la mediación entre las medidas prioritarias que el juez puede acordar en los conflictos familiares, integrando así la mediación en el procedimiento de divorcio y obligando a las partes a acudir, por lo menos, a la sesión informativa.

<sup>16</sup> Babel: desorden y confusión. Real Academia Española.

<sup>17</sup> Soto Moya, Mercedes. Aspectos jurídicos de la gestión de conflictos familiares en países con experiencia mediadora, Granada 2009. p 8.

La necesidad de establecer criterios homogéneos sobre esta institución hizo que miembros de la magistratura, juristas, profesores universitarios, elaboraran la *Uniform Mediation Act*<sup>18</sup>.

Las discrepancias de Estado a Estado se ponen también de relieve al analizar el principio de voluntariedad. En California, por ejemplo, la mediación familiar es obligatoria (mediación imperativa), y una práctica común en todos los procesos de divorcio, constituyendo un trámite más que necesariamente han de realizar las parejas que desean romper su vínculo matrimonial. El Estado de California, estableció esta obligatoriedad a través de la *Mandatory Mediation Act*<sup>19</sup> en 1981. La razón de esta obligatoriedad es que en este Estado se comenzó a registrar un índice de divorcios superior al 50% de los matrimonios y se consideró que, sobre todo en los temas relacionados con la custodia y la visita de los hijos debía imponerse la “mediación imperativa”. En Alaska, sin embargo, se ha establecido una primera sesión obligatoria de mediación en los procesos familiares, pero esta exigencia concluye una vez finalizada la misma<sup>20</sup>.

En Canadá, país pionero, junto con EEUU en ofrecer servicios de mediación familiar el principio de voluntariedad no actúa con la misma intensidad en las diferentes provincias<sup>21</sup>. Así, en Ontario la participación en el proceso de mediación es voluntaria, y las partes pueden retirarse del mismo en cualquier momento; en cambio, en Quebec, los artículos. 814.2 a 814.14<sup>22</sup> establecen que el Tribunal deberá requerir que las partes<sup>23</sup> participen en una sesión de información<sup>24</sup> sobre la mediación.

---

<sup>18</sup> Como una recomendación para unificar criterios legislativos. El documento clarifica conceptos fundamentales como qué ha de entenderse por mediación, los principios fundamentales que deben aplicarse a ésta (neutralidad, imparcialidad, confidencialidad), quién puede ser mediador. No obstante, no deja de ser una mera recomendación para unificar el gran número de leyes existentes en EEUU sobre mediación familiar. Disponible en <http://www.pon.harvard.edu/guests/uma/>

<sup>19</sup> Seher, A., *Mediating Real Estate Dispute*, Weiss&Weissman, California, 1997; [www.wvlaw.com/mediate.htm](http://www.wvlaw.com/mediate.htm).

<sup>20</sup> Soto Moya, Mercedes. Aspectos jurídicos de la gestión de conflictos familiares en países con experiencia mediadora, Granada 2009. p 8-10.

<sup>21</sup> Connelly, J. y Loiseau, V., “Mediación familiar, a partir de los tribunales, en EEUU y Canadá”, disponible en <http://enj.org/portal/biblioteca/penal/rac/68.pdf>.

<sup>22</sup> De su Código de procedimiento civil establecen que el Tribunal deberá requerir que las partes participen en una sesión de información sobre la mediación, en unos supuestos predeterminados: cuando exista una disputa sobre la tutela de los niños, los derechos alimenticios, o los efectos patrimoniales de la disolución del matrimonio, es decir, prácticamente en todas las situaciones que tienen relación con la crisis matrimonial va a ser obligatoria la sesión informativa. En ella se les explicará a los interesados la naturaleza y objetivos de la mediación, el desarrollo probable del proceso, y el rol del

Resulta imprescindible luego del análisis sobre el surgimiento y evolución de la mediación en diversas zonas del orbe, hacer referencia a los instrumentos surgidos en Europa a partir de 1998, que corroboran la idea de que la mediación familiar es un mecanismo para la resolución de conflictos que está en auge, y cuya utilización va a ser cada vez más frecuente. Estos documentos son la Recomendación R (98)<sup>25</sup>, sobre mediación familiar del Consejo de Europa, y la Directiva 2008/52<sup>26</sup> sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

El Estado español ha dotado al sistema de una legislación nacional y 13 autonómicas que parecen ser insuficientes porque coexisten con una falta de liderazgo y compromiso real que implicaría llevar la Mediación en su Carta de Servicio como parte de su política pública, con todo lo que esto supone.

Desde hace unos 32 años España cuenta con un gran número de instituciones y asociaciones de Mediación. Con la aprobación de la Ley 5/2012<sup>27</sup>, del 6 de julio, en menos de un año se especializaron más de 14,000 profesionales de la Mediación. A este cálculo habría que agregar los miles de profesionales que ya se había especializado en Mediación y los miles que lo han hecho con posterioridad<sup>28</sup>.

---

mediador. Al final de la sesión ellos decidirán si desean iniciar el proceso de mediación, y si lo harán con ese mediador o con otro.

<sup>23</sup> Las partes son sujetos que intervienen en los procesos judiciales para dirimir Litis; para la mediación es mediados o sujetos del proceso.

<sup>24</sup> Sesión informativa es una forma de recolección y análisis de datos que permite al mediador obtener información actualizada, aclarar los asuntos e identificar las personas y relaciones clave.

<sup>25</sup> Por medio de la R (98) el Consejo de Europa insta a los gobiernos de los Estados miembros instituir o promover la mediación familiar o, en su caso, reforzar la mediación familiar existente, y adoptar o reforzar todas las medidas que se juzguen necesarias para asegurar la puesta en marcha de los principios que se enumeran en la Recomendación, para la promoción y la utilización de la mediación familiar como medio apropiado de resolución de los conflictos familiares.

<sup>26</sup> La Directiva es el instrumento jurídico con el que la UE pretende proporcionar las herramientas necesarias para que los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros promuevan la mediación. En su exposición de motivos la define como “una manera más rápida, simple y rentable de solucionar los conflictos, y que permite tener en cuenta más aspectos de los intereses de las partes. Ello aumenta las posibilidades de alcanzar un acuerdo que respetarán voluntariamente y preserva una relación amistosa y sostenible entre ellos”. No obstante, la Comunidad no tiene competencias para promover directamente la mediación en los Estados miembros, lo único que puede hacer es obligarlos a “permitir a los órganos jurisdiccionales sugerir la mediación entre las partes”.

<sup>27</sup> Hasta la aprobación de la ley 5/2012, se carecía de una ordenación general de la mediación aplicable a los diversos asuntos civiles y mercantiles, al tiempo que asegurara su conexión con la jurisdicción ordinaria, haciendo así efectivo el primero de los ejes de la mediación, que es la desjudicialización de determinados asuntos, que pueden tener una solución más adaptada a las necesidades de las partes en conflicto que la que podría derivarse de la previsión legal.

<sup>28</sup> Colectivo de autores. Estado de la mediación en España, universidad de Murcia, abril 2018. p 4.

Es en el marco de las políticas públicas en donde la Mediación tiene un sentido más profundo y así lo ha entendido la UE al introducir la obligatoriedad para los Estados miembros de recursos de resolución de conflictos diferentes al ámbito judicial.

Los países miembros no se ciñeron exclusivamente a lo indicado en la normativa europea, sino que legislaron de una manera más amplia. En un informe la UE analizó en 2016 la implementación de la Directiva señalada. Encontró que había cuatro modelos de aplicación usados por los países miembros para implementar la Directiva: Mediación voluntaria; Mediación voluntaria con incentivos y sanciones; Encuentro de Mediación inicial obligatoria y Mediación obligatoria. España se situaba, con referencia a la Mediación Familiar y a la Mediación Laboral exclusivamente, en el primer modelo. El informe concluía que cada estado miembro había realizado una manera muy diferente de transposición de la Directiva<sup>29</sup>.

A pesar de la función social y preventiva que tiene la mediación, sigue sin haber un reglamento estatal que desarrolle la Ley de Mediación, unido a la poca visibilización social y cultural de la mediación en España<sup>30</sup>.

América Latina, a pesar de quedar un tanto rezagada con la utilización de esta alternativa de resolución de conflictos, actualmente se está haciendo eco de su regulación con la proliferación de centros especializados en mediación.

En el caso chileno la mediación familiar se encuentra regulada en la ley 19.968 que crea los tribunales de familia<sup>31</sup>. Posteriormente la ley 20.286<sup>32</sup> introdujo una serie de modificaciones a la ley 19.968. entre ellas establece la mediación previa obligatoria para tres materias específicas: alimentos, cuidado personal, relación directa y regular<sup>33</sup>.

La Mediación es una de las formas más antiguas de resolución de conflictos. Es toda una estrategia hábilmente utilizada por quien conoce sus técnicas: el mediador, quien

---

<sup>29</sup> La Ley española 5/2012, de 6 de julio, desarrollada por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre recogió esta transposición.

<sup>30</sup> Colectivo de autores. Estado de la mediación en España, universidad de Murcia, abril 2018. p 5-10

<sup>31</sup> La ley 19.968 que crea los tribunales de familia, promulgada el 25 de agosto del año 2004 y publicada en el diario oficial el 30 de agosto de ese mismo año. Esta ley entró en vigencia después de casi seis años de su publicación, el 18 de diciembre de 2010.

<sup>32</sup> La ley 20.286 que introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la ley 19.968 que crea los tribunales de familia, publicada en el Diario Oficial el 15 de septiembre de 2008.

<sup>33</sup> Moreno, Ximena. La mediación familiar en Chile y Argentina, Experiencia comparada, Algunas conclusiones en materia de eficacia, Santiago, 2012. p 24.

transmite a la sociedad donde se desarrolla el proceso el mensaje subliminal de que “es mil veces mejor un mal arreglo, que una victoriosa pelea”<sup>34</sup>.

Resulta imprescindible cuando se media que las partes en conflicto sean ellas y por ellas mismas las que vayan avanzando en sus negociaciones hasta el acuerdo final, el mediador es solo el facilitador de las negociaciones. En cuanto el mediador comience a hacerse menos necesario, esto indicará que el acuerdo final es posible y está cerca el momento en que las partes lleguen a un punto donde no necesitan del intermediario para llegar al entendimiento<sup>35</sup>.

La realidad cubana actual impone la necesidad de reflexionar muy seriamente sobre éste tema, en tanto la propia sociedad exige sus mecanismos de autorregulación, pues no resulta difícil encontrar una persona que a pesar de encontrarse en medio de un conflicto no desea bajo ningún concepto acudir a un tribunal a resolver su problema, alegando que la cuestión puede resolverse con el asesoramiento de una autoridad que sea capaz de escuchar a ambas partes y ofrecer las soluciones legales que correspondan.

En Cuba a pesar de no tener una ley que regule los métodos alternos de solución de conflictos; nuestra recientemente aprobada Carta Magna, en su artículo 93 preceptúa: “El Estado reconoce el derecho de las personas a resolver sus controversias utilizando métodos alternos de solución de conflictos, de conformidad con la Constitución y las normas jurídicas que se establezcan a tales efectos”.

Preciso es destacar que, en nuestro país, a través de la Federación de Mujeres Cubanas y la Unión Nacional de Juristas de Cuba, se dirimen diversos conflictos de índole familiar. Existe una oficina de mediación ubicada en 21 y D, en el Vedado, La Habana, con gran reconocimiento nacional e internacional.

Teniendo en cuenta el desarrollo mundial de la mediación y las perspectivas de dicho método en nuestro país como forma pacífica de resolver los conflictos familiares, se formula el siguiente:

### **Problema científico:**

---

<sup>34</sup>Castanedo Abay, Armando, Mediación en la Solución de Conflictos, 1ª edición, Félix Varela, La Habana, 2007, p. 289.

<sup>35</sup> Castanedo Abay, Armando, Mediación para la gestión y solución de conflictos, Ediciones ONBC, La Habana, 2015. p 51.

¿Qué ventajas posee la mediación como método alternativo a la vía judicial en la solución de conflictos familiares?

Para resolver el referido problema se propone como:

**Objetivo general:**

-Valorar la mediación como método alternativo superior a la vía judicial para resolver conflictos familiares.

Se materializa este objetivo general mediante los siguientes:

**Objetivos específicos:**

-Determinar los presupuestos teóricos que sustentan a la mediación como método alternativo de solución de conflictos familiares.

-Comparar el proceso familiar y el de mediación en la solución de conflictos familiares.

-Identificar las ventajas de la mediación como método alternativo de solución de conflictos familiares.

Para desarrollar la presente investigación fueron utilizados los métodos de la investigación científica que a continuación se relacionan:

**Métodos de investigación:**

**-Dialéctico Materialista:** por ser el método rector del conocimiento que rige el sistema de métodos de toda la investigación y constituye la base para dilucidar el problema científico en cuestión.

**-Abstracto concreto:** Fue utilizado para destacar las características singulares de la mediación como objeto de estudio.

**-Inductivo deductivo:** se aplicó con el propósito de definir las particularidades y generalidades de la mediación y poder obtener un conocimiento verdadero sobre la relación existente entre ellos y los elementos que aporta a la mediación familiar.

**-Histórico lógico:** Permitió analizar la evolución de la mediación en sus antecedentes y tendencias actuales, así como investigaciones relacionadas con el tema.

**-Analítico sintético:** Posibilitó profundizar en la esencia de todo el material recopilado durante la investigación, los rasgos que componen a la mediación, tanto en el aspecto teórico como para el procesamiento de los métodos empíricos, lo que permitió llegar a criterios y conclusiones.

**-Análisis bibliográfico:** Fue empleado pues constituye una fuente objetiva de obtención de información a través de la revisión de diversos materiales, como artículos extraídos de Internet, revistas y libros, todos estos sobre el tema en cuestión, aportando datos significativos a la investigación.

**-Jurídico comparado:** se utilizó a los fines de buscar en países que practican la mediación elementos relevantes que sirvan de base para introducirlos en nuestra legislación.

**Técnicas utilizadas:**

**Revisión de documentos:** principalmente artículos y libros cubanos y extranjeros. Leyes cubanas y extranjeras sobre la mediación y especial referencia a la mediación familiar.

**Análisis de documentos:** se hizo un análisis del libro de radicaciones de los procesos de familia del Tribunal Municipal de Matanzas para demostrar el aumento de procesos familiares que concluyen por vías pacíficas, equiparables a la mediación.



# Capítulo I

## **Esencia, rasgos y fases de la mediación como método alternativo en la solución de conflictos familiares.**

### **1.1. El conflicto: génesis de la mediación familiar.**

La familia resulta una institución imprescindible dentro de la sociedad, desempeña amplios roles, cumple un papel incondicional en la socialización de las nuevas generaciones al proteger y apoyar individuos que forman parte de la misma. En ella los seres humanos adquieren sus primeras experiencias y aprenden a compartir bajo las normas y reglas necesarias para la comunicación y la convivencia. Cada uno de los miembros de la familia están íntimamente relacionados, por lo tanto, la conducta de cada uno influirá en los demás.

El conflicto es una realidad histórica que viven todas las familias, pues forman parte de la vida cotidiana. Constantemente nos enfrentamos a diversas crisis que generan gran tensión. Estas crisis pueden producirse por situaciones normales de la vida como lo es un divorcio, la muerte de un familiar o tan sencillo como el nacimiento de un niño.

Situaciones como estas son generadoras de estrés, para lo cual resulta imprescindible saber enfrentar el problema de forma tal que se logre una solución o cambio favorable en la familia, de lo contrario la misma quedaría desorientada y en su quehacer cotidiano podría generar cada día nuevos conflictos que la llevarían irremediablemente a la disfuncionalidad.

En atención a lo duraderas que deben ser las relaciones familiares es importante educar a sus miembros en encontrar formas más suaves de solución de conflictos, de esta forma estaríamos indicándoles el camino de negociar pacíficamente sus problemas garantizándoles un futuro de paz<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Picard, Cheryl A. Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Ediciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana 2014. p 21-26.

Los conflictos existen desde que existe la humanidad. Se dice que es consustancial al ser humano, y que las personas debemos convivir con él a lo largo de toda nuestra vida: conflicto con uno mismo, con los padres, hijos, hermanos, la familia, con amigos. Es un concepto relacional que involucra la interacción de individuos o grupos en la sociedad. Este se genera mediante las diferencias en las ideas, valores y creencias.

El conflicto es una de las dinámicas existentes en todos los niveles y planos de la existencia. Seguramente hemos sido poco educados a convivir con los conflictos o a vivir en conflicto y, muy a menudo, tenemos una percepción negativa de éstos. Lo cierto es que el conflicto está basado, según John W. Burton perteneciente al *Institute for Conflict Analysis and Resolution*, en el trinomio necesidad-miedo-agresividad: se genera contraposición o agresividad a causa de la negación de una persona diferente de la realidad basada en el miedo que el otro (contrario-enemigo) nos gane y de este modo provoque que nuestras necesidades (intereses) no se vean satisfechas. En la raíz de la mayoría de los conflictos puede encontrarse una dificultad real o aparente de expresión y de comunicación, dificultad que se acrecienta como una bola de nieve que cae por una montaña a medida que avanza el tiempo.

Dependerá de cómo decidamos gestionar ese conflicto, de la estrategia utilizada para enfrentarlo, que las consecuencias del mismo sean negativas o positivas, destructivas o creativas<sup>37</sup>.

La Dra. Mara Fuentes Ávila concibe al conflicto como una relación de interdependencia negativa entre dos o más partes, es un sistema dinámico en el cual los eventos y las comprensiones constantemente reestructuran y reinterpretan el pasado, el presente y el futuro. Todos tienen un origen, una dinámica, un proceso y un resultado<sup>38</sup>.

La experta mediadora argentina Marinés Suárez considera que el conflicto no se debe ver solo como algo negativo, pues en ocasiones encierra la posibilidad de crecimiento que se reflejan y repercuten de forma efectiva en situaciones posteriores; muy

---

<sup>37</sup> Palou Loverdos, Jordi. La mediación como sistema de resolución alternativa de conflictos, Cataluña, España 2016. p 4-7.

<sup>38</sup> Fuentes Ávila, Mara, Mediación en la Solución de Conflictos, Editorial Félix Varela primera edición, La Habana, 2000. p 12.

relacionado con la influencia de la comunicación en el manejo positivo o negativo que se le dé a la situación conflictual. El conflicto no es en sí mismo positivo ya que siempre implica un desgaste y un displacer en quienes están atravesando esa situación<sup>39</sup>.

Cuando se habla de lo positivo del conflicto, lo que se quiere dar a entender, es el beneficio que puedan llegar a obtener todos los que han estado en alguna medida involucrados en él, fundamentalmente cuando al final de un doloroso proceso se alcanza una solución. También la característica de lo positivo remite no sólo a la solución, sino también a la creatividad que el propio proceso ha puesto en juego y a la posibilidad de trasladar el aprendizaje a otros conflictos, contemporáneos o futuros, e incluso a otros contextos<sup>40</sup>.

Lo verdaderamente importante en relación con los conflictos no son estos en sí, sino la forma en la que reaccionan ante ellos. Al encarar el estudio del conflicto, una de las primeras cuestiones que se deben tener presente es cómo las personas reaccionan ante nuestras emociones. Evidentemente, el conflicto en su escalada nos utiliza a través de lo que sentimos en relación con él emocionalmente<sup>41</sup>.

Por ser subjetivas nuestras emociones, se constituyen en el eslabón que se encuentra más cerca de las percepciones que asumimos en relación con las acciones u omisiones de nuestros congéneres. En vínculo con ellas sentimos y padecemos<sup>42</sup>.

Como ya referíamos el conflicto es una realidad histórica, que hay que aprender a manejarlo de forma creativa y constructiva, pues desestabiliza a las personas, y esto ocurre cuando se rompe el puente comunicacional impidiendo la llegada de información a las partes en querrela. Ejemplos de ello se ve a diario, desde desacuerdos menores entre personas, hasta desacuerdos políticos que han llegado a convertirse en guerras. El conflicto puede ser también una lucha mental con nosotros mismos generada por

---

<sup>39</sup> Marrero Lau, Majela. Trabajo de diploma. La Mediación Familiar, una necesidad impostergable para la solución de los conflictos familiares en Cuba, Matanzas, junio 2012. p 19.

<sup>40</sup> Suárez, Marínés. Mediando en sistemas familiares, 11 edición, Paidós Mediación, Argentina, 2002. p 58-59.

<sup>41</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación para la gestión y solución de conflictos, La Habana 2015. p 162.

<sup>42</sup> Ídem.

necesidades, deseos y tentaciones personales, o cuando nuestras propias necesidades y valores entran en contradicción con los de otros.

Si a este no se le da un tratamiento adecuado puede conducir a la desconfianza, la ansiedad y la insatisfacción con uno mismo y con los demás. Un manejo correcto puede traer beneficios a las personas involucradas y a todos en general, estimula el interés, mejora la comunicación, aumenta la productividad e induce al cambio social. Esto evitaría la destrucción de las relaciones, la familia y las comunidades.

El conflicto es algo que muchos tratan de evitar o al que responden con una determinada reacción. Ambas respuestas provocan emociones negativas, soluciones ineficaces y asuntos no resueltos. La teoría del conflicto se basa en la premisa de que el conflicto puede ser constructivo y saludable, pues puede mejorar la cohesión del grupo, estimular las innovaciones y fomentar la búsqueda de mejores soluciones<sup>43</sup>.

Para comprender el conflicto según Cheryl A. Picard<sup>44</sup>, es preciso analizar las cuatro A del manejo de los conflictos: Atención, Aceptación, Análisis y Acción apropiada.

Los conflictos tienen sus orígenes en diversas fuentes, lo que dificulta determinar la causa. Para la solución constructiva es importante encontrar la raíz del problema. Existen tres causas comunes de conflicto: la competencia por recursos limitados, las necesidades humanas básicas y los valores y creencias<sup>45</sup>.

Muchos conflictos se originan en la competencia por recursos limitados (dinero, espacio, tiempo, empleo). En la mayoría de los casos, estos conflictos tienden a ser los más fáciles de resolver. El tiempo, sin embargo, desempeña un papel crítico. El conflicto aumenta en la medida en que las partes perciben que los recursos van disminuyendo.

Necesidades tales como el reconocimiento, la amistad, filiación, el estatus, respeto y la valoración propia suelen colocarnos en conflicto con otras personas que tiene

---

<sup>43</sup> Picard, Cheryl A., mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, publicaciones acuario, centro Félix Varela, la Habana, 2014. p 65

<sup>44</sup> Ídem. p 67.

<sup>45</sup> Ibídem. p 68-70.

necesidades humanas básicas similares, como la vivienda, comida y seguridad. Si los conflictos implican también competencia por recursos limitados, su intensidad es aún mayor. Los conflictos que implican retos a nuestra identidad o necesidades humanas son difíciles de resolver porque forman parte de lo que somos, y suelen ser menos claros o transparentes que los que son por recursos.

Entre los conflictos de valor se encuentran las prioridades personales y las creencias religiosas, políticas y culturales. Las creencias y los valores tienen tal importancia que cuando chocan, el conflicto que se produce suele ser muy difícil de resolver. Los valores parecen enteramente lógicos a las personas que los sustentan. Aquí la solución debe centrarse en el entendimiento mutuo<sup>46</sup>.

En cuanto a los tipos de conflictos estos pueden ser: intrapersonales: son debates que se producen dentro de nosotros mismos. Suelen guardar relación con decisiones morales, uso de recursos y metas personales. Interpersonales: ocurren entre dos o más personas. Intragrupales: son los que se producen entre personas o subgrupos del mismo grupo. Intergrupales: se producen entre grupos (comunidades, organizaciones, culturas, países). Uno de los problemas al lidiar con esas disputas, sean de nivel comunitario o internacional, es la dificultad para identificar y atender una gran cantidad de necesidades, valores y preocupaciones expresadas por los grupos y sus miembros.

Según Castanedo, luego de analizar diferentes definiciones, destaca como elementos comunes para que estemos en presencia de un conflicto, que debe existir una interdependencia entre las partes de este, deben existir diferencias que sean percibidas por las partes en conflicto, es decir, que sean conscientes de ellas (lo que no quiere decir que lo percibido sea real). Deben existir manifestaciones de bloqueo e interferencia, siendo estas intencionales<sup>47</sup>.

Derivado del análisis de la teoría del conflicto, la autora estima que, podría definirse el conflicto como determinada situación en la que se encuentran dos o más partes que

---

<sup>46</sup> Picard, Cheryl A., mediación en op cit..., p 73.

<sup>47</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación para la gestión y solución de conflictos, La Habana, 2015. p 172.

tienen puntos de vistas o soluciones diferentes al problema emergente que les afecta directa o indirectamente, lo cual es percibido negativamente por ellos.

En los años 70 surgió en Estados Unidos y, posteriormente, en algunos países iberoamericanos lo que hoy se conoce como Resolución Alternativa de Conflictos o Resolución Pacífica de Conflictos (*Alternative Dispute Resolution*, en terminología anglosajona). Según el Profesor Dr. Eduard Vinyamata, se trata de un sistema innovador de entender las relaciones humanas, un sistema que no analiza, ni juzga ni sanciona, sino que posibilita la resolución de los conflictos de forma eficaz y sin coerción a través de la pacificación.

Las estructuras formales de resolución de conflictos, cuyo máximo exponente está constituido por el sistema judicial, están basadas en un sistema de vencedor-vencido, en el convencimiento de que para que uno gane (o no pierda) el otro debe perder (obviándose en este caso los costes económicos y emocionales de la batalla). Asimismo, se basa en otorgar poder a un tercero para que decida ante la imposibilidad de decisión de las partes enfrentadas.

Por su parte, la Resolución Alternativa de Conflictos busca superar este sistema excluyente basándose en la posibilidad de encontrar soluciones que puedan satisfacer a las dos partes enfrentadas, y en la capacidad de las partes de generar creativas (diferentes de las rígidas posiciones iniciales de cada una de ellas) que permitan ganar a todos. Su estrategia fundamental radica en devolver a las partes la capacidad que tienen de resolver sus propios conflictos y de responsabilizarse tanto de las causas como de las consecuencias de sus pensamientos y acciones.

Esto ha sido experimentado con éxito en países como Estados Unidos, Argentina, Colombia, Brasil, Bélgica, Gran Bretaña, Francia, etc. Produciendo no sólo el ahorro de grandes cantidades de dinero a las empresas, sociedades y personas que han utilizado este sistema sino, sobre todo, un aumento de satisfacción palpable de forma inmediata y

un mantenimiento productivo de relaciones que, en otros casos, se hubieran perdido o roto irremediablemente<sup>48</sup>.

Analizando esto sería interesante que en nuestro país se haga un cambio de mentalidad y se logre ver a la mediación como un método eficaz capaz de resolver conflictos sin malgastar tanto a las familias cubanas.

## **1.2. Mediación: conceptualización, características y contenido.**

El proceso de mediación, en lato sensu (en sentido amplio), significa la ayuda por parte del “mediador” a las partes en conflicto, para que estas, con la menor presión externa posible, “refresquen” sus posiciones y la manera en que ven los hechos, y de esta forma logren un acuerdo buscando restablecer su relación sobre la base de la fórmula ganar-ganar<sup>49</sup>.

Es una herramienta eficaz para resolver casi todos los conflictos civiles, provee a las partes que disputan, la oportunidad de identificar y hacer frente a los asuntos interpersonales divisivos que no se reconocían originalmente como parte del conflicto.

La mediación no es un concepto nuevo, sin embargo, el surgimiento de un renovado interés en su uso, ha hecho que la técnica de la mediación se coloque en primer plano de la práctica moderna de la solución de disputas.

Su objetivo es asistir a los sujetos del proceso a obtener comprensión de los intereses y preocupaciones que subyacen en la situación de conflicto y que afectan sus vidas y la de otros. Esta comprensión les permite a los mediados alcanzar decisiones consensuales que se adecuan a sus necesidades. Es un proceso autofacultativo que realiza la autodeterminación y la interconexión.

En su forma más simple, puede definirse como un proceso de negociación asistida. Brinda la asistencia de terceros a personas que tratan de alcanzar un acuerdo en una controversia<sup>50</sup>.

---

<sup>48</sup> Palou Loverdos, Jordi. La mediación como sistema de resolución alternativa de conflictos, Cataluña, España 2016. p 8-9.

<sup>49</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación para la gestión y solución de conflictos. La Habana, 2015. p 10.

<sup>50</sup> Picard, Cheryl A. Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana, 2014. p 37-40.

Mediación en Derecho, es un mecanismo de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que los mediados por sí mismos sean capaces de resolver un conflicto, evitando de este modo, llegar a la instancia judicial.

Jay Folberg y Alison Taylor reconocen a la mediación como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades<sup>51</sup>.

John Haynes la conceptualiza como un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas<sup>52</sup>.

Conciben la mediación Joseph Folberg y Barush Bush, como un método que proporciona a los conflictuantes herramientas para eliminar los temores, las incomprendiones y la animosidad provocada, trascendiendo el conflicto al plano de la colaboración y logrando la estabilidad en la relación<sup>53</sup>.

El profesor Castanedo expone de manera muy sencilla que la mediación se define como un entendimiento facilitado donde usted adquiere la responsabilidad de solucionar su conflicto rebelándose como un proceso de flexibilidad que permite lograr con el mediador sus necesidades más importantes<sup>54</sup>.

La mediación se caracteriza por responsabilizar a los mediados de un conflicto con la solución del mismo. Este proceso se cimienta en la autonomía de la voluntad de las partes. Los mediados deben sentirse libres para lograr sus propios acuerdos, por lo que

---

<sup>51</sup> Díez Francisco, Tapia Gachi. Herramientas para trabajar en mediación, 1ª edición, Paidós, Argentina, 2000. p 42.

<sup>52</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación en... cit., p 287.

<sup>53</sup> Ídem, p 288.

<sup>54</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación: Una alternativa para la solución de conflictos, 1ª edición, Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Hermosillo, Sonora, México, 2001. p 3.



el mediador no impone la solución, no decide. Su actuación, entre otras cosas, deberá encaminarse a facilitar la comunicación entre los sujetos enfrentados.

La autora de la presente investigación se afilia al criterio de Castanedo; Mediación, no es más que, ese método alternativo para la solución de conflictos donde se encuentra una persona (mediador), que es neutral y busca el acuerdo facilitado entre los mediados, con el objetivo de restablecer el puente comunicacional que se ha quebrantado; para ello, el mediador traza las estrategias para que los mediados a través del empleo de técnicas o herramientas de comunicación logren llegar al acuerdo, es por ello que es un acuerdo facilitado, pues son los sujetos del proceso con la ayuda del mediador quienes arriban al entendimiento.

La Mediación como sistema, se caracteriza por ser un método que no es adversarial, se distingue por su carácter voluntario pues no excluye la vía judicial. Respeta la confidencialidad y la privacidad. A diferencia del proceso litigioso es informal y flexible, aunque tienen una estructura definida y es más económico en tiempo, dinero y energía. Su principal logro es que devuelve a los sujetos la capacidad de gestionar los problemas presentes y futuros<sup>55</sup>.

En cuanto a los elementos esenciales de la mediación tenemos que:

- Es un proceso con etapas definidas.
- Se utiliza en situaciones en las que exista un desacuerdo entre dos o más partes.
- Una tercera parte neutral (mediador), es quien conduce el proceso y hace que este funcione. Es el facilitador que ayuda a encontrar la mejor solución, protege la confidencialidad del proceso y no toma una posición en contra o a favor de nadie.
- La buena fe de los participantes, se debe entrar en el proceso con el interés de trabajar honestamente y no se debe utilizar el procedimiento con otros fines. Las partes deben comprometerse a hallar una solución en consenso.
- Se faculta a las partes a tomar sus propias decisiones.

---

<sup>55</sup> González Rios, Midalys. Mediación familiar, un acercamiento a su utilización por nuestros operadores jurídicos, La Habana, 2013. p 7-10.

- La presencia de partes, todas las partes necesarias para resolver el problema deben estar presentes.
- La existencia de una locación adecuada, debe escogerse un lugar neutral y confidencial.

Lo más importante de este proceso voluntario es representar verdaderamente una alternativa frente al método conflictual en los asuntos que la Ley no obligue a una solución judicial como única respuesta; es un método que alivia las tensiones y les saca provecho.

La mediación es especialmente útil en los casos en los que las partes estén en realidad interesadas o se vean obligadas a mantener una determinada relación, se busca con la misma solventar la necesidad de entender cuál es el origen del conflicto y lograr la convergencia de los intereses de los actores, es por ello que se desarrolla en diversos ámbitos: el laboral, el judicial, el empresarial y el familiar.

Este medio, aunque tenga un carácter alternativo no se puede ver como un procedimiento de menor envergadura que el proceso judicial, pues su eficiencia ha quedado demostrada en el ámbito internacional y se reconoce como un método eminentemente humanitario, debido a los aspectos que se solucionan donde se busca un acuerdo satisfactorio de las partes y se aboga por el respeto a la dignidad de las mismas.

Esta práctica social se sustenta en el deseo de promover una solución no adversarial entre partes, como se expresa anteriormente, que por determinadas razones deben preservar sus relaciones interpersonales ya que así se evita que se generen enemistades entre las mismas<sup>56</sup>.

### **1.3. Principios básicos de la mediación y sus funciones.**

Distintos autores reconocen estos como los principios de la mediación.

---

<sup>56</sup> González Rios, Midalys. Mediación familiar, un acercamiento a su utilización por nuestros operadores jurídicos, La Habana, 2013. p 14-18.

- Voluntariedad
- Balance de Poder
- Imparcialidad
- Flexibilidad
- Oralidad
- Confidencialidad
- Buena fe
- Celeridad
- Economía procesal
- Legalidad
- Trato justo y equitativo

Según el criterio del profesor Castanedo Abay, la mediación se caracteriza fundamentalmente por la voluntariedad de sus participantes, lo cual más que elemento definidor de esta alternativa es la esencia de la misma, es el cimiento del cual brota la factibilidad de su utilización y el éxito de su objetivo, la resolución del conflicto y la obtención de la colaboración de los involucrados<sup>57</sup>.

La voluntariedad desde el punto de vista de los mediados, ha de analizarse en cuatro momentos importantes; en cuanto a la decisión de iniciar el proceso de mediación; en la continuación; en la construcción del acuerdo solucionador del conflicto que los conllevó a la utilización de esta alternativa; y en caso de llegar a este, ejecutarlo<sup>58</sup>.

La mediación es voluntaria, nadie puede ser obligado a acudir a ella y menos aún a llegar a un acuerdo. Debe existir voluntad de los participantes en continuar este procedimiento, lográndose a través de la confianza que se tenga en el mediador y en la confiabilidad que este último, haya creado en cada mediado con respecto a otro. Es un proceso que se puede abandonar en cualquier momento y por cualquier razón. La experiencia demuestra que los acuerdos a los que llegan las partes en la mediación se

---

<sup>57</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación en la Solución de Conflictos, Centro Félix Varela, primera edición, La Habana, 2007. p 292

<sup>58</sup> Castanedo Abay, Armando, Mediación en... cit., p 292.

cumplen en un porcentaje muy alto, precisamente por la existencia de este principio. La voluntariedad coactada resultará contraproducente para la necesaria efectividad.

Otra de las características de la mediación es la flexibilidad del proceso al estar compuesto por técnicas y herramientas fáciles y no estrictamente estipuladas por leyes. Es por eso que este procedimiento de mediación se define por ser un campo intermedio que se caracteriza por ser un proceso de conducción de conflictos más formal que los informales, pero más informal que los formales<sup>59</sup>. No es tan formal como el proceso judicial al no estar caracterizado por todo el conjunto de formalidades legales inquebrantables.

El lenguaje es otro elemento que le revierte carácter de especial sencillez por ser asequible a todos y cada una de las partes, al existir un tercero que facilita la comunicación.

La neutralidad identifica al proceso de mediación, las partes en el proceso son iguales y deben estar ubicadas al mismo nivel. El mediador posee una responsabilidad igual y balanceada en la asistencia a cada una de las partes, no puede favorecer los intereses de una sobre los de la otra, y mucho menos un particular resultado en el proceso, este debe llegar al desenlace que las partes consideren; independientemente que el mediador opine que pudiera haber un acuerdo mejor. Su rol es ayudar a las partes a que obtengan acuerdos utilizando métodos de voluntariedad e informativos y no como resultado de la coerción o la intimidación<sup>60</sup>.

Con el anterior principio podemos relacionar además el término Imparcialidad, donde el facilitador asiste de manera imparcial durante su intervención para encontrar la forma más factible de llegar a un acuerdo y que en el futuro su relación (vecinal, laboral, ...), se mantenga y resulte de provecho para todos por igual.

---

<sup>59</sup> Suárez, Marinés. Mediación: Conducción de disputas, comunicaciones, técnicas, Ediciones Paidós, 1997. p 54.

<sup>60</sup> Suárez, Marinés. Mediación: Conducción de disputas, comunicaciones, técnicas, Ediciones Paidós, 1997. p 55.

Es estrictamente confidencial el proceso de mediación en la extensión que las personas deseen y estén de acuerdo, de lo cual, la información y los asuntos discutidos no pueden ser compartidos ni divulgados con personas que no son parte de este, y por tanto deben mantenerse en secreto. Nada de lo que se hable durante el proceso podrá ser utilizado contra ninguno de ellos en proceso posterior alguno, a menos de que los mediados decidan homologar el acuerdo<sup>61</sup>.

La celeridad es otro principio, en tanto, a través de la mediación se agiliza la solución de los conflictos que roban tiempo y energías considerables al trabajo creador diario de quienes son partes.

La mediación no pretende, en ningún caso, buscar culpables del origen del conflicto, sino iniciar el proceso de pacificación a fin de poder abordar el conflicto buscando un camino diferente para el mantenimiento de relaciones entre las partes ya sean personales, laborales, empresariales y familiares. El objetivo en mediación no es sancionar los actos humanos que han dado lugar al conflicto, sino trabajar para conseguir establecer unas coordinadas de relaciones futuras entre las partes en confrontación que posibiliten mantener el entendimiento<sup>62</sup>.

La Dra. en Ciencias Psicológicas Mara Fuentes recomienda la mediación en todos los casos en que las partes tengan que preservar sus relaciones interpersonales, pues el proceso mediador puede ayudar a que no se produzcan fuertes sentimientos encontrados y facilitar así el camino para futuros contactos; definiendo la mediación como una práctica social basada en el deseo de proveer medios no adversariales de solución de disputas; generando interacciones entre las partes que promueve la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables<sup>63</sup>.

---

<sup>61</sup> Homologar el acuerdo, es que el acuerdo tenga fuerza vinculante, o sea, que se equipare a la sentencia.

<sup>62</sup> Hinojal López, Silvia. La mediación familiar en el ámbito de las administraciones públicas. La mediación familiar en el divorcio o proceso legal de separación: Diferentes programas de intervención y desarrollo de la mediación familiar en España. Otras instituciones y centros que intervienen en mediación familiar. Ponencia de la autora, 2003.

<sup>63</sup> Fuentes Ávila, Mara. Mediación en la Solución de Conflictos, 1ª edición, Félix Varela, La Habana, 2000. p 3.

La mediación cumple importantes funciones, las cuales permiten ver al proceso como un método eficaz. Dentro de ellas están:<sup>64</sup>

- Basarse en la sustitución del trabajo competitivo e individualista por un trabajo grupal y solidario.
- Promover y promocionar entre las partes todos los canales posibles de difusión.
- Ser accesible a todos los estamentos socioculturales
- Educativa a fin de encontrar nuevas respuestas
- Transforman el lenguaje jurídico en lenguaje social
- Brindar la oportunidad de encontrar una respuesta para vivir mejor.
- Transformar la conducta confrontativa en colaborativa y participativa.
- Lograr el mejoramiento de la comunicación.
- Capacitar para solucionar obstáculos en lo cotidiano.

#### **1.4. Fases del proceso de mediación<sup>65</sup>**

Varios autores han reconocido diversas fases en que se estructura el proceso de mediación, sin embargo, en la presente investigación establecemos los que utiliza Castanedo.

1. Presentación y reglas del juego. Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.
2. Cuéntame. Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.
3. Aclarar el problema. Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.

---

<sup>64</sup> Picard, Cheryl A. Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, Centro Félix Valera, La Habana 2014. p 49.

<sup>65</sup> Castanedo Abay, Armando. mediación para la gestión y solución de conflictos, Ediciones ONBC, La Habana 2015. p 21-46

4. Proponer soluciones. Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes (mediados).

5. Llegar a un acuerdo. Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles (¿quién hace qué?, ¿cómo lo hace?, ¿cuándo?, ¿dónde?). También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos.

### **1.5. Técnicas o herramientas del proceso<sup>66</sup>.**

Son varias las técnicas que el mediador emplea a lo largo del proceso de mediación que posibilitan llegar a los sujetos mediados al acuerdo facilitado. Estas son:

- Preguntas abiertas, exploratorias, aclaratorias, reflexivas, circulares: estas preguntas cumplen dos objetivos, que las partes no interpreten las preguntas que se les formulan como una amenaza de ofrecer información la cual todavía no están convencidas de entregar al mediador o a la otra parte y obtener por el facilitador una información más amplia que la que le ofrecía una pregunta cerrada.
- Preguntas cerradas: son las que se pueden responder con un sí o un no. Se utilizan cuando queremos que una persona afirme o niegue un planteamiento, pero no lo discuta. No se utilizan cuando queremos obtener una información nueva.
- Preguntas Milagro: preguntas con visión al futuro.
- Mensajes “yo”
- Parafraseo, expresar de forma simple lo expresado por otra persona: una de las técnicas más eficaces de los mediadores para lograr una comunicación adecuada de las partes entre sí y con ellas, es el parafrasear constantemente sin interrumpir sus intervenciones. Ayuda a las partes a dialogar, aunque sea a través del mediador, el cual debe parafrasear para demostrar que escucha lo que se le dice y que ha comprendido a fondo lo que se ha explicado hasta el momento. Parafrasear no solo sirve al mediador para intentar establecer su papel, sino que constituye un signo evidente de que lo está logrando.

---

<sup>66</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación para la gestión y solución de conflictos, Ediciones ONBC, La Habana 2015. p 213-242.

- Asistencia instantánea: el mediador debe, asistir a las partes a encontrar una palabra adecuada cuando lo necesiten, a referir un hecho que no recuerden, a disminuir la tensión acopiada por alguna de las partes ofreciendo su punto de vista acerca del razonamiento lógico de determinados acontecimientos.
- Reformular, sin la carga emotiva, ni juicios negativos: se refiere a darle una nueva perspectiva a los asuntos contradictorios o darle un nuevo giro a los actos o motivaciones. La reestructuración del problema es la técnica que permite distanciar un poco a las partes del centro del conflicto y hacerles ver que es posible fusionar intereses distintos.
- Resumen: resumir implica exponer de nuevo un número de ideas principales que han sido expresadas. Puede utilizarse para revisar el progreso, conectar ideas importantes y establecer la base para la discusión en curso. También puede ser una herramienta de utilidad cuando la conversación parece girar en círculos y uno quiere volver a centrarla en los asuntos claves.
- Escucha activa: es la técnica que utilizan el mediador cuando escucha a las partes para establecer la empatía y ayudar a la comunicación. El mediador que actúa correctamente debe asegurarse de que las partes consideren que él ha entendido perfectamente el asunto y cada uno de sus puntos de vistas. Esta es una de las acciones más importantes del mediador para desarrollar la confianza de las partes en cuanto a su interés por serle útil a ellas, para fusionar intereses y resolver de fondo el conflicto que se ha generado.

## **1.6. Casos que pueden ser mediados.**

La mayoría de los conflictos pueden ser tratados en mediación, cuando se cuenta con la voluntad de las partes de constituir un espacio de negociación pacífica y examinar conjuntamente las alternativas de resolución de la disputa<sup>67</sup>.

Salvo excepciones, en que las leyes exigen la intervención de un juez, varios conflictos pueden someterse a mediación y arribar a una solución extrajudicial.

---

<sup>67</sup> Hurtado Morales, Belkis Aracelys. La mediación familiar en Cuba, su utilización práctica y perspectivas legales, La Habana 2005. p 17-18.



- Acuerdos de Custodia de Menores
- Subsidio Familiar (Niño)
- Subsidio Conyugal/Alimenticia
- Conflictos contractuales
- Conflictos entre Propietarios y/o Inquilinos
- Conflictos del empleo
- Parejas en proceso de separación o separadas.
- Parejas en proceso de divorcio
- Liquidación de la comunidad matrimonial de bienes luego del divorcio
- Alimentos y comunicación con hijos no convivientes
- Comunicación de abuelos/tíos, con nietos/sobrinos
- Conflictos intrafamiliares

### **1.7. La mediación familiar. El papel del mediador en este proceso.**

El conflicto como ya se ha manifestado es inevitable en la vida cotidiana, los problemas que los sujetos enfrentan son el resultado de la alta complejidad de la interdependencia humana, particularmente resulta muy complejo manejarlos cuando están vinculados con un tipo de relación de la cual no se puede, o resulta difícil aislarse, estando en presencia de crisis familiares. Cuando estas aparecen y no pueden ser solucionadas entre las partes que la integran se recomienda la mediación como una vía efectiva para lograrlo.

Por mediado del año 1974, comienzan a surgir los primeros trabajos sobre mediación familiar, intentando poner solución a las secuelas observadas como consecuencia del divorcio, el cual se había convertido en la regla y no la excepción en los conflictos matrimoniales. Así es como la mediación familiar surge como una alternativa a ser utilizada frente a los estragos producidos por el divorcio, sobre todo por las consecuencias que desataban sobre los hijos.

Uno de los primeros estudiosos del tema fue el Dr. COOGLER, desarrollando a partir de 1974, estudios sobre la estructura donde debe apoyarse la mediación como método para

resolver conflictos humanos no solo en situaciones de divorcio, sino en las diversas situaciones familiares, comerciales y vecinales<sup>68</sup>.

En los diferentes países la utilización de la mediación ha acarreado un proceso de adaptación y conocimiento, hasta su puesta en marcha definitiva. También lo ha sido llevarla a los diferentes campos a los cuales puede aplicarse, y especialmente el que tiene que ver con los conflictos familiares.

La mediación familiar, es la institución esperada por la familia, para que, con asesoría adecuada y expertos en diversas ciencias como el Derecho, la Psicología y la Psiquiatría mediante terapias sociales se logren resolver los problemas, antes de llegar a la vía judicial<sup>69</sup>.

La mediación familiar es un procedimiento extrajudicial y voluntario creado con la finalidad de solucionar los conflictos que se puedan originar en el ámbito familiar, en el que interviene un tercero imparcial debidamente acreditado y sin poder de decisión, denominado mediador familiar, que informa, orienta y ayuda a las partes en conflicto para facilitar el diálogo y la búsqueda de un acuerdo duradero y estable con el fin de evitar un procedimiento judicial, poner fin al iniciado o reducirlo<sup>70</sup>.

Castanedo define de forma inteligible la mediación familiar como una especialidad dentro de la mediación como alternativa de solución de conflictos, debido a que las disputas que tienen lugar en este ámbito son de tipo familiar, o sea, entre los miembros de la familia. Por lo que se puede decir que es una alternativa de resolución de conflictos familiares, donde los miembros de la familia que protagonizan un conflicto del tipo

---

<sup>68</sup> González Ferrer, Yamila. Tesis de Maestría, La Mediación Familiar en la Comunidad, Centro de Educación Sexual (CNESEX), La Habana. p 49-50.

<sup>69</sup> Guitrón Fuentevilla, Julián, coordinadores, Aída Kemelmajer de Carlucci y Leonardo B. Pérez Gallardo, nuevos perfiles del Derecho de Familia, 1era edición, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2006. p 253.

<sup>70</sup> Artículo 2 de la Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar. Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

familiar, construyen un acuerdo que soluciona el mismo, con la ayuda de un mediador familiar<sup>71</sup>.

La mediación familiar se presenta ante la familia como un recurso que abre nuevas vías para fomentar, en un clima de cooperación y de respeto mutuo, la autonomía y la libre capacidad de las personas para decidir su futuro; es una de las creaciones más importantes para resolver conflictos de manera extrajudicial, la cual motivará amplios beneficios a la familia.

Tomando en cuenta las reflexiones del Dr. Julián Guitrón Fuentevilla la naturaleza jurídica de la mediación familiar, es una institución no judicial y voluntaria, donde se presta a lo largo de un proceso asesoría a conflictos familiares por profesionales de diferentes materias: Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Pedagogos y Médicos Generales; pues su origen, sus notas esenciales, su fin no es juzgar el conflicto con leyes. No hay un mandato y mucho menos compromiso de aceptarlo, no se habla de lucro, y no se actúa en nombre de otro; y sin dudas no significa injerencia, invadir, presionar, usar la fuerza, coaccionar, para resolver algún conflicto; simplemente con la ayuda del mediador familiar se facilitará el diálogo entre las partes en conflicto, para arribar a acuerdos comprensibles y hechos a la medida que marchen a través del tiempo.

La mediación familiar es una especialidad dentro de la mediación como alternativa de resolución de conflictos, debido a que las disputas que tienen lugar en este ámbito son del tipo familiar, o sea, entre los miembros de la familia. Por lo que intentando definirla, pudiéramos decir que: “la mediación familiar es una alternativa de resolución de conflictos familiares, donde intervienen los miembros de la familia que se encuentran en disputa, quienes, con la ayuda de un mediador familiar, tratan de dar solución a un conflicto de tipo familiar”.

La mediación familiar está encaminada a restablecer el puente comunicacional entre los miembros de una familia en conflicto, que producto de la disputa se encuentra

---

<sup>71</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación en la Solución de Conflictos, Centro Félix Varela, primera edición, La Habana, 2007. p 287

bloqueado; ya sea por el trauma que conlleva el divorcio o respecto a la liquidación de la comunidad matrimonial de bienes, o post separación y el conflicto surge por la necesidad de acuerdos entre los padres en cuanto a la guarda y cuidado, alimentación, patria potestad, o régimen de comunicación entre padres e hijos. Cuando existe el conflicto familiar las personas pierden el control de sus actuaciones, desbalance del poder, y la habilidad de encontrar o construir alternativas solucionadoras de estas desavenencias se convierte en una meta inalcanzable.

Cuando una pareja se separa, en general después de un largo período de desilusiones, intentos de mejorar la relación, etc. se produce un sentimiento de fracaso y pérdida de la autoestima. Desajustes de conducta, como si la persona hubiera perdido la coherencia que tenía antes del divorcio. De modo que el conflicto que se presenta es legal, social y psicológico. El divorcio como proceso a través del cual finaliza el matrimonio produce desventuradas consecuencias para los integrantes de la familia, especialmente en los menores que son, por lo general, los más afectados, siendo el campo neutral y medio entre dos trincheras que emiten fuego<sup>72</sup>.

Es necesario una vía alternativa a la judicial como es la mediación familiar que les permita a las partes decidir lo que en verdad les conviene a todos los miembros de esta familia, debido a que no permite que los representantes legales (abogados) decidan cómo satisfacer las posiciones de sus representados (las partes) y cuáles son sus derechos, la mediación les provee a los mediados de las herramientas necesarias para estabilizar sus emociones con el fin de que comprendan sus intereses<sup>73</sup>.

Desde esta perspectiva es una vía pacificadora de las controversias, toda vez que el conflicto familiar solucionado por sus propios protagonistas representará la satisfacción plena en este acuerdo logrado. Nadie ajeno al mismo los juzgará y emitirá un criterio de obligatorio cumplimiento basado en la demostración de hechos que nunca vivieron. Y el conflicto familiar, así como la familia no es sometida a un proceso controvertido y susceptible de erosionar aún más los sentimientos y el autocontrol de las partes.

---

<sup>72</sup> Suárez, Marinés. Mediando en sistemas familiares, Editorial Paidós, Argentina, 1ra Edición, 2002. p 29, 31, 36, 58, 59.

<sup>73</sup> González Ferrer, Yamila. Tesis de Maestría, La Mediación Familiar en la Comunidad, Centro de Educación Sexual, La Habana, p 59.

El mediador como parte neutral debe brindar expectativas realistas a las partes acerca de la solución final del conflicto, garantizar que cada parte comprende los planteamientos y sentimientos de la otra, regular la interacción entre las partes. Es el responsable de establecer el tono de la reunión, fijar las normas y poner orden en todas las discusiones para poder evitar los despliegues emocionales, insultos y críticas entre los participantes con el objetivo de garantizar que cada una de ellas disponga de una sesión de mediación justa. Además, su tarea principal es supervisar el proceso y analizar lo que está sucediendo.

Lo principal cuando se media, es que las partes por ellas mismas sean las que vayan avanzando en las negociaciones hasta el acuerdo final y el mediador sea solamente un facilitador, si el acuerdo lo logra el mediador y no los actores del conflicto, no será un acuerdo auténtico pues no es verdaderamente el resultado del consenso de voluntades de los actantes<sup>74</sup>.

El mediador reduce el tiempo para llegar a un acuerdo y produce positivos, ágiles y rápidos resultados, así como los acuerdos tomados pueden ser duraderos, pues son fruto de las propias partes mediadas.

Un mediador ayuda a las partes, facilitándole un método privado e informal, para reflexionar acerca del conflicto o disputa interpersonal y tratar de resolverlo; especificando que lejos de ser juez o consejero su función es restablecer e incrementar la capacidad negociadora que todos poseen; pues su función no recaer en decidir quién es culpable o inocente y por tanto no buscan la verdad ni juzgan lo que se les narra<sup>75</sup>.

El mediador familiar emerge como una tercera parte que interviene en un conflicto con el propósito de contribuir a su debilitamiento o solución, y facilitar el proceso de comunicación de manera tal que las partes en disputa puedan identificar intereses comunes y puntos de acuerdo, así como trabajar hacia la construcción de un convenio

---

<sup>74</sup> Castanedo Abay, Armando. Mediación para la gestión y solución de conflictos, Ediciones ONBC, La Habana 2015. p 10.

<sup>75</sup> González Ferrer, Yamila. Nuevos perfiles del Derecho de Familia, 1ª edición, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2006. p 267.

mutuamente aceptable en relación con el tema o asunto en disputa. Su papel es ayudar a las partes a que obtengan sus propias soluciones, pero todo el proceso de decisión recaerá en los participantes, pues este solo posibilitará el diálogo y trabajará para la consecución de un acuerdo justo, duradero y aceptado por los afectados<sup>76</sup>.

El mediador familiar como profesional diferente se propone crear una atmósfera objetiva y de credibilidad o confianza entre las partes, facilitando la comunicación entre los conflictuantes a los cuales informa sobre sus alternativas u opciones sobre los procedimientos a los que puede acceder. Nunca representará a ninguno de ellos y buscará el equilibrio de sus pretensiones, sin favorecer a ninguno en particular.

Garantizar el tratamiento de las técnicas adecuadas para el efectivo desarrollo del proceso y educar a los mediados en el uso de estas herramientas para la solución de futuros conflictos familiares; motivar los aspectos que tienen que ver con la responsabilidad y la adultez en las decisiones a adoptar; ofrecer pautas para la reconciliación de sus intereses, buscando el equilibrio de poder que conduzca a lograr la equidad en el proceso; y facilitar conductas responsables que conduzcan a los acuerdos satisfactorios atendiendo a la justicia interpersonal, también son rasgos de la figura del mediador<sup>77</sup>.

Desde el punto de vista de la psicóloga FUENTES el rol del mediador familiar debe cumplir tres funciones básicas con las cuales se coincide. Se comprende que el mediador en primer lugar debe cumplir la función de comunicación, así pues, lo primero que debe restablecer es la comunicación entre las partes para iniciar el proceso, instituyendo los contactos iniciales y luego proveyendo oportunidades y espacios para que las personas puedan hablar. En el desempeño de esta función los mediadores actúan como canales de comunicación, como depositarios de acuerdos y concesiones, de modo básicamente pasivo, mostrando tacto y empatía.

---

<sup>76</sup> Guitron Fuentevilla, Julián, Coordinadores, Aída Kemelmajer de Carlucci y Leonardo B. Pérez Gallardo, Nuevos perfiles del Derecho de Familia, 1ª edición, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2006. p 253.

<sup>77</sup> Picard, Cheryl A. Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana 2014. p 44.

La función de formulador lleva al mediador a desempeñar un rol más activo por concurrir con la imposibilidad de las partes para comunicarse. Los mediadores deben ser capaces de desarrollar un pensamiento innovador acerca de la situación de conflicto que están viviendo las partes, siendo necesario en ocasiones ayudarlas a pensar en soluciones que satisfagan las necesidades de ambas. En el ejercicio de esta tarea deben añadir la función de comunicación con la creatividad y la invención, cualidades que la caracterizan.

Así entonces las funciones de creador y formulador son roles de facilitación del mediador, necesarias para romper las limitaciones del proceso de comunicación entre las partes, lo cual allanará el trabajo conjunto futuro que deben realizar con el objetivo de encontrar solución a sus problemas comunes.

Sin embargo, en ocasiones la creatividad y la innovación pueden no resultar suficientes para la reducción del conflicto, esto obliga a los mediadores a desempeñar una tercera función aún más activa, la función de instrumentador.

Esta implica la utilización de determinados recursos para hacer mover a las partes a la avenencia. Los mediadores pasan a facilitadores del proceso, debiendo incrementar la capacidad funcional de las partes para encontrar una solución consensuada al conflicto. Para lograrlo pueden proveer comunicaciones e ideas tan atractivas que conduzcan naturalmente a las partes a lograr el acuerdo. Esta capacidad de maniobra le confiere un poder particular para lograr el éxito de su trabajo<sup>78</sup>.

No debe pasar desapercibido que todo mediador debe estar consciente de los límites de sus habilidades para mantenerse imparcial y siempre estar dispuesto a decidir en qué casos es mejor no mediar, pues las relaciones con las personas que nos rodean definen de qué forma somos.

Desde el inicio del proceso de mediación es necesario que el mediador consiga la empatía con las partes, demostrándoles que hará un esfuerzo técnico y personal para

---

<sup>78</sup> Fuentes Ávila, Mara. Mediación en la solución de conflictos, Centro Félix Varela, La Habana 2000. p 65.

que con su ayuda busquen una excelente solución al conflicto planteado; convirtiéndose la empatía en la primera etapa de la confianza.

En la medida que el mediador vaya ganando esa confianza de las partes, apoyado siempre en la imparcialidad y otros principios garantes del proceso de mediación, podrá utilizar la persuasión, herramienta esencial para lograr la solución del conflicto; y al mismo tiempo aplicar su capacidad inventiva desarrollando opciones en razón de su detallado conocimiento de las disputas<sup>79</sup>.

Los conceptos que forman parte de la responsabilidad y la profesionalidad de los mediadores deben estar indisolublemente vinculados a las claves o principios que informan el proceso de mediación, o sea: la neutralidad e imparcialidad, la confidencialidad, el equilibrio de poder y un acuerdo final justo y objetivo entre las partes.

### **1.8 Mediación familiar en Cuba.**

En Cuba no se encuentra implementada legalmente la utilización de técnicas de este tipo, sin embargo, en el transcurso del capítulo 2, se demuestra que en la práctica se utilizan, aportando saldos positivos en la solución de conflictos respecto al método adversarial.

El desarrollo social alcanzado en el país en los últimos tiempos demanda la necesidad de implementar nuevos métodos de resolución de conflictos.

Ante la realidad que se presenta cada día el Centro Félix Varela y el Centro Nacional de Capacitación de la Mujer “Fe del Valle” de la Federación de Mujeres Cubanas, así como la Unión Nacional de juristas de Cuba liderado por Yamila González Ferrer, realizan esfuerzos por institucionalizar la mediación como método para la solución de conflictos familiares.

Resulta imprescindible para nuestro país implementar la mediación como método pacífico de resolución de conflictos familiares, al resultar Cuba precursora y defensora de una cultura de y para la paz. Se considera como un gran acuerdo y muestra de lo que

---

<sup>79</sup> Suárez, Marinés. Mediando en sistemas familiares, Editorial Paidós, Argentina, 1ra Edición, 2002. p 59.



implica para la alta dirección del país desde el punto de vista económico y social que se le haya dado amparo constitucional a este método cooperativo de solución de conflictos familiares.

## **Capítulo II**

### **Mediación como alternativa innegable en la solución de conflictos familiares.**

## **2.1. Conflictos familiares en sede judicial. Intervención del equipo multidisciplinario.**

El carácter multifacético de las relaciones jurídicas familiares determina la necesidad de un abordaje transdisciplinario en los procesos judiciales donde la participación de un equipo multidisciplinario puede ser imprescindible.

En cuanto al rol del equipo y los criterios que incorpora atendiendo a los conflictos familiares, mediante sus capacidades y técnicas, ofrecen a los juzgadores elementos y puntos de vista que complementan la decisión que adoptará el Tribunal, contribuyen a la conciliación, reducen posiciones antagónicas y propician conductas colaboradoras entre las partes en litigio.

Lo más importante en la formación del equipo no es la cantidad de miembros sino la diversidad de especialidades; además de la correcta calificación de los expertos y su compromiso con la actividad que desempeñan<sup>80</sup>.

Por su parte, la jueza de la Sala de lo Civil y lo Administrativo del Tribunal Supremo Popular (TSP), Yanet Alfaro Guillén, afirmó que el equipo multidisciplinario ha sido una herramienta de trabajo importante para adecuar la impartición de justicia familiar a los estándares de calidad que se requieren hoy en el servicio judicial.

Además de proveer al juzgador de un mayor dominio del conflicto, lo acerca al justiciable en aristas que no le son permitidas desde su formación profesional; así se percata, por ejemplo, de cuándo hay un menor manipulado, una madre intimidada, o una situación familiar en la que alguno de los miembros ejerce su poderío sobre el resto.

El equipo se integró al procedimiento familiar en el 2007 por medio de la Instrucción 187 del Consejo de Gobierno del TSP<sup>81</sup>

Entre las modificaciones que introdujo esta norma estuvo la intervención del equipo Multidisciplinario en el procedimiento familiar, o sea, de una estructura compuesta por

---

<sup>80</sup> Lobaina, Mariela. Ponencia de la autora. Abogacía 2015.

<sup>81</sup> La cual estableció las pautas iniciales para la concepción del procedimiento familiar independiente del proceso civil, que hasta el momento se tramitaban por las mismas esencias y patrones procesales.

profesionales no juristas provenientes de las ciencias Psicológicas, Pedagógicas, Sociológicas, por especialistas en trabajo social de la Federación de Mujeres Cubanas, médicos, licenciados en enfermería y otras profesiones afines, cuya cifra ideal oscila entre cinco y siete miembros<sup>82</sup>.

No interviene en todos los asuntos. Desde su concepción lo hace en aquellos cuya envergadura amerite que especialistas de otros ámbitos auxilien al Tribunal para determinar la mejor solución del conflicto, sobre todo cuando hay niños con afectaciones o cuando hay situaciones irreconciliables. Estas personas no median ni facilitan la solución entre las partes, sino la visualización judicial de la solución.

El equipo o perito designado para emitir su criterio podrá practicar las diligencias que estime oportunas, las cuales pudieran ser: entrevista individual con las partes, el menor, los integrantes de las organizaciones sociales y de masas del lugar de residencia, del centro laboral, la escuela de los menores involucrados, y cualquiera que se estime indispensable a su juicio.

Concluido el asunto que requiera de seguimiento en la comunidad, el propio equipo puede derivar a la Casa de la Orientación de la Mujer y la Familia para que esta institución prosiga la atención que requiera el caso, sin excluir la posibilidad de que la realice uno de los miembros del equipo.

Mantener discreción sobre los asuntos que se le sometan a su consideración. Cumplir con los preceptos éticos-comunes refrendados en el Código de Ética Judicial. Informar si tienen relación de parentesco, amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las partes del proceso, a los efectos de no intervenir en el asunto; son entre otros, los deberes del equipo.

Los equipos multidisciplinarios son conformados acorde con las exigencias de cada territorio y funcionan a nivel municipal, aunque cuando se requiere su actuación en las salas provinciales, estos son solicitados<sup>83</sup>.

---

<sup>82</sup> Instrucción 187 de 2007 del Consejo de Gobierno del TSP.

<sup>83</sup> Reglas para la constitución y funcionamiento del equipo multidisciplinario en el procedimiento de familia.

Incluir al mediador en el equipo técnico asesor adjunto al tribunal, las ventajas de esta opción serían la especialización en el tema familiar del mediador y la posibilidad de consulta e intercambio con otros profesionales, integrantes del equipo técnico, que le podrían asesorar en los aspectos psicológicos, sociológicos, etc., del conflicto y el acceso a los informes que estos pudieran elaborar.

Las desventajas estarían dadas en la dificultad del mediador/a en cuanto a conservar su imparcialidad, la confidencialidad de sus notas y la posible influencia que tendría en la decisión del tribunal en caso de no seguir hasta el acuerdo la mediación.

Otra posibilidad sería la de crear un sistema de mediación independiente del sistema judicial, con una deontología y organización propios con lo cual creemos se garantizaría en mayor grado el cumplimiento de los objetivos y principios de la mediación<sup>84</sup>.

## **2.2. Instrucción 216. Menores en los procesos familiares. Convención de los niños. Escucha del menor.**

El artículo 42 de la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico (LPCALE en lo adelante)<sup>85</sup>, adquiere indudable valor en el contexto de la norma procesal cubana, pues atribuye a los jueces una importante herramienta procesal que los faculta, en cualquier estado del proceso, para hacer comparecer a las partes e interrogarlas sobre los hechos controvertidos, disponer la inspección de las cosas objeto del pleito y de los libros o documentos que guarden relación con el mismo.

Al margen de los criterios expuestos sobre la naturaleza de las diligencias previstas en el artículo 42 de la Ley de trámites civiles cubana, lo cierto es que la facultad del órgano jurisdiccional que regula este precepto, en principio, se orienta al esclarecimiento de las alegaciones de las partes, en función de la delimitación del contradictorio, e incide en la determinación del tema de la prueba, pues la actividad probatoria versará sobre los extremos controvertidos, y las afirmaciones admitidas por las partes en la comparecencia están exentas de prueba.

---

<sup>84</sup> Dieste Cobo, Juan Manuel. Conflicto y mediación familiar en Cuba, La Habana 2004. p 18.

<sup>85</sup> Ley número 7 de 19 de agosto de 1997, Ediciones ONBC, 2012.

Este precepto de la norma procesal civil, ha alcanzado su máxima expresión, en el orden práctico, con los pronunciamientos del CGTSP, que estimulan a los jueces al empleo de la facultad que encierra este artículo para hacer comparecer a las partes, lo que posibilita el contacto directo entre el juez y los contendientes, ajeno a la sistemática del proceso civil escrito. Se trata de las Instrucciones Nos. 216, de 17 de mayo de 2012, y 217, de 17 de julio de 2012, que disponen, de acuerdo con el tipo de procedimiento, el momento procesal en el que los tribunales citarán a los interesados a comparecencia<sup>86</sup>.

El Consejo de Gobierno del Tribunal Supremo Popular, en sesión ordinaria celebrada el 20 de diciembre de 2007, aprobó la Instrucción No. 187 acerca de determinados aspectos de la práctica judicial en los procesos vinculados al Derecho de Familia, entre las que destacan las amplias posibilidades de interacción de los tribunales con las partes, mecanismos que se corresponden con las actuales tendencias del Derecho Procesal, y con los compromisos contraídos por la nación al ratificar en 1991 la Convención Internacional de los Derechos del Niño y los que por similar razón derivaron en el Plan de Acción Nacional de Seguimiento a la Conferencia de Beijing, a fin de garantizar el ejercicio pleno y efectivo de los derechos y garantías de los destinatarios de la gestión judicial.

La Instrucción 187 se mantuvo vigente hasta el 2012 en que fue sustituida por la 216, también del TSP. En ella se reitera la esencia del equipo como estructura de asesoría judicial.

Como complemento a la instrucción No. 216 del 2012 sobre procedimiento familiar, se aprobaron los documentos titulados: “Metodología para la comparecencia que se convoca a tenor del artículo 42 de la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico” (LPCALE), “Reglas mínimas para la escucha de los menores de edad” y “Reglas para la constitución y funcionamiento del Equipo multidisciplinario en el procedimiento de familia”

---

<sup>86</sup> Pérez Gutiérrez, Ivonne. Libro de Procesal Civil. p 19-20.

La instrucción 216, aborda acerca del mantenimiento y fortalecimiento del Equipo Multidisciplinario, así como, del diálogo constructivo, que es lo que realiza la comparecencia del artículo 42 de la LPCALE.

Esta comparecencia tiene, entre sus finalidades, sanear el proceso, fijar los términos del debate y, en los asuntos que resulte pertinente por su naturaleza disponible, fomentar el diálogo constructivo mediante la actividad conciliatoria y lograr acuerdos que armonicen los intereses familiares.

Ha sido efectiva la puesta en práctica de la comparecencia prevista en el artículo 42 de la LPCALE, pues ha permitido resaltar el papel conciliador del Tribunal para los sensibles asuntos de familia y ha posibilitado llegar a acuerdos totales o parciales entre las partes, siendo innecesario en muchos casos la práctica de pruebas.

Útil participación del equipo técnico asesor multidisciplinario en la comparecencia del artículo 42 de la LPCALE, en el auxilio que le brinda al Tribunal en las investigaciones y los dictámenes periciales, lo que le ha propiciado a éste una valoración más completa de los casos; ha sido de gran provecho la posibilidad de explorar a los menores de edad en un ambiente adecuado (sede de la Casa de Orientación a la Mujer y a la Familia) y con la asistencia del equipo técnico asesor multidisciplinario; la intervención multidisciplinaria no sólo dota a los jueces de información para la toma de decisiones, sino que favorece la adopción de medidas que actúan como paliativos del conflicto extra-proceso y el diseño de estrategias preventivas, lo que ha constituido hasta el presente el mayor logro de su intervención, pues se le ha dado seguimiento a los casos a través de la mencionada Casa de Orientación a la Mujer y a la Familia.

La Federación de Mujeres Cubanas juega un papel importante en el desarrollo de la experiencia por las Casas de Orientación de los Menores y Familia, por ello esta organización ha participado en este proyecto conjuntamente con la Unión Nacional de Juristas de Cuba, las universidades y otras instituciones.

En cuanto está regulado en esta instrucción, siempre que sea necesario, los Tribunales deberán escuchar al menor que esté en condiciones de formarse un juicio propio, y tendrán en cuenta su opinión en función de su capacidad progresiva; dichos actos

deben ser desarrollados en ambientes propicios y privados donde el menor se sienta a gusto, como es la Casa de Orientación a la Mujer y la Familia de la Federación de Mujeres Cubanas u otro lugar con condiciones apropiadas para que se realice la actividad.

La evolución de la capacidad de formarse un juicio propio no precisa que el niño tenga un conocimiento exhaustivo de todos los aspectos del problema planteado, sino que basta con que disponga de una comprensión suficiente del mismo

En cualquier proceso que involucre a niños, niñas y adolescentes, los tribunales tendrán en cuenta el interés superior de los menores frente a otros intereses igualmente legítimos; para ello, ponderarán los intereses sociales e individuales, y velarán por el necesario equilibrio entre los derechos y garantías de los infantes y sus deberes<sup>87</sup>.

La Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada en 1989 por Naciones Unidas, establece que la opinión de los menores sea tomada en cuenta en los procesos administrativos y jurídicos.

La preocupación por la infancia aparece en declaraciones y convenios internacionales desde principios del siglo XX, pero hasta 1989 no se dio el salto cualitativo que implica aprobar un texto normativo de vocación universal. Dicho texto, la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Resolución 44/25, de 20 de noviembre, entró en vigor menos de un año después de su adopción (2 de septiembre de 1990). El elevado número de Estados parte, resulta muy expresivo del amplio consenso que suscita la idea de que los derechos de los niños han de ser un objetivo común y primordial de la humanidad.

El artículo 12<sup>88</sup> es una de las aportaciones más relevantes de la Convención al derecho internacional de los derechos humanos y a una concepción del niño como sujeto de

---

<sup>87</sup> Castillo Martínez, C. del C., "El Interés del Menor como Criterio Prevalente en la Mediación Familiar".

<sup>88</sup> El artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño estipula lo siguiente:

1. Los Estados partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.

derechos. Supone una transformación del enfoque tradicional, que atribuye a los niños el papel de receptores pasivos de los cuidados y atenciones de los adultos, para reconocerlos como protagonistas activos y, por tanto, llamados a participar en todo proceso de adopción de tales decisiones. El niño pasa a ser contemplado como un individuo con opiniones propias que habrán de ser atendidas en consonancia con su capacidad y madurez.

El artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño es una disposición sin precedentes en un tratado de derechos humanos; apunta a la condición jurídica y social del niño, que, por un lado, carece de la plena autonomía del adulto, pero, por el otro, es sujeto de derechos. En el párrafo 1 se garantiza a todo niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño. El párrafo 2 afirma, en particular, que debe otorgarse al niño el derecho a ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que lo afecte.

El derecho de todos los niños a ser escuchados y tomados en serio constituye uno de los valores fundamentales de la Convención. El Comité de los Derechos del Niño ha señalado el artículo 12 como uno de los cuatro principios generales de la Convención, junto con el derecho a la no discriminación, el derecho a la vida y el desarrollo y la consideración primordial del interés superior del niño, lo que pone de relieve que este artículo no solo establece un derecho en sí mismo, sino que también debe tenerse en cuenta para interpretar y hacer respetar todos los demás derechos<sup>89</sup>.

El menor tiene derecho a ser oído, tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo o judicial en que esté directamente implicado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social.

---

2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

<sup>89</sup> COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO 51º período de sesiones Ginebra, 25 de mayo a 12 de junio de 2009 OBSERVACIÓN GENERAL Nº 12 (2009) El derecho del niño a ser escuchado.



El derecho del niño a ser escuchado presupone ausencia de presiones; es decir, debe ejercerse con libertad. Tal libertad ha de conceder al niño la iniciativa para «destacar y abordar las cuestiones que ellos mismos consideren pertinentes e importantes.

El derecho de los niños a ser escuchados y que sus opiniones se tomen en serio además de tener dimensión propia, están estrechamente vinculados con otro de los principios fundamentales de la Convención: la idea de que el interés del niño ha de ser entendido como superior y, por tanto, ha de tener la consideración de primordial en los procesos de adopción de decisiones que le afecten.<sup>90</sup>

La Convención le otorga en efecto el derecho a expresar sus opiniones libremente en todos los asuntos que le afectan (art. 11); el derecho a ser escuchado por las autoridades judiciales y administrativas (art. 12); el derecho a la libertad de expresión, a buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo (art. 13); el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religión.<sup>91</sup>

## **La protección del niño y su entorno en la normativa cubana.**

En la actualidad, los menores no son parte en el proceso familiar, incluso cuando queda claramente definido en la norma que dicho proceso se establece en pos de lo que resulte más beneficioso para el infante. La Instrucción No. 216 se refiere a su escucha para contribuir a la mejor defensa de su interés y en ello resulta vital la presencia del Fiscal, pues dicho acto se realizará en ausencia de los padres y corresponde a este funcionario el velar por los verdaderos intereses y prioridades del menor<sup>92</sup>.

En Cuba existen tres aspectos de indispensable puntualización: la diversidad de edades legales establecidas, el hecho de que numerosas de nuestras disposiciones normativas son anteriores a la Convención y el carácter socialista de nuestro país.

La Convención sobre los Derechos del Niño establece en su artículo 1 que “se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la

---

<sup>90</sup> Becerril, Soledad. Estudio sobre la escucha y el interés superior del menor. Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia, Madrid, mayo 2014.

<sup>91</sup> Baratta, Alessandro. Democracia y derechos del niño.

<sup>92</sup> Pérez Gutiérrez, Ivonne. Libro de procesal civil. p 12.

ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.” Como puede apreciarse, eso es exactamente lo que ocurre en el caso cubano, en nuestro Código Civil se establece la mayoría de edad a los 18 años, pero en materia penal es a los 16, en Derecho Laboral a los 17 y para votar se requiere de 16 años. Consecuentemente, habrá disposiciones que diferencien entre niño, adolescente y adulto y estas tres categorías están comprendidas en la definición de “niño” de la Convención. Debido a esta disparidad, en cada uno de los casos en que se amerite, se puntualizará la edad legal establecida en la normativa cubana a analizar.

El segundo de los aspectos es de obvia trascendencia. En la actualidad, algunos de nuestros cuerpos normativos, o de sus preceptos, devienen obsoletos por el paso de tiempo, lo que no es óbice para que en su tiempo hayan sido de avanzada, como es el caso de nuestro Código de Familia. El problema radica en la evolución del pensamiento y en los cambios sociales, que traen aparejados consigo la necesaria atemperación normativa. De manera general, en Cuba los niños son objeto de derecho, no sujetos, pero poseen cierto nivel de actuación en casos puntuales.

El último de los aspectos a puntualizar, y no menos importante por ser el último, radica en el carácter socialista de nuestro país, lo cual trae aparejado que una serie de principios socialistas de índole humanista inspiren todo nuestro Ordenamiento Jurídico, así como las líneas políticas. Es por esto que se puede apreciar que, aunque no se particularice en un sector en particular de la población (como la niñez), se trata de proteger los derechos humanos y las garantías constitucionales de toda persona que se encuentre en territorio nacional.

Nuestra Constitución<sup>93</sup> garantiza que no haya niño que no tenga escuela, alimentación y vestido; protege la maternidad, la familia e intenta que toda persona posea una vivienda confortable; garantiza y fomenta la justicia social, el bienestar individual y colectivo, la educación, la cultura, el deporte y la salud; respeta la libertad de religión; protege especialmente a la niñez y la juventud; establece la igualdad y dignidad humana, proscribiendo la discriminación y la explotación del hombre por el hombre.

---

<sup>93</sup> Constitución de la República de la Cuba, La Habana 2010.

Como se aprecia, aunque no se hace referencia expresa a los niños y a su entorno familiar en todos los casos, se protegen numerosos de los derechos ya abordados recogidos en la Convención.

Nuestro Código de Familia<sup>94</sup> (CF) vigente estipula que todos los hijos son considerados iguales y son beneficiados por la ley en circunstancias como el concubinato y el matrimonio nulo; establece las obligaciones de los padres de proteger a sus hijos y de participar y guiar su formación moral y educacional, velar por su salud, alimentación, medios de recreación y calidad de vida, a la vez que los hijos deben respetar y ayudar a sus padres; establece como objetivo del código fortalecer la institución de la familia; estipula que procederá la privación (irrevocable) de la patria potestad en casos excepcionales, cuando se incumplan gravemente los deberes paterno-filiales, se atente contra el hijo o se induzca al mismo a delinquir; no obstante, siempre queda la obligación de dar alimentos, pues tributa al interés superior del menor.

También estipula que los menores pueden reclamar alimento a sus padres; no obstante, aunque la simple lectura del precepto da a entender que lo pueden hacer directamente, en la práctica requieren de representación, ya sea de su otro padre (o quien esté ejerciendo la patria potestad) o del fiscal<sup>95</sup>.

En lo referente a las pensiones y a la adjudicación de los bienes procedentes de la liquidación de la comunidad matrimonial de bienes (domésticos), se beneficia al ex cónyuge que tenga la guarda y cuidado de los menores para garantizar su calidad de vida y su desarrollo, además de que se instaura un régimen de comunicación entre el niño y su padre no guardador.

En materia procesal, tenemos dos disposiciones principales, la Ley No. 7/1977 De Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico (LPCALE) y la Instrucción 216/2012 del Consejo de Gobierno del Tribunal Supremo Popular, esta última de carácter imprescindible para el tema abordado.

---

<sup>94</sup> Ley 1289, Código de familia, ediciones ONBC, La Habana 2015.

<sup>95</sup> Fernández Ramos, Jessica. El Interés Superior del Niño y Cuba: generalidades sobre su protección familiar, La Habana. p 3-6.

En la LPCALE, respecto al tema en cuestión, solo cabe mencionar tres cuestiones principales: la intervención de la figura del fiscal como representante y defensor del niño, en todo tema referente a menores de edad carentes de tutores, representantes o encargados del cuidado de su persona o patrimonio; el hecho de que los menores de 12 años son inhábiles para testificar; y los procesos de guarda y cuidado provisional, donde se establece que el tribunal debe decidir en base a lo que resulte más beneficioso para el niño, estableciendo como regla general que este permanecerá con el padre en cuya compañía se encuentre, prefiriéndose a la madre en caso de hallarse con ambos, excepto que, por razones de naturaleza especial, fuese aconsejable otra solución<sup>96</sup>.

Respecto a la Instrucción 216, hay tres aspectos renovadores puntuales:

- El equipo multidisciplinario: Se establece que el tribunal puede auxiliarse de un equipo multidisciplinario constituido por psicólogos, psicopedagogos, psiquiatras, trabajadores sociales, sociólogos, médicos y otros afines, si requiere de diversos criterios profesionales especializados.

- Las medidas cautelares: Estas pueden adoptarse de oficio o a instancia de las partes. Dentro de ellas se encuentran la restitución de la custodia del niño; la prohibición o autorización del cambio de su residencia; la asignación de su custodia provisional durante el proceso a uno de los padres, abuelos o, excepcionalmente, a otras personas; su permanencia en el hogar en que habitualmente reside, aunque no sea el de los padres; la asistencia obligatoria de los niños, adolescentes, padres u otras personas involucradas en el litigio a programas educativos o terapéuticos, tratamientos médicos, psicológicos o psiquiátricos; y otras cuestiones relacionadas con el patrimonio y la prohibición de disposición de los bienes (tanto del menor, de la comunidad matrimonial como los domésticos imprescindibles para la educación y bienestar de los hijos).

---

<sup>96</sup> Fernández Ramos, Jessica. El Interés Superior del Niño y Cuba: generalidades sobre su protección familiar, La Habana. p 6-9.

- La escucha del menor: En esta Instrucción se establece que el tribunal puede escuchar, en caso necesario, a menores que puedan formarse un juicio propio, cuya opinión, tomada en un ambiente propicio y con absoluta privacidad, se tendrá en cuenta en función de su capacidad progresiva. Además, en la misma se regulan las “Reglas mínimas para la escucha de menores”, donde se establece que la escucha debe ser llevada a cabo con los menores formalismos posibles (el juez no debe utilizar la toga), con un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos, fuera de la sede judicial y por un juez preparado. En la misma participarán el juez ponente, el fiscal y el psicólogo del equipo multidisciplinario (aunque, si el niño lo pide, puede estar presente alguno de sus padres) y las notas esenciales deben tomarse discretamente. Esta escucha no puede grabarse y debe constar en acta, la cual será firmada por los presentes, sin la presencia del menor, y solo será revisada por las partes en el proceso<sup>97</sup>.

### **2.3. Conciliación y Mediación. Análisis y Diferencias.**

La conciliación consiste en una reunión entre dos o más partes en conflicto y un tercero neutral con amplia experiencia en la materia objeto de la disputa, denominado conciliador, quien ayuda a restablecimiento de la comunicación entre las partes, favoreciendo así la obtención de un acuerdo mutuamente beneficioso que ponga fin a la controversia.

Las ventajas de la conciliación radican en ser un procedimiento rápido, económico, informal, neutral, y generalmente exitoso.

El conciliador sirve de facilitador, pues son las partes quienes deben procurar llegar a un acuerdo que ponga fin a la controversia. Su función está dirigida fundamentalmente al restablecimiento de la comunicación entre las partes y a contribuir con ellas en la búsqueda de una solución mutuamente aceptable.

Este proceso si bien está previsto en el proceso judicial, también se utiliza como proceso voluntario para solucionar conflictos, fuera de la normativa legal. El conciliador hace propuestas de acuerdo, que las partes pueden o no aceptar. Es un proceso

---

<sup>97</sup> Fernández Ramos, Jessica. El Interés Superior del Niño y Cuba: generalidades sobre su protección familiar, La Habana. p 10.

voluntario, la tercera parte puede ser seleccionada por las partes como consejero. El acuerdo es mutuamente aceptable y privado.

Según el Diccionario Ilustrado de Sinónimos y Antónimos Toribio Anyarin Injante, entre los sinónimos de la conciliación podemos encontrar acuerdo y arreglo de lo que se infiere que mediante la misma podemos sanear los conflictos que se susciten en cualquier ámbito de nuestras vidas; asimismo según el Diccionario de la Lengua española entre las acepciones de conciliar encontramos la de hacer entrar en concordancia o armonía a personas.

La conciliación, en Derecho, es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero.

Existen dos tipos de conciliación: la conciliación prejudicial y la conciliación judicial.

- La conciliación prejudicial es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio. Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene puede ser cualquier persona y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional. Es decir, es homologable a una transacción.
- La conciliación judicial es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

La conciliación como mecanismo alternativo permite que las partes se reúnan y conversen amigablemente en pos de restablecer la comunicación que se ha quebrantado.

La conciliación supone como vía alternativa determinadas ventajas a las partes involucradas, entre ellas:

Evita pleitos: A través de la conciliación se pueden prevenir o terminar litigios, obviando trámites, costos y formalismos procesales.

Rapidez: El trámite se agota en un breve lapso. Por regla general, en una sola audiencia al final de la cual se firma el acuerdo conciliatorio según regule la norma.

Plena validez: El acuerdo conciliatorio que suscriben las partes y el conciliador atendiendo a lo regulado en norma se puede homologar, permitiendo dotarlo de validez en el tráfico jurídico

Informalidad: El trámite no requiere de formalismos especiales; es ante todo muy práctico y funcional.

Economía: El trámite conciliatorio economiza tiempo y dinero.

Arreglo directo: Son las partes quienes defienden los asuntos que motivan sus discrepancias, convirtiéndose en los mejores voceros de sus propios intereses y en los falladores de su causa.

Privacidad: La conciliación se desarrolla dentro de la más absoluta reserva y lo que en ella se ventile no incidirá en el proceso posterior si las partes no llegan a un acuerdo.

En cuanto a la mediación este es el proceso por el cual los terceros neutrales intervienen entre dos partes que están en conflicto para promover la reconciliación, el arreglo, o el compromiso. La mediación es una herramienta eficaz para resolver casi todos los conflictos. La mediación provee a los involucrados que disputan la oportunidad de identificar y hacer frente a los asuntos interpersonales divisivos que no se reconocían originalmente como parte del conflicto. Al respecto, el proceso de mediación permite que las partes batallen con los asuntos que un Tribunal puede juzgar inaplicable o inadecuados.

Entre las características que distinguen a la Mediación podemos encontrar:

- Que dura una cantidad más corta de lo que dura un proceso judicial y puede generalmente tomar de un medio día hasta varias semanas.

- Es confidencial y nada dicho durante la mediación se puede utilizar ante el tribunal si la mediación falla.
- Es generalmente diligente y rentable.
- Es extremadamente útil para hacer frente a los casos de naturaleza contractual, en los cuales es esencial que existan la confianza y la cooperación a través del proceso.

Una buena solución debe ser:

- Justa: equitativa y satisfactoria para ambas partes.
- Prudente: Ser específica acerca de cuándo, dónde, quién y cómo.
- Eficiente: realista de modo que cada parte pueda hacer lo que convino.
- Estable: acordado por ambas partes.

Como se expresaba anteriormente la mediación es absolutamente confidencial. El mediador no divulgará a terceros ningún aspecto relativo a los asuntos tratados por las partes con él. Es la persona que atenderá a las partes y que les ayudará a resolver sus diferencias, pero no tendrá autoridad para imponerles una solución. Para iniciar la mediación, es necesario que las partes acuerden por escrito su deseo de participar en dicho proceso. La mediación concluye como resultado del acuerdo que alcancen las partes sobre la totalidad o sobre alguna de sus diferencias. Del mismo modo, las partes de común acuerdo o individualmente pueden dar por finalizada la mediación en el momento que consideren oportuno. También, el mediador podrá concluir la mediación si considera improbable que sesiones adicionales ayuden a las partes a resolver sus diferencias.

La conciliación, y la mediación son procesos que ofrecen opciones favorables a las partes, evitándose así a instar el proceso judicial, debiendo ponerse en vigor disposiciones legales que amparen los referidos procesos.

Si la comunicación entre las partes directamente requiriera de un tercero neutral e imparcial que facilite y promueva el diálogo y la negociación entre ellas, estamos ante



la mediación. Si el tercero neutral e imparcial, además de facilitar la comunicación y negociación entre las partes, puede también proponer fórmulas de solución que las partes pueden o no aceptar según sea su voluntad, estamos ante la conciliación<sup>98</sup>.

#### **2.4. Solución de conflictos familiares en sede judicial por vías amigables. Acuerdo y transacción judicial.**

Muchas de las demandas que se radican en nuestros tribunales de justicia pudieran solventarse, para mayor comodidad de los interesados y menor carga para el sistema de justicia, a través de la mediación. Si las partes del proceso establecen demanda y en la Comparecencia llegan al acuerdo, se demuestra que no hay necesidad de acudir a la vía judicial para resolver procesos mediante el acuerdo.

Para definir la transacción judicial seguimos lo expresado por Cortés Domínguez cuando afirma que “la transacción es el negocio jurídico procesal cuyo objeto es la regulación de la relación jurídica litigiosa, en orden a la composición del litigio, y que por ello tiene como efecto directo la extinción del proceso.”<sup>99</sup>

Nuestra Ley de Procedimiento regula la transacción en su artículo 653<sup>100</sup>.

La Conciliación extrajudicial es un medio de resolución de conflictos, autocompositivo, no jurisdiccional, de amplio contenido dispositivo, que en muchos casos será de obligatorio agotamiento antes de establecer una demanda judicial. Es un procedimiento que concluye en acuerdos que, plasmados en actas, no tienen el valor de sentencias ni la calidad de cosa juzgada, aun cuando pueden ser Títulos de Ejecución exigibles como tales, en los Procesos de Ejecución de Resoluciones Judiciales.

---

<sup>98</sup> Dieste Cobo, Juan Manuel. Conflicto y mediación familiar en Cuba, La Habana 2004. p 2-3.

<sup>99</sup> Pérez Gutiérrez, Ivonne. Libro de Procesal Civil. p 53.

<sup>100</sup> Donde dispone: “La transacción aprobada judicialmente equivaldrá a la sentencia firme. Si comprende todas las cuestiones debatidas, pondrá fin al proceso; si sólo algunas, éste continúa hasta que se decidan ejecutoriamente las restantes.

La transacción se presentará en escrito solicitando su aprobación.

Deberá ser suscrita y presentada personalmente por todas las partes o por representante con poder especial para ese acto.

El Tribunal dictará auto aprobando la transacción en los términos acordados, a menos que concurra alguna de las circunstancias a que se refiere el párrafo tercero del artículo 652, en vista de lo cual se procederá conforme al mismo”.

En materia del derecho de familia se pueden conciliar conflictos vinculados a los alimentos, el régimen de visitas y otras que se deriven de la relación familiar; teniendo siempre en cuenta el interés superior del niño. Esta se lleva a cabo usualmente durante la comparecencia señalada en el artículo 370 de nuestra Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico<sup>101</sup>.

La letra de la norma establece que la transacción se presentará en escrito solicitando su aprobación y deberá ser suscrita y presentada personalmente por todas las partes o por representante con poder especial para ese acto. Ahora bien, cabe señalar que a la luz de las Instrucciones 216 y 217 dictadas por el CGTSP, los tribunales con elevada frecuencia y producto de la actividad conciliadora que despliegan en la comparecencia, se encuentran ante casos donde las partes arriban a un acuerdo sobre las cuestiones litigiosas y manifiestan su avenencia respecto a poner fin al proceso mediante dicho acuerdo.

En tales casos en el acta que se levanta durante la celebración de la comparecencia, habrá de hacerse constar que las partes han arribado a un acuerdo, con los términos del mismo, y el tribunal deberá dictar a continuación, siempre que sea procedente, auto homologando el acuerdo de las partes, entendiéndose que el acuerdo equiparado es una especie de transacción judicial, que surtirá iguales efectos<sup>102</sup>.

Análisis estadístico de los procesos familiares en sede judicial de los últimos 3 años (2016, 2017 y 2018) en el Tribunal Municipal de Matanzas.

<b>AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ACUERDOS</b>	<b>TRANSACCIÓN JUDICIAL</b>
<b>2016</b>	497	41	-
<b>2017</b>	509	46	1
<b>2018</b>	576	60	4

## **2.5. Ventajas de la mediación.**

La mediación familiar es un método que les brinda a las familias una posibilidad de adquirir la autoestima, autocontrol y estabilidad en las relaciones interpersonales. Las

<sup>101</sup> Dieste Cobo, Juan Manuel. Conflicto y mediación familiar en Cuba, La Habana 2004. p 4-5.

<sup>102</sup> Pérez Gutiérrez, Ivonne. Libro de Procesal Civil. p 53-54.

personas en conflicto se encuentran en un proceso de desilusión y decepción que produce la ruptura del puente comunicacional; las conversaciones o palabras amables son sustituidas por provocaciones, insultos y reproches, las pláticas se reducen a la búsqueda de culpables<sup>103</sup>.

Las partes en conflicto recurren ante jueces o árbitros para que sean estos los que resuelvan el conflicto, de acuerdo a los criterios de valoración que ellos disponen para ello según sea el medio. Si se somete el conflicto al Poder Judicial del Estado éste actúa de acuerdo a normas procesales establecidas y valora el contenido del conflicto con criterios de derecho, basados en los cuales emite una sentencia, que poniendo fin al proceso y siendo firme tiene la calidad de la cosa juzgada.

Las partes se encuentran cada vez más lejos de la racionalidad, ya no conversan sobre la base de pensamientos lógicos, y nuestro ordenamiento jurídico solo les ofrece como solución a su controversia la asesoría de un abogado que representará su posición ante el juzgado. Sin embargo, las posiciones no son lo mismo que los intereses y las necesidades, y mucho menos los intereses de los terceros afectados por este conflicto sin legitimación para ir al proceso judicial, lo más importante en este momento de crisis es que predominan las emociones de rencor, por lo cual las partes no están preparadas para decidir sobre sus vidas con este nivel de ofuscación.

En cambio, si las partes en disputa designan a las personas que se encargarán de facilitar la negociación para resolver el conflicto, establecen las condiciones de procedimientos, términos y plazos, así como se rodean de la seguridad necesaria para que su conflicto se valore con los criterios que consideran más apropiados, estamos ante proceso de mediación<sup>104</sup>.

Es la voluntad de las partes en conflicto la que genera la solución a éstos, siendo que la intervención de terceros neutrales simplemente facilita el acercamiento entre las partes encontradas o confrontadas y en el caso de la conciliación únicamente, puede

---

<sup>103</sup> Baixauli, Elena. La mediación familiar: un acercamiento hacia la solución de conflictos, España 2002. p 3-4.

<sup>104</sup> Dieste Cobo, Juan Manuel. Conflicto y mediación familiar en Cuba, La Habana 2004. p 3-4-5.

también contribuir con fórmulas de solución a consideración de éstas; pero siempre serán las partes quienes resuelvan el conflicto, en uso de la autonomía de sus voluntades.

En cuanto a la mediación y al proceso judicial, en ambos son terceros neutrales quienes se encargan de resolver el conflicto, bajo condiciones distintas de intervención de las partes y bajo condiciones que pueden ser diferentes en la valoración del conflicto, con ello bajo condiciones distintas de celeridad y certeza que pueden apreciar las partes<sup>105</sup>.

Derivado del análisis anterior se pueden establecer las siguientes ventajas de la mediación<sup>106</sup>:

- Económico pues es menos costosa que el proceso litigioso ante los Tribunales.
- Es accesible, informal y conveniente.
- Estructura el proceso de negociación en forma tal que conduce a poner a disposición de las partes una mayor información.
- Brinda la oportunidad de que las partes se expresen y comuniquen sus puntos de vista.
- Recupera la comunicación y el diálogo y desarrolla la capacidad para solucionar futuros conflictos.
- Modifica la manera litigiosa tradicional de resolver los conflictos.
- Trasciende un “acuerdo rápido” para convertirse en una oportunidad de fortalecer relaciones al fomentar el reconocimiento y la ganancia mutua.
- Supera los esquemas ganador-perdedor al posibilitar resultados satisfactorios para ambas partes.
- Desarrolla procesos mentales que apunten (a mediano y largo plazo) a la aprehensión e interiorización de formas pacíficas de resolución de conflictos.
- Alto grado de control de los resultados.

---

<sup>105</sup> Ídem. p 6-7.

<sup>106</sup> Picard, Cheryl A. Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana 2014. p 104-105.

- Acuerdos comprensibles
- Preservación de una relación amigable.
- Fortalece la autoestima, el empoderamiento personal, el respeto, la solidaridad, la creatividad y el reconocimiento del otro.
- Disminuye el número de casos que van a juicio y los correspondientes gastos públicos.
- Reduce la tensión y la violencia.
- Pone fin a conflictos de larga duración.
- Produce un alto grado de satisfacción y aceptación.

En ocasiones el proceso mediador trae consigo desventajas, o problemas que no permiten la consecución de sus propósitos, la Dra. Mara Fuentes los nombra problemas esenciales de la mediación<sup>107</sup>.

Teniendo en cuenta su posición, se enumeran tres razones que hacen que la mediación no funcione, en primer lugar, la falta de autoridad para establecer un convenio; esta dificultad surge cuando una de las partes necesarias no concurre, provocando que no se logre el arribo a la negociación; pues aquellas personas con autoridad deben de concurrir para que el proceso mediador pueda funcionar.

La falta de preparación, ubicada tanto en una de las partes como en el propio mediador, al no ser realmente neutral o confundir la mediación con la terapia familiar, motivado por la falta de profesionalidad y capacitación como profesional que ejerce la mediación, acarreado la firma de acuerdos desfavorables para la mujer y en ocasiones negociaciones de derechos inalienables.

Muy relacionado con el perjuicio anterior, se encuentra la hostilidad o incompatibilidad de los mediadores, causas que motivan mediaciones fallidas, pues su proceso no puede ser lugar para un ataque agresivo, hostil o emocional.

---

<sup>107</sup> Fuentes Ávila, Mara. Mediación en la Solución de Conflictos, Félix Varela, primera edición, La Habana, 2000. p 60.

A pesar de las desventajas que pueden estar presentes en la mediación, sin dudas, reportan mayor relevancia las ventajas o beneficios que obtienen los mediados que someten sus controversias ante esta institución.

Es por eso que la autora estima que la mediación se encuentra por encima del proceso judicial. Al ser este un método pacífico, que no daña la autoestima, restablece el puente comunicacional entre los sujetos en disputas, lo que desarrolla la capacidad para solucionar futuros conflictos y permite el entendimiento entre los mediados a través de recursos comunicacionales. Es menos costoso tanto en el tiempo como a dinero se refiere. Sobre todo supera los esquemas ganador-perdedor al posibilitar resultados satisfactorios para ambas partes.

## CONCLUSIONES

Tras haber consultado y analizado el material bibliográfico, así como del estudio realizado en el correspondiente libro de Radicación de Asuntos Civiles y Familiares en el Tribunal Municipal Popular de Matanzas, y a partir de las encuestas efectuadas a profesores universitarios que cursaron el Diplomado en Mediación, Género y Derecho en sus diversas versiones y a mediadores cubanos; se arriban a las siguientes conclusiones:

- 1- La mediación constituye una forma de Justicia Alternativa para solucionar conflictos familiares; como un método protector y no invasivo de las relaciones familiares, con la garantía de especialistas capacitados que puedan auxiliar a los contrarios a restablecer el puente comunicacional que se ha resquebrajado y a arribar a un acuerdo con proyección de futuro.
- 2- Existen semejanzas y diferencias entre el proceso familiar que se ventila en sede judicial y el de mediación. Se reconocen como puntos de encuentro la posibilidad de arribar a acuerdos, la intervención de un tercero y el fomento del diálogo constructivo. Dentro de sus diferencias se hallan el plazo en que se resuelve un proceso y otro: mucho más demorada la vía judicial; persona que interviene en la toma de decisiones: en la mediación los propios mediados, en el proceso judicial, el juez; costo o daño psicosocial, más lacerante para la psiquis del individuo los asuntos que se dirimen en sede judicial.
- 3- La mediación posee diversas ventajas que la hacen superior al proceso judicial en la solución de conflictos familiares, entre ellas: menor costo: económico, psíquico y social. Mayor celeridad en la solución del conflicto; garantía en la ejecución del acuerdo, basado en que nació de la autonomía de la voluntad y cabal protección a las relaciones íntimas de la familia.

## **RECOMENDACIONES**

- Instaurar en Cuba disposiciones que regulen legalmente la mediación familiar como método alternativo para la solución de conflictos familiares.
- Continuar con el proyecto de mediación familiar en las Casas de Orientación a la Mujer y la Familia de la Federación de Mujeres Cubanas, que lleva implícito el programa de formación de mediadores familiares.



## BIBLIOGRAFÍA

- 1- Alcántara Oliva, Isabel; Bisett Torzón, Osmany. Mediación y/o conciliación. Distinción e importancia. Marzo 2004.
- 2- Arias Londoño, Melba. "La conciliación en Derecho de Familia". Revista Legislación Colombia, 2002.
- 3- Becerril, Soledad. Estudio sobre la escucha y el interés superior del menor. Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia. Madrid, mayo 2014.
- 4- Benito, A. Freijanes. La protección de los derechos de los menores en casos de divorcio y separación. Madrid : UPCO, 1998.
- 5- Baixauli, Elena. La Mediación Familiar: un camino hacia la solución de conflictos. Valencia-España
- 6- Camp, E. Vinyamata. Manual de Prevención y resolución de Conflictos. Barcelona : Ariel, 1999. 1-17.
- 7- Campos Hernández, José. Medios alternos de solución de conflictos en el Common Law. Canadá, 2016.
- 8- Castanedo Abay, Armando: Mediación. Una alternativa para la solución de conflicto, Ediciones ONBC, 2001.
- 9- Castanedo Abay, Armando, Mediación en la Solución de Conflictos, 1ª edición, Félix Varela, La Habana, 2007.
- 10-Castanedo Abay, Armando, manual de mediación para la gestión y solución de conflictos, La Habana 2015.
- 11-Cillero Bruñol, Miguel. El interés superior del niño en el marco de la convención internacional sobre los derechos del niño.
- 12-Cobiella, María Elena Cobas. Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario. Madrid : Paidós, 2012.
- 13-Couso, Jaime. El niño como sujeto de derechos y la nueva justicia de familia. Interés superior del niño, autonomía progresiva y derecho a ser oído. Chile.
- 14-Dieste Cobo, Juan Manuel. Conflicto y Mediación familiar en Cuba, 2004.

- 15-Diez, Francisco; Tapia, Gachi. Herramientas para trabajar en mediación, 1ª edición, Paidós, Argentina, 2000.
- 16-Elena Soletto, Emiliano Carretero y Cristina Ruiz López. Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos. Madrid : Tecnos, 2013.
- 17-Escalante Barboza, Kattia. Nueva visión de la conciliación en materia de familia y su relación con el interés superior del niño. Ponencia presentada en el XII Congreso Mundial de Derecho de Familia. La Habana, Cuba. Septiembre de 2002.
- 18-Estudio sobre la escucha y el interés superior del menor. Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia. Madrid, mayo 2014.
- 19-Fuentes Ávila, Mara. Mediación en la Solución de Conflictos, 1ª edición, Félix Varela, La Habana, 2000.
- 20-García Longoria Serrano, M. P. y Sánchez Urios, A., “La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares”, Portularia, núm. 4, 2004.
- 21-García, Luis Miguel Rondón. Bases para la mediación familiar. Valencia : Tirant lo Blanch, 2012.
- 22-García Villaluenga, Leticia; Bolaños Cartujo, Ignacio. Situación de la mediación familiar en España. Madrid, 2007.
- 23-González Ferrer. Yamila. Tesis de Maestría, La Mediación Familiar en la Comunidad 2004. Centro de Educación Sexual (CNESEX). Ciudad Habana.
- 24-González Ferrer, Yamila, Nuevos perfiles del Derecho de Familia., 1ª edición, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2006.
- 25-Guitrón Fuentevilla, Julián, Coordinadores, Aída Kemelmajer de Carlucci y Leonardo B. Pérez Gallardo, Nuevos perfiles del Derecho de Familia, 1ª edición, Rubinzal Culzoni, Argentina, 2006.
- 26-Hinojal López, Silvia. “La mediación familiar en el ámbito de las administraciones públicas. La mediación familiar en el divorcio o proceso legal de separación: Diferentes programas de intervención y desarrollo de la mediación familiar en España. Otras instituciones y centros que intervienen en mediación familiar”.
- 27-Hurtado Morales, Belkis Aracelys. La mediación familiar en Cuba. Su utilización práctica y perspectivas legales.
- 28-Lederach. John Paul; “La Regulación del conflicto social: un enfoque práctico” 1985.

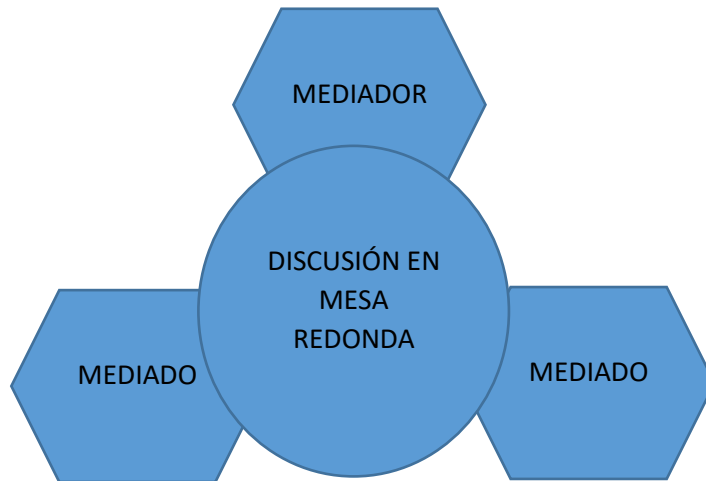
- 29-Libro de Erradicación de Asuntos Civiles del Tribunal Municipal de Matanzas.
- 30-Marrero Lau, Majela. Trabajo de diploma. La Mediación Familiar, una necesidad impostergable para la solución de los conflictos familiares en Cuba. Matanzas, junio 2012.
- 31-Moreno, Ximena. La mediación familiar en Chile y Argentina. Experiencia comparada, algunas conclusiones en materia de eficacia, mayo 2012.
- 32-Ortega Pinto, Herbert David. La Teoría del Conflicto y la Resolución de conflictos. Universidad para la Paz (San José, Costa Rica), 1996.
- 33-Parkison, Lisa. Mediación Familiar Teoría y Práctica: principios y estrategias operativas. Barcelona : Gedisa, 2005.
- 34-Picard, Cheryl A., Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana, 2014.
- 35-Ramos Fernández, Jessica. La familia cubana del siglo XXI El Interés Superior del Niño y Cuba: generalidades sobre su protección familiar (Parte III y final).
- 36-Soto Moya, Mercedes. Aspectos jurídicos de la gestión de conflictos familiares en países con experiencia mediadora. Granada, 2009.
- 37-Stone, Douglas: "Emoción y conflicto: algunas ideas", Mediadores en red. Marzo de 2003.
- 38-Suárez, M. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Madrid, ediciones Paidós, 1997.
- 39-Suares, Marinés, Mediando en sistemas familiares, 11 edición, Paidós Mediación. Argentina, 2002.
- 40-Suntura, Joel Harry Clavijo. El interés del menor en la custodia compartida. Salamanca : s.n., 2018.
- 41-Touzart, Hubert. La mediación y la solución de los conflictos. Editorial Herder. Barcelona. España. 1981.
- 42- Ury, R. Fisher y W. Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder. Madrid : Gestión, 1996. 21-30, 30-31.
- 43- Villaluenga, L. García. Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el Derecho de Familia. Madrid : Reus, 2006.

#### Legislaciones empleadas:

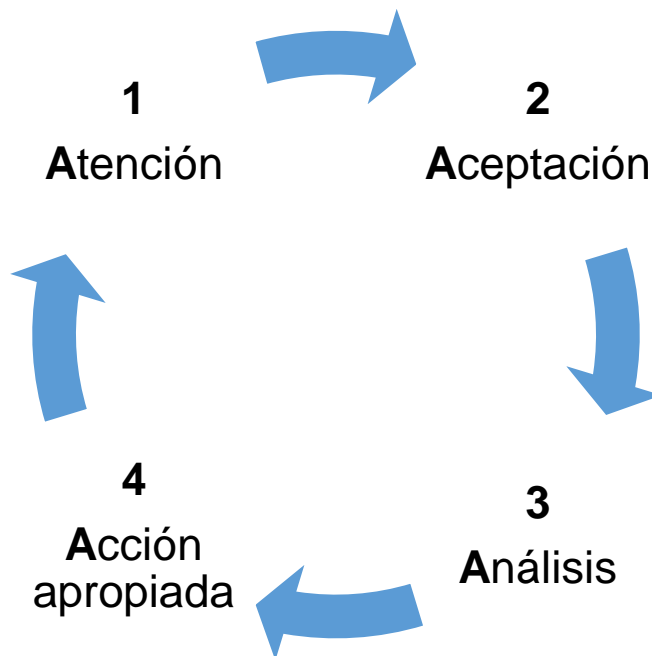
- Convención de los Derechos del Niño.
- Instrucción 187 del 20 de diciembre de 2007 del Tribunal Supremo Popular.
- Instrucción No. 216 del Consejo de Gobierno del Tribunal Supremo Popular, del 20 de diciembre del 2007.
- Ley 1289/75 (Código de Familia), de la República de Cuba.
- Ley No.7 de 19 de agosto de 1977 de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico, de la Asamblea Nacional del Poder Popular.
- Ley 59 de 1987 (Código Civil Cubano).
- Constitución de la República de Cuba.
- Ley 5 del 6 de julio 2012. Mediación en asuntos civiles y mercantiles. España.
- Ley 19.968 del 30 de agosto de 2004. Tribunales de familia de Chile.
- Ley 7 del 26 de noviembre del 2001. Mediación familiar en Valencia, España.
- Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar. Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.
- Ley 26.589 de mediación, Mayo 3 de 2010. Argentina.

# ANEXOS

## Anexo 1: Dinámica de la Mediación.



## Anexo 2: Las cuatro A del manejo de conflictos.



**Anexo 3: Resolución de conflictos relativos a la guarda y cuidado y el régimen de comunicación en el Tribunal Municipal de Matanzas.**

