

Procedimientos y técnicas comunicacionales de la mediación familiar adaptada para personas sordas: Una propuesta desde un enfoque inclusivo en Chile

Family mediation communication procedures and techniques adapted for deaf people: A proposal from an inclusive approach in Chile

Mariel Elena Barrientos Chandía ¹

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar los procedimientos y técnicas comunicacionales pertinentes para procesos de mediación familiar con personas con discapacidad sensorial auditiva en Chile, que superen las barreras de acceso a la justicia, a la información, la comunicación y la participación efectiva de las personas sordas. Se utilizó una metodología cualitativa descriptiva, con fuentes primarias y secundarias. Los resultados indican que los procedimientos y técnicas comunicacionales para la mediación con personas con discapacidad auditiva en Chile se caracterizan por la adaptación de estrategias visuales, táctiles y tecnológicas que permitan una comunicación efectiva, enfocada en la comprensión y participación de todas las partes involucradas. Además, se anticipa la utilización prioritaria de intérpretes especializados en lengua de señas y la creación de entornos inclusivos que promuevan la igualdad de oportunidades y el respeto por la autonomía y dignidad de las personas con discapacidad auditiva.

Palabras claves: mediación familiar, discapacidad sensorial auditiva, comunicación efectiva, adaptación, inclusión persona sorda.

Abstract

The objective of this research is to analyze the procedures and communicational techniques relevant to family mediation processes with people with sensory hearing impairment in Chile, which overcome barriers to access to justice, information, communication and effective participation of deaf people. A descriptive qualitative methodology was used, with primary and secondary sources. The results indicate that the communication procedures and techniques for mediation with hearing impaired people in Chile are characterized by the adaptation of visual, tactile and technological strategies that allow effective communication, focused on the understanding and participation of all parties involved. In addition, priority is given to the use of specialized sign language interpreters and the

¹ Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Santo Tomás. Mediadora. Diplomada en Peritaje Psicológico y Social en Contexto Judicial de la Universidad Andrés Bello. Magíster en Mediación: Gestión Colaborativa De Conflictos de la Universidad Central de Chile. 2023-2024. Dirección electrónica: mariel.barrientos@ucen.cl

creation of inclusive environments that promote equal opportunities and respect for the autonomy and dignity of the hearing impaired.

Keywords: family mediation, sensory hearing impairment, effective communication, adaptation, deaf inclusion.

Introducción

Las personas con discapacidad enfrentan numerosos desafíos en el acceso a la justicia y la resolución de conflictos en igualdad de condiciones, tal como afirma el informe de la Universidad Central y SENADIS (2020). Este documento reporta que existen múltiples dificultades o barreras, dentro de las cuales destacan la falta de formación y prejuicios de las y los funcionarios, que no cuentan con herramientas para acompañar a las personas con discapacidad en los distintos espacios de atención.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), adoptada por las Naciones Unidas en 2006 y ratificada por Chile en 2008 (Decreto N°201, Ministerio Relaciones Exteriores, 2008), en su Preámbulo declara su preocupación respecto a que, pese a los avances en la materia “las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para participar en igualdad de condiciones con las demás en la vida social” y “se siguen vulnerando sus derechos humanos en todas las partes del mundo”. Se desprende así, que tales barreras limitan la participación equitativa de personas con discapacidad en los procesos de resolución de conflictos. Además, la Convención enfatiza la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a la justicia en igualdad de condiciones. Con respecto a la discapacidad auditiva, este tratado internacional subraya la importancia de proporcionar ajustes razonables, incluidos los servicios de interpretación en lengua de señas, para asegurar una comunicación efectiva durante los procedimientos legales (Organización Naciones Unidas, 2006), lo que incluye mecanismos de resolución de conflictos, tales como la mediación.

Dicho tratado proporciona conceptos como la comunicación, lenguaje y diseño universal. En su artículo 2° establece que la comunicación incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso”. En cuanto a “lenguaje”, señala que “se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal”. Y los “ajustes razonables” consideran las “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones

con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”. Asimismo, la Convención establece que el “diseño universal” dice relación con el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

Como parte de la política pública el Estado chileno, crea en el año 2010 el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, donde se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a acceder a la justicia en igualdad de condiciones y donde se definen los cinco principios rectores que deben considerarse, para efectos de hacer una correcta aplicación de la ley. Estos son, el acceso a una vida independiente; la accesibilidad y diseño universal a entornos, bienes y servicios; la intersectorialidad y la participación y diálogo social.

El Servicio Nacional de la Discapacidad cuenta con el Departamento de Defensoría de la Inclusión (DDI), que elabora en el año 2021 las Orientaciones Normativas sobre derechos específicos de las personas con discapacidad (SENADIS, 2021). Dentro de los principios de estas orientaciones está el de un trato digno, que está consagrado en la Ley N°20.584, de 2012, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Establece que en la atención se debe “velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible (...), cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad, no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida” (Artículo N°5).

En el contexto de la justicia en Chile, Valdebenito (2018) destaca la importancia de adoptar enfoques que promuevan el acceso a la justicia y la transparencia en la gestión pública. Esta autora menciona la integración de metodologías de gestión colaborativa de conflictos (MARC), inspiradas en modelos implementados en países como España y Argentina. El adoptar estos enfoques permite "acercar la justicia de manera integral a toda la población, reducir la sobrecarga de los sistemas judiciales y proporcionar soluciones rápidas para conflictos de menor complejidad, favoreciendo así la pronta resolución de estos" (p. 17).

La trayectoria de la mediación familiar en Chile, de acuerdo con Salazar (2016), se inició formalmente en 1997, cuando el Poder Ejecutivo presentó un proyecto de ley para crear los tribunales de familia, con el objetivo de ofrecer una justicia especializada y moderna para los conflictos familiares. Este proyecto, se publicó en mayo del año 2004, incorporando la mediación familiar como un método válido de resolución de controversias, siendo una de las primeras leyes en reconocer los métodos alternativos de resolución de conflictos (Salazar, 2016). Así mismo, Valdebenito y Donoso (2018) señalan que el proceso de reforma

a la justicia de familia chilena avanzó con la promulgación de la Ley N°19.947, publicada el 7 de mayo del año 2024, que establece la nueva ley de matrimonio civil y la integración de los sistemas colaborativos de resolución de conflictos en el ámbito familiar, tales como la conciliación y la mediación. Por su parte, Salazar (2016) menciona que la mediación familiar se consolidó en Chile con la promulgación de la Ley N°19.968, que creó los Tribunales de Familia en el año 2005; y que en el año 2006 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos celebraron los primeros contratos con los centros de mediación familiar licitados, para proveer el servicio de mediación familiar, de manera gratuita a las personas o partes involucradas. Con respecto a la administración y ejecución del sistema nacional de mediación familiar (SNM), esta se encuentra a cargo de la Unidad de Mediación de dicho Ministerio, cuya misión es “Potenciar la mediación como un mecanismo moderno, eficiente y menos confrontacional de resolución de conflictos en la sociedad en su conjunto”. MINJUSTICIA (2006), citado por Salazar (2016). Posteriormente, el autor indica que, en el año 2008, debido a problemas en el sistema judicial de familia, se promulgó la Ley N° 20.286, que introdujo modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, haciendo que la mediación familiar fuera una instancia previa y obligatoria para casos comunes en la justicia de familia, como alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Además, el autor advierte que la obligatoriedad se aplica al trámite, no a la mediación en sí, ya que los usuarios no están obligados a asistir ni a llegar a un acuerdo, manteniéndose las tres dimensiones del principio de voluntariedad: asistencia, participación y adopción de acuerdos (Salazar, 2016).

Por otra parte, el mismo autor, refiere que el Registro de Mediadores Familiares, creado por el Artículo 112 de la Ley N° 19.968 y administrado por cada Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos, aseguran la profesionalización y estandarización de los mediadores, contribuyendo a la calidad y efectividad de los servicios de mediación en Chile (2016).

Se debe agregar que los estándares de los servicios de mediación familiar, para participar en los procesos de licitación y a los cuales la contraparte técnica (oferente), mediadores y asistentes administrativos se deben apegar, se encuentran plasmados en las “Bases tipo administrativas y técnicas, anexos y contrato tipo para la contratación de servicios de mediación familiar” del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Resolución N° 53,2021).

Con el propósito de descubrir las normas que promueven la inclusión de Personas con discapacidad, técnicas o herramientas de comunicación, en los procesos licitatorios de mediación familiar, se realizó una exhaustiva revisión de las bases de licitación publicada el año 2021, para el actual periodo comprendido entre los años 2022-2027, Resolución N° 53, en las cuales se señala que dicha convocatoria, se regirá por al menos veinte disposiciones, dentro de las cuales se encuentra la Ley N° 20.422 que “Establece Normas Sobre Igualdad

de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Esta ley está desglosada en el apartado de Condiciones de accesibilidad, donde indica lo siguiente:

- La oficina deberá contar con rampas de acceso o contar con los mecanismos que permitan el acceso para aquellos/as usuarios/as con dificultades para su desplazamiento.
- La sala de espera debe contar con un espacio suficiente para la espera de personas con movilidad reducida.
- La oficina deberá contar con puertas de acceso a todas sus dependencias, y pasillos de las dimensiones adecuadas para el ingreso y correcto desplazamiento de aquellos/as usuarios/as con dificultades para su desplazamiento.
- La oficina deberá disponer de a lo menos una sala de baño que permita el uso para aquellos/as usuarios/as con dificultades para su desplazamiento.

De acuerdo a lo anterior, se desprende que dichas normas están centradas en aspectos de infraestructura de las dependencias, considerando solamente la discapacidad física, dejando fuera otros tipos de discapacidades como la sensorial. Además, en dichas bases, se señala que la verificación de esta obligación se realizará bajo los estándares que determine el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS).

Frente a lo expuesto, desde un enfoque inclusivo, cabe considerar lo que señala la Convención de las Personas con Discapacidad (Organización de Naciones Unidas, 2006), respecto a la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y a la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Artículo N° 9). Se desprende de lo anterior que el concepto de accesibilidad de personas con discapacidad no solo se refiere al entorno físico o infraestructura, como se aprecia en las Bases de Licitación, sino que comprenden todos los otros entornos, en especial el de la información y comunicación, que es crucial en los procesos de mediación familiar.

En relación a lo anterior, con respecto a la accesibilidad de la comunicación, y tomando en cuenta algunas de las recomendaciones de SENADIS (2019), sobre accesibilidad audiovisual, tales como la utilización de intérpretes de lengua de señas, tecnologías asistidas como subtítulos en tiempo real y otros recursos visuales y táctiles, estas facilitarían el acceso a la información y comunicación con personas sordas.

De manera específica, con respecto a los procesos de mediación familiar con personas con discapacidad sensorial auditiva, existirían barreras comunicacionales y falta de adaptación de los procedimientos y técnicas de comunicación.

A partir de lo descrito, el presente estudio pretende contribuir al campo de la resolución de conflictos, específicamente al de la mediación familiar, destacando la importancia de adaptar los procedimientos y técnicas comunicacionales para asegurar la inclusión de

personas con discapacidad sensorial auditiva en Chile. Integra la perspectiva de inclusión de la discapacidad (Ley N° 20.422), procurando que el proceso de mediación sea accesible y equitativo, respetando las diversas identidades y promoviendo que los procesos de mediación sean más sensibles y pertinentes a las necesidades de las personas sordas. Busca ofrecer recomendaciones que pueden influir en la política pública y en la mejora de los servicios de mediación familiar.

En este contexto, el estudio busca responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los ajustes necesarios para la adaptación de los procedimientos y técnicas comunicacionales de la mediación familiar para personas sordas, con enfoque inclusivo en Chile?

La interrogante antes expuesta, permite plantear la siguiente hipótesis: Los procedimientos y técnicas comunicacionales en procesos de mediación familiar con personas con discapacidad sensorial auditiva en Chile muestran una escasa adaptación de estrategias visuales, táctiles y tecnológicas para una comunicación efectiva de todas las partes involucradas. Esto puede traer como consecuencias barreras en el acceso a la información, comunicación y en la participación efectiva de las personas sordas. Esto plantea desafíos en cuanto a mejorar la accesibilidad comunicacional y desarrollar adaptaciones pertinentes a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva, creando entornos inclusivos que promuevan la participación, la igualdad de oportunidades y el respeto por la autonomía y dignidad de las personas con discapacidad sensorial auditiva.

El objetivo general del estudio dice relación con analizar los procedimientos y técnicas comunicacionales de los procesos de mediación familiar para personas con discapacidad sensorial auditiva en Chile, identificando los ajustes que estos requieren. Este objetivo se operacionaliza en los siguientes objetivos específicos:

1. Examinar la legislación y política pública nacional e internacional vigente sobre la mediación familiar, a la luz de la inclusión de personas con discapacidad sensorial auditiva.
2. Evaluar la pertinencia de herramientas comunicacionales adaptadas para la mediación con personas con discapacidad sensorial auditiva.
3. Determinar criterios y lineamientos de comunicación pertinentes al proceso de mediación con personas con discapacidad sensorial auditiva.

La metodología que se utilizó en el presente estudio es cualitativa con diseño exploratorio, por tratarse de un tema escasamente estudiado, ya que permite recoger datos descriptivos, es decir, las palabras y conductas de las personas sometidas a investigación. Según Taylor y Bogdan (1994), este enfoque se caracteriza por su capacidad para explorar los significados, interpretaciones a las acciones de las personas y las interacciones sociales y se enmarca dentro de un enfoque descriptivo, adecuado para profundizar en la

comprensión de fenómenos complejos y contextuales relacionados con la mediación familiar y la resolución de conflictos. Este enfoque permite la descripción detallada de las experiencias de los participantes, sin buscar verificar o refutar hipótesis previas, enfatizando así una lógica inductiva, a partir de los datos recabados.

El estudio consideró tanto fuentes primarias como secundarias. Para las fuentes primarias las técnicas de recolección de información fue la entrevista semiestructurada. Para las fuentes secundarias se utilizó la técnica de revisión documental, que incluyó el análisis de artículos, cuerpos legales e investigaciones.

Como estrategia de muestreo se utilizó la bola de nieve para seleccionar a los participantes del estudio, ya que, al conocer algunos informantes potenciales, se logra que ellos conecten con otros informantes, asegurando la inclusión de individuos que puedan proporcionar información relevante y significativa sobre el fenómeno de interés (Taylor y Bogdan, 1994). **La muestra** incluyó a mediadores familiares licitados, personas con discapacidad sensorial auditiva, expertos en comunicación en lengua de señas. Los criterios de inclusión de los informantes son que hayan participado en alguna de las etapas del proceso de mediación familiar, con o sin acuerdo, en el caso de personas con discapacidad sensorial auditiva o sus familiares; en el caso de los mediadores familiares, que sean licitados y que hayan tenido experiencias de procesos de mediación con personas sordas; y en el caso del experto en lengua de señas, es deseable que haya participado en un proceso de mediación con o sin acuerdo.

Cabe señalar que los participantes fueron informados sobre el propósito del estudio y se adoptaron todas las medidas necesarias para garantizar la voluntariedad, el consentimiento informado y la confidencialidad, siguiendo las directrices éticas, para inclusión, protección y participación de personas discapacitadas en la investigación.

Entre estas directrices se consideró lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), en cuanto a que las personas con discapacidad tengan acceso a la información y la comunicación en formatos accesibles. Por otra parte, se tuvo como referencia lo que menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2023), con respecto a la promoción de “un progreso sostenible y transformador hacia la inclusión de la discapacidad”, es decir, que las personas con discapacidad participen activamente y accedan en los distintos ámbitos de la vida social, cultural, laboral entre otros. De esta manera se pretende que sus voces y experiencias sean reconocidas y consideradas.

La estructura de este artículo se organiza en una introducción que describe los principales elementos del estudio y seis apartados: El primero de ellos aborda el planteamiento del problema y la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos. El segundo apartado aborda la metodología y fuentes que se usaron. El tercer apartado señala la estructura del artículo y su aporte e innovación. El cuarto apartado señala el estado del arte y el marco teórico.

La relevancia de este estudio radica en la generación de conocimiento sobre la inclusión de personas con discapacidad sensorial auditiva en los procesos de mediación familiar, buscando aportar a que el proceso sea equitativo y accesible, respetando las diversas necesidades. Este estudio podría contribuir a la generación de programas de formación para mediadores, con herramientas y conocimientos específicos para mejorar los servicios de mediación, junto con entregar evidencia para la formulación de políticas públicas que consideren no solamente la accesibilidad estructural (discapacidad física), sino también comunicacional para las personas con discapacidad sensorial, y que resulten más pertinentes y sensibles a las necesidades de las personas sordas.

Estado del arte

La inclusión de personas con discapacidad en procesos de resolución de conflictos ha sido un tema de interés creciente en la literatura académica.

En cuanto a la evidencia disponible a nivel internacional, es posible destacar el estudio desarrollado en España por Álvarez con el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad y la Fundación Derecho y Discapacidad (2013), el cual se centra en la discapacidad y los sistemas alternativos de resolución de conflictos. Uno de los planteamientos es que existe una tendencia a que las personas con discapacidad sean vistas como débiles y menos capaces, por el hecho de necesitar adaptaciones en los procesos de resolución de conflictos. Enfatiza la necesidad de que los y las mediadoras sean sensibles a las necesidades de los/as participantes con discapacidad y que adapten sus métodos de trabajo para lograr resultados satisfactorios para todos los involucrados. En cuanto al derecho de acceso a la justicia, los entornos y medios materiales para su ejercicio deben ser accesibles, ya que, si no se eliminan las barreras existentes, este derecho puede verse anulado y quedar en un plano meramente formal. Álvarez (2013), refiere que la accesibilidad debe considerar tanto medidas físicas como comunicacionales, para garantizar el derecho a la información y la comunicación. Señala, además, que “sería inconcebible argumentar que una persona con discapacidad auditiva tenga acceso significativo a las sesiones de mediación si no se proporcionan servicios de intérpretes o asistencia de audición”. (p.235)

A nivel nacional, con respecto a la mediación familiar con personas con discapacidad, hay escasos estudios respecto al tema de investigación, sin embargo, se lograron identificar los siguientes:

Recientemente, el estudio de satisfacción elaborado por Acnexo Análisis Profundo, Decisiones Claras (2023), elaboró el informe de resultados de la “Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar” a nivel nacional. Dicho estudio revela el nivel de Satisfacción Usua

con el Sistema Nacional de Mediación Familiar en el año 2021, en sus distintas dimensiones: satisfacción general, infraestructura, portal de usuarios/as, información, mediador, confidencialidad.

Luego de una revisión del documento, se menciona la discapacidad solo en la dimensión infraestructura, tal como se puede observar en el punto 9.5 respecto a la pregunta ¿La infraestructura del Centro de Mediación al cual Ud. acudió, facilitaba el acceso y espera de personas con discapacidad? Un 53,9% (47,6% medición anterior) declaró que el Centro al que acudió si cuenta con infraestructura que permite el acceso y espera de personas con condición de discapacidad permanente. Se desprende así, que dicho estudio, no se consideró a los diferentes tipos de discapacidad, no pudiendo encontrar datos respecto de personas sordas.

Sin embargo, en un estudio anterior, realizado por Etnográfica el año 2013, “Diseño, Aplicación Y Análisis de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as Con Enfoque De Género Del Sistema Nacional de Mediación Familiar”, se señala que:

Encontramos diferencias en el nivel de satisfacción global entre personas que declaran poseer algún tipo de discapacidad (5,2606) y aquellas que señalan no poseerla (5,7906). (...), se requieren mayores estudios, (...) Sin embargo, es posible hipotetizar que: a) los centros de mediación en su mayoría no se encuentran acondicionados para poder atender de mejor manera a personas con algún tipo de discapacidad (superación de barreras arquitectónicas, etc.); b) el proceso de mediación no incorpora formalmente estrategias que permitan una mayor inclusión de personas con algún tipo de discapacidad física, visual, psíquica, etc.” (p.26). Lo que se desprende, es una amplitud mayor en cuanto a visibilizar otros tipos de discapacidad. Sin embargo, en dicho informe, una de las recomendaciones que señala es que “En la Gestión de los Centros de Mediación familiar licitados incorporar infraestructura y condiciones para la atención de personas con discapacidad o necesidades diferentes. (p. 24).

Finalmente, la investigación realizada por Alarcón (2019) respecto a tecnologías digitales para el ejercicio profesional de mediadores en Chile, menciona algunas aplicaciones o software como Traduseñas, calculadora pensión de alimentos, entre otras, de las cuales se podrían utilizar, en cualquier parte del proceso de mediación. De acuerdo a lo anterior, cabe señalar que sería conveniente continuar investigando acerca de otras o nuevas tecnologías pertinentes.

Resultados de la Investigación

La investigación sobre procesos de mediación familiar para personas sordas en Chile ha revelado la necesidad urgente de adaptar los procedimientos y técnicas de comunicación para garantizar la plena inclusión y participación de este grupo.

Principales hallazgos:

Marco legal y político insuficiente: A pesar de la existencia de leyes que reconocen los derechos de las personas con discapacidad, se identificaron brechas en su implementación en el ámbito de la mediación familiar, como la falta de protocolos específicos y el desconocimiento de la lengua de señas chilena por parte de muchos profesionales.

Necesidades específicas de las personas sordas: Las personas sordas entrevistadas destacaron la importancia de contar con intérpretes de lengua de señas altamente capacitados y que conozcan el lenguaje jurídico y de la mediación familiar. Además, expresaron la necesidad de materiales adaptados y de un respeto a la diversidad lingüística.

Desafíos en la mediación: Los mediadores enfrentaron desafíos como la falta de formación especializada en lengua de señas y cultura sorda, la dificultad para adaptar las técnicas de mediación tradicionales y la necesidad de garantizar la accesibilidad en todos los niveles del proceso.

Propuestas para mejorar la inclusión:

Desarrollo de protocolos específicos: Crear protocolos detallados que establezcan los requisitos para la mediación con personas sordas, incluyendo el uso de intérpretes calificados y la adaptación de los materiales.

Formación especializada: Implementar programas de formación continua para mediadores, jueces e intérpretes, con el objetivo de sensibilizarlos sobre las necesidades de las personas sordas y capacitarlos en el uso de la lengua de señas.

Participación de organizaciones de personas sordas: Involucrar a las organizaciones de personas sordas en el diseño y la implementación de las iniciativas para garantizar que las soluciones sean pertinentes y efectivas.

Adaptación de los espacios y materiales: Mejorar la accesibilidad de los espacios físicos y adaptar los materiales utilizados en la mediación para facilitar la comprensión de las personas sordas.

Uso de tecnologías: Explorar el potencial de las tecnologías de asistencia, como la videoconferencia con interpretación simultánea, para mejorar la comunicación.

Conclusiones:

La investigación evidencia la necesidad de transformar los procesos de mediación para hacerlos más inclusivos y accesibles para las personas sordas. Es fundamental reconocer la lengua de señas como un derecho lingüístico y garantizar que las personas sordas puedan participar en igualdad de condiciones en todos los ámbitos de la vida.

Referencias bibliográficas

Alarcón García, S. A. (2020). Análisis de tecnologías digitales para beneficiar el ejercicio profesional de los mediadores familiares de Chile. *Revista de Derecho Privado*, 39, 33-60. <https://doi.org/10.18601/01234366.n39.03>

Alvares, G., Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad y la Fundación Derecho y Discapacidad. (2013). Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos, Un cauce adicional de acceso a la justicia y una oportunidad para la inclusión. <https://consaludmental.org/publicaciones/Discapacidadsisistemasalternativosconflictos.pdf>

Decreto N°99. (2002). Promulga la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/2k4nz>

Decreto N°201. (2008). Promulga la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/2lohx>

Departamento de Cooperación y Asistencia Técnica Servicio Nacional de la Discapacidad. (2019). Recomendaciones sobre accesibilidad audiovisual. (1-17). <https://www.fondosdecultura.cl/wp-content/uploads/2019/05/recomendaciones-sobre-accesibilidad-audiovisual-senadis.pdf>

Etnográfica. (2013). Informe de resultados Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as Con Enfoque De Género Del Sistema Nacional de Mediación Familiar. <https://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/resumen-ejecutivo-encuesta-satisfaccin-con-enfoque-de-gnero-2013.pdf>

Ley N° 19.968. (2004). Crea los tribunales de familia. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/2f6gg>

Ley N°20.422. (2010). Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
<https://bcn.cl/2f7s1>

Ley N°20.584. (2012). Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
<https://bcn.cl/3lehp>

Peña, S. y Magaña-Cabrera, J. L. (2015). Lo que hace a un intérprete SER INTÉRPRETE. Técnicas y herramientas para los intérpretes de lenguas de señas y español México.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Servicio Nacional de la Discapacidad. (2021). Orientaciones Normativas sobre derechos específicos de las personas con discapacidad.
[file:///D:/DOWNLOAD/Gu%C3%ADa%20de%20Orientaciones%20Normativas%20\(2\).pdf](file:///D:/DOWNLOAD/Gu%C3%ADa%20de%20Orientaciones%20Normativas%20(2).pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2023). Informe de resultados Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar a nivel nacional, elaborado por Acnexo, Análisis Profundo, Decisiones Claras. <https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Final-Satisfaccion-Mediacion-Familiar-2021.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Resolución N° 53. (2021). Bases tipo administrativas y técnicas, anexos y contrato tipo, para la contratación de servicio de mediación familiar (2022-2027). <https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2022/01/R-53-Bases-administrativas-para-contratacion-de-servicios-mediacion-familiar-07122021.pdf>

Organización de Naciones Unidas. (2006). Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2023). Respuesta de la OMS.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Colección Cermi, 36.

<https://pronadis.mides.gub.uy/innovaportal/file/32232/1/el-modelo-social-de-discapacidad.pdf>

Salazar M. (2016). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Unidad de Mediación. A 10 años del Sistema Nacional de Mediación Familiar en Chile. Revista Mediación Familiar Chilena volumen s/n, 8-18.

Servicio Nacional de Discapacidad. (2019). Departamento de Cooperación y Asistencia técnica. Guía de Recomendaciones sobre accesibilidad audiovisual.

<https://www.fondosdecultura.cl/wp-content/uploads/2019/05/recomendaciones-sobre-accesibilidad-audiovisual-senadis.pdf>

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Capítulo 1 páginas 15-27. Ediciones Paidós.

Universidad Central y Servicio Nacional de Discapacidad. (2020). Guía de principios de actuación para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

Programa Discapacidad y Justicia de la organización civil Documenta. Análisis y Acción para la justicia Social.

https://www.ucentral.cl/ucentral/site/docs/20211013/20211013164635/guia_principios_de_actuacion_para_garantizar_acceso_a_la_justiica_de_pcd_vf_.pdf

Valdebenito, C., & Donoso, M. (2018). Modelos y técnicas en mediación familiar en Chile. Una mirada desde los y las mediadores familiares. 17-41. Editorial Académica Española.