

Mediación y espectro autista en Chile: Una necesaria reflexión a propósito de la ley 21.545

Mediation and Autism Spectrum in Chile: Necessary Reflection Regarding Law 21.545

SOFÍA ALARCÓN GARCÍA¹ 

CLAUDIO ALARCÓN GARCÍA² 

RESUMEN

En el mundo ha habido esfuerzos legislativos importantes para promover la inclusión, la atención integral y la protección de derechos de las personas autistas. Uno de los casos más recientes es la ley 21.545 de Chile, publicada el 10 de marzo de 2023. Nuestra hipótesis es que, a pesar de lo anterior, la población autista en Chile enfrenta obstáculos significativos para participar en procesos de mediación que son obligatorios previo a una instancia judicial. Se investigaron los aspectos críticos que potencialmente podrían obstaculizar la participación de personas autistas en mediación, considerando testimonios y sistematización del proceso. Los resultados mostraron que algunos componentes de la teoría de la mediación y algunas prácticas instaladas poseen un enfoque neurotípico que puede obstaculizar la inclusión plena de las personas autistas.

Palabras clave: Mediación, Autismo, Neurodiversidad, Ley 21.545, Inclusión.

ABSTRACT

There have been relevant legislative efforts around the world to promote the inclusion, comprehensive care and protection of the rights of autistic people. One of the most recent cases is Law 21,545 of Chile, published on March 10, 2023. We hypothesize that, despite the above, the autistic population in Chile faces significant obstacles to participating in mediation processes that are mandatory prior to a judicial instance. The critical aspects that could potentially hinder the participation of autistic people in mediation were investigated, considering testimonies and systematization of the process. The results showed that some aspects of mediation theory and installed practices have a neurotypical approach that could hinder the full inclusion of autistic people.

Keywords: Mediation, Autism, Neurodiversity, Law 21.545, Inclusion.

¹ Académica Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile. Autor para correspondencia: Correo: sofia.alarcon@uct.cl

² Académico Universidad De La Frontera, Temuco, Chile



1. Introducción

El espectro autista abarca una amplia variedad de condiciones del desarrollo neurológico que inciden de manera única en cada individuo a lo largo de su ciclo vital. Dentro de las diversas bases neurobiológicas del autismo, se han observado cambios en la conectividad neuronal, tanto en su funcionamiento como en su estructura. Estas variaciones en la conectividad neuronal contribuyen a las características clínicas del autismo (Celis y Ochoa, 2022). Estas características, aunque pueden variar, generalmente se vinculan con tres áreas problemáticas: dificultades en la comunicación, en la interacción social y patrones de comportamiento (Massrali *et al.*, 2019).

En Chile, el espectro autista ha demostrado una prevalencia notable en la población durante la última década (Biblioteca del Congreso Nacional, 2023; Yáñez *et al.*, 2021). Aunque no existen cifras oficiales, esta realidad en aumento ha sido evidenciada en estudios académicos y a través del compromiso de diversas entidades y grupos de la sociedad civil. En este contexto, el hito más significativo y reciente lo constituye la publicación de la ley 21.545 el día 10 de marzo de 2023. Esta ley establece la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en los ámbitos social, de salud y educación.

La mediación es un método de resolución colaborativa de conflictos. La práctica de la mediación se fundamenta en un amplio cuerpo teórico que establece objetivos, técnicas, modelos y principios reconocidos a nivel internacional.

En Chile, la mediación es un servicio altamente demandado por la ciudadanía. Especialmente en aquellos casos en los que constituye un trámite previo y obligatorio para la interposición de acciones judiciales. Esta condición aplica en materias de familia, particularmente en casos relacionados con la pensión alimenticia, el cuidado personal y la relación directa y regular de los progenitores con sus hijos (Aguirrézabal, 2013). Asimismo, en materia de responsabilidad civil, particularmente, en los casos de producción de daños por parte de prestadores públicos y privados de la salud (Parra *et al.*, 2018).

La intersección entre la mediación y el espectro autista ha sido escasamente estudiada. Este vacío es particularmente evidente en la literatura iberoamericana, donde la investigación al respecto es limitada. Además, los estudios existentes no abordan la mediación en conflictos de relevancia jurídica, sino que se centran en experiencias de mediación escolar entre pares que incluyen a estudiantes autistas (Rodríguez y Mondragón, 2014; Reyes *et al.*, 2020). Otros trabajos han relacionado el autismo con el concepto de mediación, sin embargo, empleando este último en un sentido completamente diferente al que nos interesa. En ellos se habla de mediación para referirse a procesos de acompañamiento para facilitar la inserción de personas autistas en distintos ámbitos del quehacer social, tales como, la escuela o el empleo (Rodríguez *et al.*, 2018; Balbino *et al.*, 2021). De esta manera se evidencia que, a pesar de los avances normativos con relación al autismo, y del “consenso en el mundo científico sobre la necesidad de que las personas del espectro autista cuenten con información y servicios adecuados a su condición” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2023, p.21), a nivel iberoamericano no existen estudios sobre el espectro autista en el contexto de la mediación de conflictos de relevancia jurídica. Este vacío en el conocimiento representa un obstáculo fundamental, puesto que impide conocer el estado actual de inclusión de las personas autistas en estos servicios.

Por otra parte, desde la entrada en vigor de la ley 21.545, no se han registrado iniciativas por parte de las entidades responsables de administrar los servicios de mediación obligatoria que evidencien la implementación de esta norma en la prestación de dichos servicios.

Considerando todo lo expuesto, este trabajo tiene como objetivo general analizar si la población autista en Chile enfrenta obstáculos significativos para participar en procesos de mediación obligatoria, con el fin de identificar áreas que requieran ajustes para garantizar la inclusión plena que promueve la ley 21.545. Este objetivo general se descompone en tres objetivos específicos: describir cómo las características clínicas del autismo son consideradas en la teoría y la práctica de la mediación; identificar obstáculos significativos que impiden o dificultan la participación de la población autista en procesos de mediación; y proponer recomendaciones para superar los obstáculos identificados, alineadas con los principios establecidos por la ley 21.545.

En consecuencia, la pregunta de investigación que guía este trabajo es la siguiente: ¿existen obstáculos que impidan o dificulten la participación de la población autista en Chile en los procesos de mediación obligatoria? En este trabajo planteamos la hipótesis de que a pesar de la entrada en vigor de la ley 21.545, las personas autistas en Chile enfrentan obstáculos significativos para participar en los procesos de mediación.

Para evaluar nuestra hipótesis desarrollamos un estudio empírico-documental con enfoque cualitativo. Iniciamos este trabajo con un breve marco teórico en el que presentamos las características clínicas del autismo y los aspectos centrales de la ley 21.545.

En una primera etapa de nuestra metodología, analizamos y describimos cómo se abordan desde la teoría y práctica de la mediación en Chile, las áreas donde se manifiestan las características clínicas del autismo: comunicación, interacción social y comportamiento. En una segunda etapa recogimos las percepciones de cinco personas adultas autistas sobre la existencia de posibles obstáculos para su participación en los procesos de mediación. Para ello, su participación se verificó previa firma de consentimiento informado y mediante la respuesta de cinco preguntas abiertas. Para proporcionar un contexto adecuado de información a las entrevistadas, a todas se les presentó previamente la información sistematizada de la primera etapa de esta metodología. De acuerdo con las preferencias de cada entrevistada, dicha información se entregó de manera verbal y/o escrita. Las entrevistas fueron transcritas para su posterior análisis considerando la literatura especializada y la ley 21.545. Enseguida, discutimos los resultados obtenidos, planteamos recomendaciones y, finalmente, presentamos nuestras conclusiones.

2. Marco teórico

2.1. Autismo, una breve aproximación

El autismo es una condición del neurodesarrollo que afecta a las personas en tres dimensiones fundamentales: la comunicación, la interacción social y el comportamiento. Con respecto a la comunicación se encuentran las deficiencias en la reciprocidad socioemocional, problemas en la comunicación no verbal, el contacto visual limitado y los problemas en la comprensión y uso de gestos. En relación con la interacción social, se incluyen diversas dificultades en el desarrollo, mantenimiento y comprensión de las relaciones interpersonales. Finalmente, la dimensión de comportamiento se encuentra afectada por inflexibilidad en las rutinas y la hiper o hipoactividad a estímulos sensoriales (Celis y Ochoa, 2022).

En el diagnóstico del autismo a nivel mundial es ampliamente utilizado el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-5). Este instrumento establece una clasificación de la severidad de los síntomas del espectro autista distinguiendo tres niveles: (I) requiere apoyo, (II) requiere apoyo notable, y (III) requiere apoyo muy notable.

El nivel I de apoyo incluye a las personas que muestran déficits sociales significativos. Pueden tener dificultades para iniciar interacciones sociales y mostrar comportamientos repetitivos. Aunque pueden funcionar de manera independiente en algunos aspectos de su vida diaria, también necesitan ayuda en áreas como la organización y la planificación. Es posible que experimenten dificultades para adaptarse a cambios en la rutina o enfrentar situaciones sociales más complejas. Es este nivel el que alberga la denominada discapacidad invisible, que se manifiesta en aquellas personas que enfrentan déficits sociales significativos sin que sean evidentes o fácilmente perceptibles, lo cual complejiza su abordaje (Williams, 2022).

El nivel II de apoyo incluye las personas que muestran dificultades sociales y de comportamiento más marcadas y evidentes. Las personas pueden tener más problemas para comunicarse y relacionarse socialmente. Es probable que requieran un apoyo constante en múltiples áreas de su vida diaria, como la organización, la resolución de problemas y la toma de decisiones. Pueden presentar dificultades para adaptarse a cambios y pueden necesitar estructuras y rutinas muy específicas para funcionar de manera efectiva (Williams, 2022).

El nivel III de apoyo incluye a las personas que muestran mayores déficits sociales y de comportamiento. Los déficits en este nivel afectan seriamente la capacidad para funcionar de manera independiente. Las personas pueden tener dificultades severas para comunicarse verbalmente y no verbalmente, así como comportamientos repetitivos intensos que interfieren con sus actividades diarias. Es probable que necesiten apoyo constante y especializado en todas las áreas de su vida, incluyendo cuidado personal, comunicación, interacción social y actividades cotidianas (Williams, 2022).

Es importante señalar que cuando los apoyos no son adecuados o no están disponibles, las personas autistas pueden experimentar sobreestimulación sensorial, incertidumbre, ansiedad y estrés, factores que pueden desencadenar respuestas de crisis de diferentes intensidades. Estas crisis pueden llegar a ser sumamente difíciles de controlar para la persona que las experimenta y sus entornos (Tonello *et al.*, 2018). En la literatura especializada se han descrito tres tipologías de crisis que pueden afectar a las personas dentro del espectro: *meltdown*, *burnout* y *shutdown*. El *meltdown*, se produce cuando la persona se expone a sobreestimulación sensorial, ansiedad intensa o estrés abrumador. Puede manifestarse como una explosión de emociones intensas: rabia, llanto, o comportamientos disruptivos. El *burnout*, por otro lado, se produce cuando la persona enmascara su autismo por períodos prolongados de tiempo. Se manifiesta como falta de energía extrema, desmotivación y sensación de culpa o vacío. Finalmente, el *shutdown* se produce cuando la persona se expone a sobrecarga sensorial extrema o a episodios críticos de ansiedad o estrés. Puede mostrarse como un retiro emocional, aislamiento físico y dificultades en la comunicación, incluso mutismo. A diferencia del *meltdown*, las manifestaciones del *shutdown* pueden durar períodos prolongados de tiempo, incluyendo meses (Stockman, 2023).

2.2. Estructura y contenido de la ley 21.545 chilena

La ley 21.545, publicada en el Diario Oficial de Chile el 10 de marzo de 2023, tiene como objetivo resguardar la inclusión social, la atención integral y los derechos de las personas dentro del espectro autista. Esta ley se estructura en cinco títulos en los que se contiene un total de 25 artículos.

El título I, que va desde el artículo 1º al 5º, contiene en sus artículos 1º y 2º las disposiciones generales que definen su objeto y conceptos fundamentales; como, por ejemplo, las personas con trastorno del espectro autista. Dentro de este concepto, en su artículo 2º letra a) inciso tercero, la norma reconoce

expresamente la distinción entre discapacidad y autismo, señalando: “Estas características constituyen algún grado de discapacidad cuando generan un impacto funcional significativo en la persona a nivel familiar, social, educativo, ocupacional o de otras áreas y que, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, impida o restrinja su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás [...]”. En su artículo 3º la ley establece principios fundamentales que guían su implementación, incluyendo el trato digno, la autonomía progresiva, la perspectiva de género, la intersectorialidad, la participación y el diálogo social, la neurodiversidad, la detección temprana y el seguimiento continuo. Estos principios buscan asegurar un enfoque holístico y respetuoso hacia las personas con trastorno del espectro autista, promoviendo su inclusión y desarrollo en todos los aspectos de la vida. En su artículo 4º se refiere a su ámbito de aplicación, estableciendo que aquellas personas dentro del espectro que cuenten con calificación y certificación de discapacidad de conformidad con la ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, les serán también aplicables estas normas. De esta manera, y en concordancia con lo dispuesto en su artículo 2º, letra a) inciso tercero, la ley subraya su aplicabilidad a todo el espectro autista, enfatizando que no necesariamente una persona autista ha de encontrarse en situación de discapacidad.

En su título II la ley establece los deberes generales del Estado en esta materia y las acciones que especialmente ha de adoptar para el abordaje integral de esta condición. El artículo 6º contempla los deberes de asegurar el desarrollo personal y la autonomía de las personas con trastorno del espectro autista, promover su inclusión social y educativa, y prevenir la violencia y la discriminación en su contra; y, en general, el deber de asegurar a dichas personas el pleno goce y ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con las demás. Las acciones concretas del Estado incluyen impulsar la investigación científica sobre el trastorno del espectro autista, realizar campañas de concientización, fomentar la detección temprana, proporcionar servicios de apoyo necesarios para la vida diaria y la participación social, incluir el trastorno en estudios poblacionales, mejorar la accesibilidad de la información, promover los derechos sexuales y reproductivos sin discriminación, y capacitar a funcionarios públicos en áreas clave relacionadas con el autismo.

En su título III la ley establece una serie de derechos para las personas autistas en el ámbito de la atención en salud y en su título IV en el ámbito educacional. En su título V la ley establece sus disposiciones finales, destacando entre ellas el artículo 23º que se refiere a los derechos de las personas autistas en procedimientos judiciales, estableciendo que “en los procedimientos judiciales se velará por que las personas con trastorno del espectro autista sean debidamente tratadas. Ellas tendrán que ser escuchadas, se les entregará la información mediante un lenguaje claro y de fácil entendimiento, y podrán utilizar señáleáticas, apoyos visuales o pictogramas, en caso de ser necesario”. Y su artículo 24º que refiere a la difusión de derechos de las personas autistas, estableciendo que “en los establecimientos de salud, educacionales, bancarios y en todos aquellos que sean de amplia concurrencia se deberá contar con carteles u otros formatos de comunicación en los cuales se señale que las personas con trastorno del espectro autista deben recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, y que respecto de ellas debe adoptarse un lenguaje claro y sencillo en las atenciones que se les brinden”.

En síntesis, el objeto de la ley 21.545 consiste en garantizar una vida digna, autónoma e inclusiva para las personas dentro del espectro autista, mediante la implementación de principios y acciones concretas que abarcan desde la detección temprana hasta el apoyo continuo a lo largo de sus vidas.

3. Desarrollo de la investigación

3.1. Comunicación, interacción social y comportamiento: una mirada desde las bases teóricas y práctica de la mediación en Chile

A continuación se sistematizan los aspectos que aborda el proceso de mediación con relación a la comunicación, interacción y comportamiento, ámbitos en los que las personas autistas pueden presentar características y necesidades específicas. Este análisis se distingue de una mera descripción del proceso de mediación, en tanto se realiza considerando exclusivamente los aspectos del proceso que se relacionan con aspectos críticos en la atención de personas autistas, enfoque que no ha sido considerado antes en la literatura.

3.1.1. Aspectos de comunicación en el proceso de mediación

La comunicación es un elemento indispensable en los procesos de mediación. La mediación es un proceso dialógico, donde la comunicación debe ser efectiva. Para lograr esta efectividad se enfatiza que el lenguaje empleado por el mediador ha de ser sencillo y sus intervenciones deben estar orientadas a descubrir los intereses reales de las partes en conflicto. Todos los autores destacan la relevancia de la escucha activa por parte del mediador. La escucha activa no implica solo oír, sino también prestar atención plena para comprender lo que otra persona comunica desde su propio punto de vista (Peña, 2014).

De manera transversal, también se espera que todas las personas participantes empleen un lenguaje respetuoso y respeten asimismo los turnos de habla. En la práctica de la mediación, los usuarios son informados de estas reglas mínimas de comunicación que habilitan su participación en el denominado discurso inicial, previo al inicio del proceso de mediación. Cabe hacer presente que verificar el cumplimiento de las reglas mínimas de comunicación en la mediación no resulta sencillo en la práctica, debido a que la mayor parte de las veces, las personas que concurren a mediación lo hacen anhelando intensamente ser escuchadas y compiten por imponer su punto de vista (Suares, 2002).

Desde el punto de vista de la dinámica de la mediación, este proceso comienza con el discurso inicial de la persona mediadora. Además de las reglas mínimas de comunicación mencionadas anteriormente, el discurso inicial incluye una explicación acerca de los principios teóricos que deben cumplirse en el proceso de mediación. Este discurso se realiza de manera verbal y su contenido también se proporciona a los usuarios por escrito para ser firmado. Lo anterior constituye el consentimiento informado que habilita para participar del proceso.

Luego, dependiendo de cada caso, la persona mediadora designa a la primera persona usuaria que iniciará la intervención mediación o iniciará la persona elegida entre las partes. En lo sucesivo la distribución de roles en la comunicación debe ser equilibrado (Suares, 2002). En mediación no solo se destaca la relevancia de la comunicación verbal, sino también de la comunicación no verbal. La persona mediadora debe estar atenta a los aspectos verbales como no verbales, presentes tanto en su comunicación como en la comunicación de las personas usuarias. En este ámbito la teoría de la mediación enfatiza que entre la comunicación verbal y no verbal debe existir congruencia (Hernández, 2016). La falta de congruencia entre lo verbal y no verbal se ha sistematizado como signo o indicio importante para que el mediador advierta violencia o un problema similar subyacente, que podría determinar la imposibilidad de iniciar o de seguir adelante con el proceso. En el ámbito no verbal, la teoría de la mediación —especialmente proveniente de América Latina y España— trata la mirada como un factor de suma relevancia. Se enfatiza que el mediador debe mantener contacto visual frecuente y equilibrado con los usuarios, como muestra

de transparencia y de interés, que además contribuye al proceso de construcción de confianza que es otro presupuesto básico en la mediación (Hernández, 2016; López, 2015; Pérez, 2023; Suárez, 2002)³. Implícitamente se espera que las personas participantes se comuniquen de forma fluida, debido a que esto constituye la base para que el proceso pueda llevarse a cabo. El silencio debe ser cuidadosamente analizado, pues al tiempo que puede significar reflexión, puede ser indicativo, por ejemplo, de miedo o falta de voluntariedad de participar del proceso (Gendrón, 2011).

En el proceso de mediación, la persona mediadora debe interpretar tanto el lenguaje verbal como el no verbal para identificar los hechos y las emociones expresadas por las partes, gestionando ambos aspectos de manera efectiva (Peña, 2014).

Toda la información que se proporciona a las personas usuarias, salvo aquella contenida en el discurso inicial, es comunicada de manera verbal. La persona mediadora debe velar a lo largo de todo el proceso para que la comunicación tanto propia como de los demás participantes respete la observancia de los principios básicos de la mediación. Tradicionalmente se ha entendido por tales la voluntariedad, la imparcialidad, la igualdad y la confidencialidad (Fierro, 2018)⁴.

3.1.2. Aspectos de interacción social en el proceso de mediación

La interacción social es un aspecto importante en los procesos de mediación. Se considera que la persona mediadora debe propiciar una interacción fluida con los participantes, e idealmente conseguir lo mismo entre ellos. Cuando esto último no es posible, por ejemplo, por existir momentos de inhibición en la comunicación o tensión emocional, existe la posibilidad de que la persona mediadora se relacione individualmente con cada participante. Esta modalidad se conoce como “caucus” (Ripoll, 2011). En el caso particular de Chile, el caucus es poco frecuente, sobre todo en el ámbito de la mediación familiar, debido a que el empleo de esta modalidad exige contar con mayor disponibilidad de tiempo, recurso escaso en un contexto con altas tasas de demanda. Luego, la interacción social, cualquiera sea esta, será orientada por parte del mediador para lograr determinados objetivos que están dados, entre otras cosas, por el modelo de mediación seleccionado.

Generalmente la formación de los mediadores en Chile abarca tres modelos de mediación. El modelo de Harvard, el modelo Transformativo y el modelo Circular Narrativo (Donoso, 2017). En el modelo de Harvard la interacción social estará orientada y limitada esencialmente al logro del acuerdo, de manera que, por ejemplo, ello puede determinar que las pautas de interacción en una mediación sean más cálidas, emocionales o directas, dependiendo de lo que sea más convenientes según el caso concreto y de cara a este objetivo. El rol de la persona mediadora tiende a ser más directivo, de manera que es aquella quien define los roles y normas sociales que habrán de seguirse en el proceso. Más allá de la interacción social, este modelo se centra en el resultado (Suárez, 2004).

En el modelo transformativo, junto con procurarse la solución al conflicto, se insta a la mejora y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Para ello se utilizan dos técnicas: el empoderamiento y el

³ A pesar de que la literatura técnica anglosajona también enfatiza la importancia del contacto visual, en ciertos casos se advierte que su aplicación depende de que este sea positivamente aceptado dentro de la cultura de las personas que participan en la mediación.

⁴ Cabe señalar que el legislador chileno ha establecido adicionalmente otros principios en determinados ámbitos de la mediación; así, por ejemplo, en la mediación familiar que regula la ley 19.968 se recoge además el principio del interés superior del niño y el principio de opiniones de terceros. Por otra parte, en la mediación por daños en salud que regula la ley 19.966 se recoge además el principio de celeridad y el principio de probidad. Asimismo, entre ambos ámbitos el legislador establece ciertos matices con respecto a la regulación del principio de confidencialidad.

reconocimiento. La primera busca que las personas tomen conciencia de sus propias fortalezas, aptitudes y logros alcanzados durante el proceso, por medio del reconocimiento que realiza directamente la persona mediadora. La segunda tiene por fin que una vez que las personas se hayan empoderado sean capaces de legitimar las necesidades del otro y reconocer aspectos positivos a la otra parte en el conflicto. Otro aspecto relevante de este modelo es la importancia de reconocer y dar espacio a las emociones en la mesa de mediación, permitiendo que se manifiesten libremente en lugar de ser reprimidas. En este sentido, su presencia no solo es aceptada, sino valorada como un elemento positivo que contribuye al proceso de transformación y empoderamiento de las partes⁵. No obstante, esto ocurre en la medida en que las emociones emergen de manera natural durante la conversación.

En este modelo también se enfatiza la necesidad de observar permanentemente el lenguaje no verbal, ya que este recoge la teoría de la comunicación desarrollada por Watzlawick, Beavin y Jackson. Acá no solo se trabaja el ámbito de comunicación, sino también, y especialmente, el ámbito de interacción social. Los mediadores transformadores hacen preguntas y brindan supervisión instructiva con menos frecuencia. Se espera que sean las propias personas usuarias las que determinen qué temas tratar en la mesa, con qué profundidad y con qué línea de temporalidad (Suares, 2004).

En el modelo circular narrativo se enfatiza en un mismo nivel el trabajo en el ámbito de la comunicación como de la interacción social. El foco es alcanzar un acuerdo, al tiempo que mejorar las relaciones interpersonales. Este modelo requiere una participación activa y consciente de las personas usuarias, pues se les invita a ser parte de un proceso en el que se requiere una reflexión constante y trabajo colaborativo para dar lugar a una nueva narrativa que explique de manera menos confrontacional, la situación vivida o que viven las personas. En el modelo circular narrativo se busca que a partir de esta nueva historia se encuentren bases sólidas de colaboración que den pie a una solución para la problemática en concreto (Suares, 2004).

La persona mediadora debe velar a lo largo de todo el proceso para que las interacciones sociales que se susciten en las sesiones respeten la observancia de los principios básicos de la mediación.

3.1.3. Aspectos de comportamiento en el proceso de mediación

Parte del comportamiento que se espera en un proceso de mediación es la sumisión de los participantes a las reglas básicas que establezca cada mediador en el discurso inicial; reglas que como mencionamos, generalmente apuntan al respeto en el uso del lenguaje y turnos de habla. Por otra parte, en general no se admite que las personas participantes generen interrupciones que alteren o impidan el curso del proceso. Por tal motivo, muchos mediadores solicitan apagar dispositivos móviles o restringen su utilización. La norma general es que las sesiones de mediación posean una duración de 60 minutos, sin perjuicio de que las personas usuarias siempre tienen la posibilidad de abandonar la mediación de forma definitiva, en cualquier momento en virtud del principio de voluntariedad. En cuanto a las reglas de comportamiento para el mediador se ha sostenido que estas incluyen: mantener la escucha activa durante todo el proceso, no adoptar decisiones por las partes en conflicto, y, en definitiva, velar continuamente por el cumplimiento de los principios básicos de la mediación.

En la práctica y teoría de la mediación se aborda el tema de la adecuación de la sala. La razón tras ello es que se considera que los elementos ambientales también pueden comunicar de manera no

⁵ Sin perjuicio de lo anterior, muchos autores en la actualidad destacan el rol de las emociones en la mediación de manera transversal, más allá de un modelo en particular.

verbal. En este sentido, se recomienda no dejar al azar aspectos como el color y decoración de la sala. Especificaciones más sutiles como la temperatura de la sala, la textura del mobiliario, ruido ambiente o el aroma, son escasamente consideradas. Un aspecto que sí ha sido discutido profusamente versa sobre la conveniencia de que la mesa de mediación sea redonda, esto para favorecer que las personas puedan situarse a una misma distancia y entre todas ellas sea posible el contacto visual (López, 2015; Suárez, 2002). Con relación a esto, existe una exigencia implícita y es que se espera que las personas participantes de la mediación se adapten a la sala que ha sido preparada por la persona mediadora, aun sin ser informadas sobre sus características, pues generalmente éstas no tendrán ninguna injerencia en su elección. Muchas veces ocurre que los centros de mediación cuentan con una única sala de mediación. En general, las personas participantes deciden si desean o no participar del proceso, pero no el entorno en el que se verifica esta. Lo anterior únicamente posee una excepción, y es en el caso de la mediación familiar, donde la propia ley otorga a las partes la posibilidad de acordar —de manera unánime— su realización por medio de videoconferencia. Esto permite que las personas participantes puedan situarse desde el espacio físico que ellas escojan (Alarcón, 2020).

3.2. Obstáculos para la participación de la población autista en procesos de mediación

A continuación se presentan los resultados derivados de cinco entrevistas realizadas a personas adultas diagnosticadas clínicamente como autistas con necesidades de apoyo nivel I. Estas entrevistas se centraron en recoger la percepción de las entrevistadas acerca de los posibles obstáculos que podrían afectar su plena participación en los servicios de mediación dedicados a la resolución de conflictos de relevancia jurídica en Chile.

3.2.1. Obstáculos derivados de los componentes ambientales del proceso

Las entrevistadas coincidieron en señalar que la temperatura, aroma, iluminación y sonidos percibidos en el ambiente de la sala de mediación son los principales factores que podrían dificultar y/o impedir su participación en el proceso. En este sentido, las entrevistadas manifestaron sentir un alto grado de preocupación por la falta de control con respecto a estos elementos, debido a que esto podría desencadenar episodios críticos para su salud física y emocional. Por esta razón, algunas de las entrevistadas manifestaron que no asistirían a un proceso de mediación o que sería probable que decidiesen marcharse anticipadamente, independientemente de si el desarrollo del proceso resultara favorable a sus intereses.

3.2.2. Obstáculos derivados de las dinámicas y formas de comunicación en el proceso

Las entrevistadas hicieron alusión a que contar con espacios de tiempo acotados para intervenir, para concluir sus ideas o realizar preguntas, aumentaría sus dificultades de comunicación, generando altos niveles de estrés y frustración que podrían dificultar su participación en los procesos de mediación. Además, se advirtió que la falta de respeto hacia sus momentos de silencio durante episodios de sobreestimulación podría desencadenar altos niveles de ansiedad e incluso crisis.

La mayoría de las entrevistadas señalaron como un factor altamente estresante que la persona mediadora ejerza contacto visual constante con ellas, lo mismo si se les solicitara a ellas efectuarlo. Para algunas de las entrevistadas el contacto visual, si bien fue considerado un factor estresor, no se consideró un impedimento para su participación en la medida que a ellas se le permitiese no responder de la misma forma. También se hizo alusión de manera frecuente a la distancia física con relación a otras personas, sosteniendo que un factor relevante y potencialmente obstaculizador sería la imposición de distancias percibidas como demasiado reducidas en relación con los demás. En este caso

las entrevistadas también aludieron a que todo lo anterior podría desencadenar episodios críticos para su salud física y emocional, razón por la cual no asistirían a mediación o sería probable que decidiesen marcharse anticipadamente del proceso.

3.2.3. Obstáculos derivados de dinámicas de interacción social en el proceso

Todas las personas entrevistadas señalaron sentir algún grado de preocupación por las dinámicas sociales esperadas en mediación. Algunas de ellas sostuvieron que les incomodaría sobremanera hablar de emociones frente a la persona mediadora; otras mencionaron que no lo harían. Otro factor observado con preocupación por las entrevistadas dice relación con la expectativa de las demás personas involucradas en el proceso con respecto a su velocidad de respuesta o retroalimentación, pues la mayoría considera necesitar más tiempo que el requerido por personas neurotípicas para llevar a cabo dichas acciones. Otras manifestaron preocupación por la dificultad que podría representarles seguir instrucciones dadas de manera verbal o seguir instrucciones dadas en el mismo momento en que se solicita su cumplimiento. Relacionado con lo anterior, algunas de las entrevistadas manifestaron que preferirían hacer uso del caucus siempre que tuvieran que acceder a mediación, debido al menor estrés que señalaron podrían llegar a sentir con menos personas involucradas en las interacciones sociales. En este caso las entrevistadas también aludieron que la falta de consideración de estas necesidades podría acarrearles episodios críticos para su salud física y emocional, pudiendo determinar que no asistieran a mediación o que decidiesen marcharse anticipadamente del proceso.

3.2.4. Obstáculos derivados de las directrices comportamentales en el proceso

Todas las personas señalaron como un factor obstaculizador la directriz implícita de adaptación a las condiciones ambientales predeterminadas de la sala de mediación, ya que ello podría llegar a alterar ostensiblemente su sensación de tranquilidad, confort, y seguridad, afectando directamente su capacidad de responder mediante los comportamientos esperados. Otro factor limitante se asocia a la potencial imposibilidad de traer a la sala de mediación objetos o comportamientos que son utilizados por ellas como vías de autorregulación frente a la ansiedad, tales como la utilización de objetos sensoriales o auriculares de cancelación de ruido. Finalmente, la mayoría de personas entrevistadas manifestaron que no interrumpir los turnos de habla podría ser otro desafío u obstáculo para ellas, así como también el hecho de permanecer en una mediación de manera ininterrumpida por una hora o sentadas durante ese mismo período. En este caso las entrevistadas también aludieron a que todo lo anterior podría desencadenar episodios críticos para su salud física y emocional, razón por la cual, no asistirían a un proceso de mediación, o sería probable que decidiesen marcharse anticipadamente del proceso.

3.2.5. Otros obstáculos identificados

A pesar de que las entrevistadas comprendieron que la mediación es un espacio abierto al diálogo, en el que debe primar la escucha activa de sus intereses y necesidades, la mayoría expresó su preocupación por la posible falta de comprensión y empatía por parte de las prestadoras de servicios de mediación respecto de sus experiencias individuales y necesidades específicas. Señalaron que esto constituiría un obstáculo significativo para su participación. Según lo indicado por las entrevistadas, esta aprensión surge de su experiencia generalizada en el acceso a servicios públicos y privados, marcada por la incomprensión y falta de consideración a sus particularidades. Como consecuencia, no es inusual que opten por restarse de diversas instancias, incluso cuando estas sean importantes y necesarias para su bienestar. Por último, algunas de ellas mencionaron como un factor altamente obstaculizador la falta de anticipación respecto de los aspectos centrales del proceso antes de iniciar cada sesión.

4. Discusión

Como se pudo observar por medio de esta investigación, existen distintos factores que derivan de la teoría y práctica de la mediación, y que pueden obstaculizar la participación de las personas autistas en procesos de mediación que son obligatorios previo a una instancia judicial. Esto se debe al enfoque neurotípico que adopta esta teoría y práctica, asumiendo que todos los usuarios pueden adaptarse a un mismo esquema de interacción, comunicación y comportamiento para alcanzar el objetivo de resolver un conflicto. Lo anterior constituye una barrera que, si bien no impide la participación de la mayoría de la población, genera una desigualdad real de oportunidades para un segmento que no debe invisibilizarse, ya que ello pugna con la dignidad humana e inclusión social.

La falta de sensibilidad de los modelos teóricos de mediación hacia la diversidad humana ya había sido criticada previamente a propósito de su aplicación en casos de diversidad cultural significativa (Rondón, 2011). Lo que hacen estos resultados es reafirmar dicha constatación, haciendo patente la necesidad recoger las especificidades de la población usuaria para garantizar la eficacia de los servicios de mediación⁶. Lo anterior es una tarea pendiente en Chile, que demanda prioridad especialmente en los servicios de mediación familiar y por daños en salud que se vinculan directamente con el acceso a la justicia.

Por medio de los relatos de las personas autistas entrevistadas quedó de manifiesto que no considerar sus necesidades particulares puede llevar a que estas decidan no participar del proceso de mediación, o motivar su retiro anticipado incluso existiendo interés en el fondo del proceso en curso. El impacto que puede tener para el futuro de las personas restarse de las instancias de mediación obligatorias no es baladí. El potencial perjuicio no es solo en términos psicológicos, sino que es concreto con respecto al ejercicio de derechos subjetivos y fundamentales. De esta manera las entrevistadas reafirman la constatación que otros autores han realizado con respecto a que muchas personas autistas son condenadas por la sociedad a sufrir aislamiento y la experimentación de una vida indigna (Celis y Ochoa, 2022), pues al no ser consideradas sus necesidades en el entorno social, muchas no pueden gozar de sus propios derechos. Por ello sostenemos que los servicios de mediación deben adoptar un enfoque centrado en la diversidad humana, que permita dar cumplimiento a los objetivos y principios de la ley 21.545. Ello obliga a considerar el fenómeno de la diversidad humana desde su riqueza inherente, que deriva de la variabilidad y complejidad de las personas, más no desde una óptica estereotipada, de crítica, o de miedo, que tienda a la exclusión o asimilación.

Consideramos suficientemente evidenciado que la teoría de la mediación exige ser revisada desde un enfoque de neurodiversidad. Reconocer lo anterior no implica desconocer la vigencia de los aportes de la teoría de la mediación que hasta ahora conocemos, sino abogar por su mejora continua. Al respecto, la idea fuerza que debe tenerse presente es que lo que es bueno para unos, no necesariamente será bueno para todos. Esto queda claramente manifestado, por ejemplo, con respecto al contacto visual frecuente, una de las enseñanzas cardinales que reciben las personas formadas en mediación en América Latina y España. Del mismo modo han de revisarse aquellas prácticas que a pesar de no derivar intrínsecamente de su teoría, son replicadas a diario en los procesos de mediación. Por ejemplo, el hecho de no otorgar ninguna injerencia a las personas usuarias con respecto a las condiciones ambientales de la sala de mediación. Cabe considerar que en la literatura se ha descrito ampliamente que las experiencias sensoriales desagradables pueden afectar en gran medida la salud mental y la calidad de vida de las

⁶ Es importante destacar que, en Chile, especialmente en el ámbito de la mediación familiar, se ha evidenciado una mejora continua en la calidad de los servicios. Este avance ha sido impulsado por la implementación de la política pública de supervisión de la calidad en los procesos de mediación (González y Cuevas, 2022). En este contexto, sobresale la creación de la metodología de evaluación de mediadores licitados ECAME, que se enfoca en aspectos técnicos y éticos del proceso, y que, en versiones posteriores, incorporó ítems para evaluar aspectos relacionales y emocionales, complementándose con estudios de percepción de usuarios (González, 2018).

personas autistas (MacLennan *et al.*, 2023), cuestión que también pudo evidenciarse por medio del relato de las entrevistadas.

Con respecto a la pregunta sobre cómo avanzar en términos concretos hacia una mediación que integre adecuadamente a las personas autistas, la primera y más elemental medida que consideramos necesaria es que las personas que prestan los servicios de mediación se informen y capaciten sobre el autismo. Es decir, que lo desconocido pase a ser conocido, y por tanto, parte de la normalidad. Aquí adquiere suma relevancia el material de estudio disponible. Lamentablemente, es escasa la literatura en español sobre autismo en adultos, más aun tratándose de mujeres autistas. Lo que predomina es la caracterización del autismo en niños, niñas o adolescentes. Algunos de los riesgos que derivan de lo anterior son suponer que el autismo únicamente refiere a una determinada etapa del desarrollo, ocurrir en la infantilización de los adultos autistas. La expresión clara de este error en los procesos de mediación sería asimilar la participación de adultos autistas a la que corresponde a los niños, niñas y adolescentes; es decir, una participación eventual o indirecta, o bien suponer que las personas autistas únicamente pueden participar de determinados procesos de mediación en materias prestablecidas, o derechamente asumir que en las materias de mediación obligatoria no hay población adulta autista, o que todos los adultos autistas requieren ser asistidos para la toma de decisiones.

Por lo tanto es necesario enfatizar que la formación constituye un paso ineludible para la adecuada comprensión del fenómeno y aplicación, en el caso particular de la ley 21.545 en Chile. De esta manera, una vez suplido este vacío de conocimientos que constituye el punto de partida, es necesario que las personas mediadoras sean formadas en materias de inclusión y en los aspectos más relevantes que la ley 21.545 introduce a su desempeño profesional. Aquí se pone de manifiesto con claridad la necesidad aún no cubierta de ofrecer formación específica, o, al menos, disponer de material adecuado para los profesionales de la mediación en Chile sobre esta temática.

En términos de la práctica del proceso de mediación creemos que existe un cambio sutil en la dinámica de prestación de estos servicios que puede tener un gran impacto en materia de inclusión. El cambio que proponemos consiste en establecer una fase informativa previa al agendamiento de la mediación propiamente dicha, para que las personas usuarias (autistas y no autistas) sean informadas acerca de cómo se abordan en mediación los ámbitos de comunicación, interacción social, comportamiento y contexto espacial. Esta información ha de ser clara y sencilla, y debe estar disponible de manera verbal, escrita y pictográfica, para así recoger distintas necesidades comunicativas en armonía con el principio de accesibilidad universal que promueve la ley 21.545 en el caso particular chileno. A continuación, las personas usuarias deberían ser consultadas sobre si su participación en el proceso de mediación exige considerar algún requerimiento especial en relación con los ámbitos de comunicación, interacción social, comportamiento y/o contexto espacial. De esa manera, los centros de mediación tendrían la información necesaria que les permitiría evaluar acertadamente sus capacidades humanas y materiales frente a esas necesidades. A nuestro juicio, solo una vez evaluado lo anterior, y aceptados los términos por las personas usuarias, sería aconsejable concertar la mediación propiamente dicha.

Sin perjuicio de lo señalado, es importante enfatizar que no es posible generalizar la respuesta a la pregunta respecto de si existe algún requerimiento especial en el ámbito de comunicación, interacción social o comportamiento para llevar a cabo procesos adecuados para personas autistas. En otras palabras, no es posible determinar *a priori* qué será necesario hacer o no hacer para promover la inclusión plena de las personas dentro del espectro autista. Esta afirmación deriva del propio hecho de ser el autismo un

espectro⁷; es decir, que sus manifestaciones y, por tanto, sus necesidades, pueden ser variables, por lo que es necesario aceptar que se requiere un enfoque que aborde la complejidad. No considerar este aspecto llevaría al mismo estado de cosas, exclusión o asimilación a nuevos modelos de funcionamiento. Ello implica que el enfoque hacia la diversidad debe ser permanente, y no se agotará en ningún caso por el hecho de atender a un cierto número de personas que comparten la condición de ser autistas.

Por otro lado, nos resta referirnos a la ley 21.545 que entró en vigor en Chile en marzo de 2023. Esta norma constituye un avance concreto en la visibilización de las necesidades particulares de las personas dentro del espectro autista, y con ella se muestra un progreso de la sociedad chilena en esta materia. Esto último se evidencia al reconocer que el autismo constituye una expresión de neurodiversidad propia de la diversidad humana, que es parte integrante de las personas durante todo su ciclo vital y que no necesariamente implica una discapacidad. Sin embargo, también consideramos que esta ley contiene aspectos potencialmente problemáticos desde un punto de vista formal y de fondo que podrían restarle eficacia, y sobre los cuales nos referiremos en lo sucesivo.

El primer aspecto potencialmente problemático en la ley 21.545 es la terminología empleada por el legislador para referirse al autismo. Es así como en gran parte del articulado el autismo se conceptualiza como un trastorno, recogiendo una concepción patológica del mismo. Lo complejo es que con ello reproduce paradigmas sobre el autismo actualmente cuestionados por distintos profesionales y por las propias personas autistas alrededor del mundo, debido a las implicancias negativas que conlleva la noción de trastorno para su inclusión en la sociedad (Ripamonti, 2016; Wright, 2024). En este sentido, consideramos especialmente relevante el esfuerzo por utilizar el lenguaje de manera no estigmatizante. Frente a lo anterior, una opción posiblemente más acertada y respetuosa de las demandas de reconocimiento de esta parte de la población habría sido referirse al autismo como una condición, expresión de la diversidad humana o, al menos, como una condición del neurodesarrollo, expresión que se emplea por una vez en la ley 21.545, específicamente en su artículo 2º letra a).

Otro aspecto que no compartimos en cuanto a la ley 21.545 chilena es la caracterización que en ella se realiza sobre lo que especialmente considera como trato digno hacia las personas autistas. Al respecto estimamos que la ley recoge una acepción muy restringida. El trato digno es uno de los principios fundamentales de ella, y es enunciado en el artículo 3º, letra a), que en su inciso primero dispone “deben recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia. Deberá adoptarse un lenguaje claro y sencillo en las atenciones que se les brinden, y medidas necesarias para respetar y proteger su vida privada y su honra”. A nuestro parecer hubiese sido más acertado considerar expresamente que ese trato digno exige adoptar “las medidas necesarias para promover su plena inclusión y el respeto a sus derechos fundamentales”. En otras palabras, consideramos inconcebible una noción de trato digno que excluya la referencia explícita a la inclusión plena, que es la contracara de la discriminación sistemática que se busca erradicar, así como del respeto a la totalidad de derechos fundamentales, ya que la realización de todos ellos es lo que configura la dignidad humana, y no solo la vida privada y la honra.

Por otro lado, en su inciso segundo la misma norma establece que “quienes brinden atención al público deberán permitir que estas personas estén acompañadas por un familiar o cuidador, a quienes se les deberá otorgar un trato digno y respetuoso”. La aplicación de la norma contenida en este inciso a diferencia de las anteriores, consideramos que puede resultar compleja específicamente en el ámbito de mediación. La

⁷ El término “espectro” hace referencia a la idea de que el autismo abarca un amplio rango de diferencias individuales en áreas como la comunicación, la interacción social y los patrones de comportamiento. Estas áreas suelen considerarse en la literatura médica como los tres principales ámbitos afectados o de dificultad en las personas autistas (Espín *et al.*, y otros, 2013; Santorine, 2023).

complejidad surge respecto a cómo conciliar su texto con la teoría de la mediación. La primera interrogante surge de la falta de claridad respecto a en qué etapas del proceso de mediación resulta aplicable esta norma. En mediación podemos distinguir tres etapas: la etapa de premediación, mediación propiamente dicha y posmediación. La segunda etapa es en la que resulta indiscutible la obligatoriedad de los principios teóricos de la mediación, y donde creemos que la aplicación de la citada norma se complejiza. Si la norma en análisis establece que la persona mediadora debe permitir que la persona autista esté acompañada por un familiar o cuidador, esto constituye un mandato. Al respecto cabe preguntarse si este mandato es o no compatible con la debida observancia de los principios de la mediación, en particular con los principios de voluntariedad e igualdad, que son los que postulamos podrían verse tensionados.

Comenzando por el principio de voluntariedad, que en términos generales postula que la participación y permanencia de las personas usuarias debe nacer de su voluntad libre, se deriva que la presencia de terceras personas deba ser siempre consentida por todas las personas participantes, y en ningún caso ser una imposición. Aquí aparece la particularidad que introduce la ley 21.545, pues si una persona desea participar del proceso de mediación sin presencia de terceros, ello podría no ser posible si la persona que pretende introducir al tercero es autista. En un caso como este, antes de la ley 21.545, considerando el principio de voluntariedad, la persona mediadora habría tenido que corroborar si la persona que pretendía introducir a un tercero, desea continuar o no sin su presencia, y en caso que su respuesta fuere negativa, frustrar el proceso. Con todo, la experiencia apunta a que en estos casos la mayor parte de las veces las personas aceptan continuar o iniciar el proceso sin el tercero, transformándose en una excepción a la regla la presencia de estos o la negativa a continuar sin los mismos.

No obstante lo anterior, a partir del citado artículo 3º, en un caso como el descrito, la persona mediadora debería advertir claramente a la parte no autista que, si no consiente en participar junto al tercero que acompañará a la persona autista, la mediación no podrá llevarse a cabo. Esto complica el ejercicio de la voluntariedad de la parte no autista. Por tanto, siguiendo lo dispuesto por la norma, estaríamos frente a un requisito adicional que las personas no autistas deberían consentir voluntariamente para el inicio o continuidad de cualquier proceso de mediación que involucre a una persona autista. Debido a esto, si una persona autista desea acompañarse de un familiar o cuidador, la persona no autista deberá siempre consentir en ello para iniciar o continuar el proceso, de lo contrario cabría frustrar el proceso.

Cuestión aparte es lo referente a lo que implica la participación de las terceras personas que se introducen en virtud de la ley 21.545 en el contexto de la mediación, pues en este sentido surgen preguntas respecto a si su rol será activo o pasivo dentro del proceso, o si esto es algo que debe determinarse caso a caso, y, todavía, si esto corresponde definirlo a las personas usuarias o al propio mediador.

Ahora nos referiremos a otros escenarios posibles a propósito de la norma en estudio que podrían tensionar el principio de igualdad en una mediación entre personas no autistas y autistas. En términos generales, el principio de igualdad alude a que la persona mediadora debe velar porque todas las partes participantes se encuentren en igualdad de condiciones para negociar. En este contexto, consideraremos como un escenario posible que la persona autista manifieste su decisión de prescindir de un acompañante en la sesión de mediación aun cuando eso la deje en una evidente situación de desigualdad, o que la persona autista exija la presencia de esta tercera persona, en circunstancias que ya se encuentra en condiciones de igualdad para negociar sin ella. Antes de referirnos a lo que resulta procedente en estos casos es necesario advertir que ambos supuestos albergan el riesgo de ser evaluados por el mediador desde sus prejuicios; en el primer caso, asumiendo que por ser autista la persona se encuentra en una situación de desventaja; y en el segundo caso, obviando, por ejemplo, que muchas de las características del autismo no son visibles sino hasta que se producen crisis, precisamente por la omisión de las medidas necesarias para una inclusión plena.

Dicho lo anterior, de verificarlo lo que postulan ambos supuestos señalados, lo que cabría realizar desde la teoría de la mediación es frustrar los procesos en virtud del principio de igualdad, aun cuando todas las personas participantes estuvieren de acuerdo en continuarlos. Pero a partir de la ley 21.545 es que esta decisión podría suponer una encrucijada para la persona mediadora respecto a la preeminencia de los principios de la mediación; especialmente en el segundo caso, pues como hemos mencionado la norma contiene el mandato de aceptar la participación del familiar o cuidador de la persona autista en los distintos servicios de acceso público, y tal disposición de carácter general, claramente no considera las especificidades de la mediación. Por este motivo consideramos razonable que la norma solo tenga aplicación plena en las etapas de pre y posmediación, y deba ser cuidadosamente ponderada con relación a los principios del proceso en la mediación propiamente dicha, aunque la fuerza del mandato ciertamente obliga a lo contrario.

En otro orden de cosas, nos referiremos ahora al artículo 6º de la ley 21.545 que alude a la responsabilidad que cabe al Estado en materia de inclusión de las personas dentro del espectro autista, y que enfatiza su deber de garantizar el goce y ejercicio de derechos de las personas autistas, considerando para ello especialmente el desarrollo de las acciones que enumera el artículo 7º. De todas las acciones queremos detenernos en la señalada en la letra d): “velar por la provisión de servicios de apoyo que puedan ser requeridos por las personas con trastorno del espectro autista, según el grado de dependencia y a lo largo de todo su ciclo vital, para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional”. Esta norma es acertada en cuanto reconoce la diversidad de necesidades de las personas en el espectro autista a lo largo de su ciclo vital. Sin embargo, al enmarcar la cuestión en términos de “apoyos” y “dependencia”, refuerza una perspectiva patologizante y discapacitante del autismo. Además, reproduce una de las sesenta ocasiones en las que la ley emplea el término “trastorno” para referirse a esta condición. Una formulación más adecuada habría sido “velar por la provisión de medidas de accesibilidad e inclusión que permitan la participación plena de las personas en el espectro autista, considerando las características del entorno y sus dinámicas a lo largo del ciclo vital [...]. Esto permitiría desplazar el foco de la “deficiencia” individual hacia la capacidad de los contextos para garantizar la inclusión efectiva y el ejercicio de derechos en igualdad de condiciones.

Por otra parte, el artículo 7º en su letra h) contempla como una de las responsabilidades del Estado de Chile “fomentar la capacitación, perfeccionamiento y desarrollo de protocolos de actuación de las funcionarias y funcionarios públicos, en especial de quienes se desempeñan en las áreas de salud, educación, justicia, trabajo, fuerzas de orden y seguridad pública y que brindan atención al público, en materias relativas al trastorno del espectro autista, con perspectiva de género y de derechos humanos”. El problema que cabe en esta materia es dilucidar si lo anterior constituye un deber del Estado en el ámbito de los servicios de mediación que son obligatorios previo a la interposición de una acción judicial.

En el ámbito de la mediación por daños en salud ocurridos en el ámbito público no hay controversia con respecto a la exigibilidad de este deber. Pero no ocurre lo mismo con los servicios de mediación que son prestados en el contexto de daños en salud en el ámbito privado, debido a que quienes prestan estos servicios no poseen la calidad de funcionarios públicos. Esto último ocurre también en el ámbito de mediación familiar licitada. En este caso, las bases de licitación de estos servicios contienen una referencia expresa que excluye dicha calidad, estableciendo que “la celebración de los contratos no significará en caso alguno que a los contratantes, personas naturales a integrantes de la nómina de mediadores del Contratado, se les atribuya adquieran la calidad de funcionarios públicos”. Atendido lo anterior, y el tenor literal de la norma, podría concluirse que no cabría exigir este deber del Estado respecto a los servicios de mediación en salud en el ámbito privado y en el ámbito familiar, a pesar de que como ya señalamos,

se trate de servicios altamente demandados en Chile, y de la importancia que reviste esta formación para la adecuada inclusión de las personas autistas. Siguiendo esta línea, los esfuerzos en esta materia tendrían que provenir exclusivamente de los particulares que prestan estos servicios. Por tanto, creemos que habría sido más acertado proclamar que estos deberes del Estado no solo corresponden para con los funcionarios públicos, sino también para con los privados a quienes se les ha encomendado la prestación de un servicio de interés público. Con todo, creemos que el artículo 6º de esta misma ley permite salvar este problema. El referido artículo señala que “el Estado deberá asegurar a dichas personas el pleno goce y ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con las demás”. Por lo tanto, si se concluye, como lo hemos hecho en este estudio, en el sentido de que la única manera de que las personas autistas puedan acceder a los servicios de mediación en condiciones de igualdad que las demás, pasa por la necesaria capacitación y formación que deben recibir los prestadores en materias de inclusión, neurodiversidad y legislación asociada, constituiría igualmente un deber del Estado promover estas acciones en el ámbito de la mediación familiar y por daños en salud en el ámbito privado.

Por último, consideramos relevante pronunciarnos sobre el artículo 24º, que se refiere a la difusión de derechos de las personas con trastorno del espectro autista, norma que sí resulta aplicable a todos los servicios de mediación sin lugar a dudas. Esta norma dispone que “[...] en todos aquellos [establecimientos] que sean de amplia concurrencia se deberá contar con carteles u otros formatos de comunicación en los cuales se señale que las personas con trastorno del espectro autista deben recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, y que respecto de ellas debe adoptarse un lenguaje claro y sencillo en las atenciones que se les brinden”.

Al respecto, reiteramos que un trato verdaderamente digno y respetuoso a las personas autistas, solo es posible si quienes prestan los servicios cuentan con una capacitación adecuada sobre esta condición. La formación en esta materia no es un requisito accesorio, sino una condición necesaria para que el personal pueda identificar y comprender las necesidades particulares de las personas autistas y, a partir de ello, implementar medidas efectivas que faciliten su participación plena en el proceso de mediación. Sin este conocimiento, cualquier intento de inclusión será meramente declarativo y no sustantivo.

Asimismo, la sola presencia de afiches u otros medios informativos que promuevan el respeto y la comunicación clara no basta para garantizar la accesibilidad del servicio. Es imprescindible establecer canales efectivos, accesibles y multiplataforma que permitan a las personas autistas expresar sus necesidades específicas y solicitar ajustes razonables en cada caso. La inclusión plena no se logra con declaraciones generales, sino con mecanismos concretos que permitan adaptar la mediación a la diversidad de quienes participan en ella. Esto resulta imprescindible, ya que, como se evidenció en las entrevistas, muchas personas autistas temen enfrentarse nuevamente al rechazo, la incomprendición y la falta de empatía que han experimentado de manera recurrente. La posibilidad de abrirse y expresar quiénes son, así como sus necesidades, se ve condicionada por estas experiencias previas de exclusión. Por ello, es fundamental que los servicios públicos y aquellos de interés público adopten medidas concretas para garantizar un trato respetuoso, accesible y acorde con la diversidad del espectro autista.

En síntesis, los resultados de esta investigación evidencian que las teorías y prácticas de mediación aplicadas en los servicios prestados en Chile responden a un enfoque predominantemente neurotípico, lo que puede obstaculizar la participación efectiva de las personas autistas en la resolución de conflictos de relevancia jurídica. Esta situación vulnera los principios de trato digno y accesibilidad universal consagrados en la ley 21.545, dificultando no solo su inclusión plena en los procesos de mediación, sino también su participación equitativa en la sociedad en general.

Por lo tanto, replantear el enfoque en la prestación de estos servicios desde el paradigma neurotípico hacia el de la diversidad humana, no es únicamente una exigencia ética, sino también una exigencia normativa. A pesar de lo anterior, no debe pasar inadvertido el hecho de que la inclusión social y la igualdad de oportunidades de las personas autistas con certificación de discapacidad ya era objeto de la ley 20.422, vigente en Chile desde el año 2010.

En consecuencia, creemos firmemente que el trabajo ha de orientarse hacia la eficacia de las leyes antes mencionadas. Enfatizamos por tanto las recomendaciones realizadas respecto a la formación de las personas mediadoras, especialmente en materias de neurodiversidad, inclusión y legislación asociada, así como respecto a la incorporación de una breve sesión informativa previa al agendamiento de mediación, que adelante posibles requerimientos especiales de los usuarios en materia de comunicación, interacción social y comportamiento en la sesión de mediación propiamente dicha. Finalmente, a pesar de que la legislación sea perfectible, ello no es óbice para avanzar en esta materia, el marco para comenzar sin dudas ya existe.

5. Conclusión

En este trabajo se analizó el proceso de mediación desde un enfoque de neurodiversidad, en particular del autismo. Los principales aportes de este trabajo fueron ofrecer una descripción fundamentada acerca de cómo se abordan en los procesos de mediación, la comunicación, interacción y comportamiento, las cuales corresponden a las tres dimensiones críticamente afectadas en el autismo; visibilizar la perspectiva de personas autistas con relación a los obstáculos que podrían dificultar su participación efectiva en procesos de mediación, particularmente en Chile, y ofrecer algunas recomendaciones básicas para superar las dificultades identificadas.

A partir de todo el trabajo realizado podemos concluir que las personas autistas, en comparación con las denominadas personas neurotípicas, se enfrentan con mayor intensidad y frecuencia a barreras que les impiden sentirse plenas en la sociedad. Una de las maneras en que se expresan estas barreras es por medio de la ausencia de ambientes inclusivos que valoren y respeten su diversidad. En lugar de ser aceptadas y respetadas por lo que son, las personas autistas a menudo son excluidas, o se ven obligadas a adaptarse a moldes normativos, con todas las consecuencias para la salud física y psíquica que ello conlleva. En este sentido, los servicios de mediación en Chile presentan características que pueden dificultar la plena inclusión de la población autista. Esta constatación se acompaña de una falta de esfuerzos con respecto al estudio de la intersección entre mediación y espectro autista, que redunda en una pobre definición de estrategias para abordar esta condición en la prestación de estos servicios. A lo anterior cabe agregar lo evidenciado en este estudio, y es que algunos de los principales planteamientos contenidos en las bases teóricas de la mediación dan cuenta de un enfoque neurotípico, capaz de instalar barreras críticas para la participación plena de las personas autistas. Estos contenidos de mediación son enseñados y aplicados en Chile en la formación de mediadores, sin advertir que con ello se refuerza la desigualdad de oportunidades para la participación de ciertos segmentos de la población. Lo mismo se evidenció con respecto a determinadas prácticas consolidadas en la prestación de estos servicios. Lo preocupante es que estas barreras, además de impactar negativamente la salud y el bienestar general de la persona autista, pueden restringir el ejercicio y goce efectivo de sus derechos subjetivos y fundamentales.

Lo señalado en el párrafo anterior resulta incompatible no solo con los objetivos y principios de la recientemente publicada ley 21.545, sino también de la ley 20.422, vigente en Chile desde 2010, y que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social para personas con discapacidad. Esta falta de consideración hacia las personas del espectro autista también contraría compromisos

internacionales en materia de derechos humanos y discapacidad. Por todo lo anterior, no cabe sino concluir que los servicios de mediación en Chile deben adoptar un enfoque centrado en la diversidad humana. Con respecto a las personas autistas lo anterior implica, como mínimo, garantizar la apertura y respeto hacia las necesidades particulares que derivan de esta condición. Para ello las personas que prestan los servicios de mediación deben formarse en materias de neurodiversidad, inclusión y legislaciones asociadas. Tras este primer paso, es fundamental garantizar respuestas oportunas y, siempre que sea posible, eficaces para promover una inclusión plena. Este estudio deja abierta la puerta a futuras investigaciones que profundicen en el diseño e implementación de estrategias orientadas a alcanzar este objetivo.

Bibliografía citada

- Aguirrézabal, M. (2013): Mediación previa obligatoria y acceso a la justicia en el proceso de Familia. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (20), 295-308. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722013000100017>.
- Alarcón, S. (2020): A propósito del COVID-19: ¿sería recomendable para Chile la mediación familiar en línea?. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9 (1), 93-119. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.57339>.
- Balbino, E., Da Silva, S., De Oliveira, N., & Santos Balbino, E. (2021): O aluno com Transtorno do Espectro Autista e o mediador escolar: um olhar inclusivo. *Diversitas Journal*, 6(1), 1593-1605. <https://bitly.cx/ul3IG>.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2023): Historia de la ley N° 21.545. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*, 1-504. <https://bitly.cx/obL7>.
- Celis Alcalá, G., & Ochoa, M. (2022): Trastorno del espectro autista (TEA). *Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM*, 65(1), 7-20. <https://doi.org/10.22201/fm.24484865e.2022.65.1.02>.
- Donoso, P. (2017): La clínica de casos en el sistema de mediación familiar licitado. *Revista de mediación familiar chilena*, 1(1), 132-141. <https://bitly.cx/T4t4>.
- Espín Jaíme, J., Del Valle Cerezo, M., & Espín Jaíme, F. (2013): Lo que es trastorno del espectro autista y lo que no lo es. *Anales de Pediatría Continuada*, 11 (6), 333-341. <https://bitly.cxF8bl>.
- Fierro, A. E. (2018): *Manejo de conflictos: y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)*. Ciudad de México: CIDE.
- Gendrón, R. (2011): The Meanings of Silence during Conflict. *Journal of Conflictology*, 21(1), 1-7. <https://bitly.cx/5Ez6>.
- Hernández, E. (2016): *Gestión de conflictos y proceso de mediación*. Madrid: Editorial CEP.
- López, L. (2015): La influencia del lenguaje no verbal en la mediación. *Revista de Mediación*, 8(2), 1-8. <https://bitly.cx/Ovdhj>.
- MacLennan, K., Woolley, C., @21andsensorya, E., Heasman, B., Starns, J., George, B., & Manning, C. (2023): It Is a Big Spider Web of Things: Sensory Experiences of Autistic Adults in Public Spaces. *Autism in Adulthood*, 5(4), 1-45. <https://doi.org/10.1089/aut.2022.0024>.
- Massrali, A., Warrier, V., Paul, A., Adhya, D., Sirvastava, D., Kotter, M., & Baron-Cohen, S. (2019): The epigenetics of autism. *Chromatin Signaling and Neurological Disorders*, 7, 285-302. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-813796-3.00013-4>.

- Mercado público (s.f): "Servicios de mediación familiar Zona A Región de Atacama". [https://bitly\(cx/J4du2](https://bitly(cx/J4du2).
- Moore, Ch. (2014): *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Hoboken: Jossey-Bass.
- Parra, D., Olivares, A., & Riesco, C. (2018): La mediación en el ámbito de la salud y su rol en la relación sanitaria, *Revista de Derecho*, 86 (243), 121-144. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000100121>.
- Pérez, A. (2023): *Gestión de conflictos entre agentes comunitarios*. Málaga: IC Editorial.
- Peña, M. (2014): *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.
- Reyes, L., Balea-Fernández, F., Santana, A., & González, T. (2020): El papel de la mediación escolar en el TEA. En Hinojo, J., Arias, S., Campos, M., & Pozo, S. (Eds.), *Innovación e investigación educativa para la formación docente* (pp. 1233-1245). Andalucía: Dykinson.
- Ripamonti, L. (2016): Disability, Diversity, and Autism: Philosophical Perspectives on Health. *The New Bioethics*, 22(1), 56-70. <https://doi.org/10.1080/20502877.2016.1151256>.
- Ripol, A. (2011): *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Reus.
- Rodríguez, J., & Mondragón, J. (2014): Potenciar la calidad de las relaciones: mediación con alumnado asperger y TDAH. *Revista de Psicología*, 7(1), 449-452. [https://bitly\(cx/hDu5C](https://bitly(cx/hDu5C).
- Rodríguez, J., Jiménez, M., & Arias, V. (2018): Mediación entre Iguales, Competencia Social y Relaciones Interpersonales de los Niños con TEA en la Escuela. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 32(3), 93-110. [https://bitly\(cx/FiE2M](https://bitly(cx/FiE2M).
- Rondón, L. (2011): Modelos de mediación en el medio multiétnico. *Trabajo Social*, (13), 153-169. [https://bitly\(cx/b79aU](https://bitly(cx/b79aU).
- Santorine, E. (2023): *Autism for Beginners: Knowing and Learning to Deal With Autism*. s.l.: Edmund Santorini.
- Suárez, M. (2002): *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Suárez, M. (2004): *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Stockman, J. (2023): *Notes for Neuro Navigators: The Allies' Quick-Start Guide to Championing neurodivergent brains*. Great Britain: Clays.
- Tonello, L., Giacobbi, L., Pettenon, A., Scuotto, A., Cocchi, M., Gabrielli, F., & Cappello, G. (2018): Crisis Behavior in Autism Spectrum Disorders: A Self-Organized Criticality Approach. *Complexity*, 1-7. <https://doi.org/10.1155/2018/5128157>.
- Williams, D. (2022): Definition, prevalence, and behavioral symptoms of autism. En Kana, Rajesh (Ed.), *The Neuroscience of Autism* (pp. 15-33). United Kingdom: Academic Press.
- Wright, B., Spikins, P., & Pearson, H. (2020): Should Autism Spectrum Conditions Be Characterised in a More Positive Way in Our Modern World? *Medicina*, 56, 1-12. <https://doi.org/10.3390/medicina56050233>.
- Yáñez, C., Maira, P., Elgueta, C., Brito, M., Crockett, M., Troncoso, L., López, C., & Troncoso, M. (2021): Prevalence estimation of Autism Spectrum disorders in Chilean urban population. *Andes Pediátrica*, 92(4), 519-525. <https://doi.org/10.32641/andespediatr.v92i4.2503>.

Normas citadas:

Ley 21.545. Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y educación, publicada en el Diario Oficial de Chile el 10 de marzo de 2023.