

INVESTIGACIONES

¿Cómo se construye la experticia judicial?:
Una etnografía judicial en tribunales de familia
de Santiago de Chile

María José Azócar Benavente*

RESUMEN

Mediante una etnografía judicial realizada en tribunales de familia en Santiago de Chile durante el 2014, estudié cómo jueces y juezas manejan sus propias emociones y las emociones de otros para construir y validar su experticia judicial. La principal conclusión de este trabajo es que jueces y juezas cultivan un capital emocional de cortesía e intimidación para proyectar seguridad y capacidad resolutive. El problema, sin embargo, es que este complejo trabajo no se reconoce a nivel institucional, lo que no solo impacta en la salud de estos funcionarios, sino también fomenta una generalizada devaluación profesional de su experticia judicial. Por otra parte, es una falta de reconocimiento que facilita la reproducción de prácticas autoritarias y paternalistas hacia usuarios y usuarias, y de normas culturales discriminatorias que, por ejemplo, sancionan a las mujeres juezas que se muestran intimidantes.

Emociones – experticia judicial – derecho de familia – profesión legal

* Socióloga, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Sociología, Universidad de Wisconsin-Madison, Estados Unidos. Investigadora asociada al Instituto de Investigación en Ciencias Sociales de la Universidad Diego Portales, Chile. Correo electrónico: maria.azocar@mail.udp.cl

Esta investigación contó con financiamiento del programa Latin American, Caribbean & Iberian Studies de la Universidad de Wisconsin-Madison.

Agradezco los comentarios de Fabiola Lathrop, Jeanne Hersant, Gloria Negroni, Ignacio Riquelme, Susan Turner y dos comentaristas anónimos quienes me ayudaron a mejorar significativamente la exposición de mi argumento. Agradezco también los comentarios de cada uno de los asistentes al seminario organizado en el Instituto de Investigación en Ciencias Sociales de la Universidad Diego Portales. Finalmente agradezco a la magistrada Gloria Negroni por gestionar los permisos que necesité para realizar esta investigación y a cada una de las personas que generosamente participaron en este proyecto en su calidad de informantes.

Artículo recibido el 22 de junio de 2017 y aceptado para su publicación en este número el 23 de julio de 2018.

*The construction of legal expertise:
a judicial ethnography on family courts in Santiago, Chile*

ABSTRACT

Based on a judicial ethnography conducted in 2014 on family courts in Santiago - Chile, I studied how judges manage their own emotions and other's emotions to legitimize their expertise. The main conclusion of my work is that judges cultivate an emotional capital of courtesy and intimidation to project security and competence in their work. The problem, however, is that at an institutional level, judges complex labor emotion is not recognized. As a result, family judges' health problems are kept untreated, and their expertise continues to be devalued within the profession. Furthermore, their labor work tends to reproduce authoritarian and patronizing practices in the courtroom and normalizes discriminatory professional norms against female judges who are seen as too intimidating on their performances at court.

Emotions – judicial expertise – family law – legal profession

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene por objetivo explorar cómo jueces y juezas en tribunales de familia de Santiago de Chile manejan sus propias emociones y las emociones de otros para construir y validar su experticia judicial. Con esto, se busca problematizar normas profundamente arraigadas en la profesión legal en Chile y que poco han contribuido a una mejor comprensión del quehacer judicial. Por una parte, estas normas han sostenido que la imparcialidad de un juez es una competencia altamente valorada en la profesión y que se funda en la capacidad de desapego emocional para tomar decisiones. Por otra parte, estas normas han sostenido que el derecho de familia es un área especial y poco jurídica al estar excesivamente vinculada a las emociones¹. En este trabajo, en cambio, se asume que el manejo de emociones está presente en toda profesión, incluida la judicial; que es un trabajo que se aprende y se entrena de acuerdo con reglas establecidas por la profesión; y que en muchas ocasiones estas reglas pueden ser discriminatorias al validar las competencias emocionales de algunos grupos de personas en detrimento de otros.

En efecto, en este trabajo pude comprobar que para el caso de la judicatura de familia, no es solo el ideal de imparcialidad el que guía el actuar de jueces y juezas, sino, ante todo, su capacidad para resolver casos y proyectar seguridad en sus decisiones. Resolución y seguridad que en gran parte se logra con el entrenamiento de emociones como la empatía, neutralidad afectiva, plasticidad anímica e intimidación. Estas son

¹ Ver, por ejemplo, el trabajo de FUENTES, C. “Los dilemas del juez de familia”, *Revista Chilena de Derecho* 42, N° 3: 935-965. 2015.

herramientas que ayudan, por ejemplo, a definir la factibilidad de las decisiones, la credibilidad de los testimonios o la responsabilidad de los usuario/as. El problema, sin embargo, es que no todos los jueces y juezas tienen igual acceso a estas competencias emocionales. Peor aún, a nivel institucional, ni siquiera se reconocen como competencias, lo que genera efectos en la posición de jueces y juezas como grupo en la profesión, y en el tipo de justicia procedimental ofrecida a usuarios y usuarias del sistema.

El artículo está dividido en cinco partes. En la primera se hace una revisión de la literatura para comprender cómo las emociones son competencias que se entrenan y se aprenden en los más variados contextos profesionales. En la segunda sección se entrega una breve descripción de la estructura y organización de los tribunales de familia en Chile. En la tercera parte se describe la metodología utilizada en este trabajo. Luego se exponen los resultados de la investigación y en la última parte se hace un resumen y se discuten las implicaciones de esta investigación.

II. EMOCIONES Y EXPERTICIA JUDICIAL

En su clásico estudio, la socióloga Arlie R. Hochschild acuñó el término “labor emocional” para dar cuenta de cómo en ocupaciones de servicio a clientes, el manejo que hacen trabajadores de sus propias emociones y la de los clientes es *el* trabajo que se espera de ellos y por el que se les paga un salario. Su estudio se centró en la labor que hacían auxiliares de vuelo en Estados Unidos, una ocupación que en sus inicios estuvo constituida por mujeres contratadas por su “belleza y elegancia al vestir”, y cuya tarea era evocar emociones de placer y agrado a hombres con dinero². En su estudio, Hochschild demostró que el trabajo de estas mujeres al quedar vinculado a cualidades “naturales” de mujeres bonitas, invisibilizó los conocimientos que ellas debían tener respecto de aviones y normas de seguridad, así como las competencias que desarrollaban para manejar su cansancio o para enfrentar los insultos de los pasajeros.

Con la reflexión de Hochschild se inauguró toda una nueva línea de estudios en sociología que ha investigado las reglas formales e informales que estructuran las competencias emocionales en distintos contextos ocupacionales. Por ejemplo, se ha explorado el trabajo emocional de enfermeras, paramédicos y doctores, así como de corredores de bolsa y agentes de finanzas, profesores universitarios, trabajadoras sexuales y trabajadores de restaurantes de comida rápida³. En cada una de estas ocupaciones se ha demostrado que

² HOCHSCHILD, A. *The Managed Heart*. University of California Press. 1983, p. 94.

³ BOLTON, S. “Changing faces: nurses as emotional jugglers”. *Sociology of Health and Illness* 23, N° 1: 85-100. 2001; WILLIAMS, A. “Emotion work in paramedic practice: The implications for nurse educators”. *Nurse Education Today* 32, N° 4: 368-372. 2012; KOVACS, M., E. KOVÁCS, y K. HEGEDÚS. “Is emotional dissonance more prevalent in oncology care? Emotion work, burnout and coping”. *Psycho-Oncology* 19, N° 8: 855-862. 2010; GRIFFIN, P. “Gendering global finance: Crisis, masculinity, and responsibility”. *Men and Masculinities* 16, N° 1: 9-34. 2013; BELLAS, M. “Emotional labor in academia: The case of professors”. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561, N° 1: 96-110. 1999; PARREÑAS, R. *Illicit Flirtations: Labor, Migration, and Sex Trafficking in Tokyo*. Stanford University Press. 2011; LEIDNER, R.

las emociones se aprenden, entrenan y rutinizan para adquirir un capital. Por ejemplo, trabajadoras sexuales acumulan capital emocional con llamadas diarias a sus clientes para que estos se sientan deseados sexualmente, o contando historias personales de tristeza y desesperanza para fomentar sentimientos de una masculinidad protectora que induce a sus clientes a ser más generosos en sus regalos y pagos⁴.

A su vez, con el estudio de las emociones se ha explorado cómo operan las desigualdades de poder en las ocupaciones. Por ejemplo, en espacios profesionales predominantemente de mujeres y donde existe la posibilidad de ascenso profesional, se ha demostrado que son los hombres quienes avanzan más rápido en sus carreras, ya que se asume que tienen cualidades emocionales innatas de liderazgo. En los colegios, por ejemplo, es a los hombres profesores y no a las mujeres a quienes se les dan más oportunidades para que asuman cargos de dirección y administración que les permiten obtener mejores salarios⁵. Siempre y cuando estos profesores sean heterosexuales⁶. En otros espacios, son los hombres trans blancos quienes ven aumentadas sus posibilidades de movilidad profesional luego de hacer su transición⁷.

En la profesión legal también se han estudiado las emociones como un trabajo que se entrena. Se ha indagado en el trabajo emocional que hacen abogados litigantes, fiscales y defensores, jueces, juezas y víctimas⁸. Para el caso de abogados litigantes en Estados Unidos, por ejemplo, se ha demostrado que es muy valorado que ellos adopten un “estilo rambo” de litigación, es decir, una actitud emocional agresiva e intimidante. Pero al mismo tiempo se ha comprobado que es un estilo que fija un estándar muy difícil de cumplir para las mujeres y algunos hombres. Si las primeras encarnan una actitud agresiva, pierden femineidad porque contradicen emociones de calma y suavidad que les son exigidas por ser mujeres de clase media⁹. En el caso de los hombres afrodescendientes, si ellos adoptan este estilo, pierden legitimidad profesional, pues su agresividad es leída

“Serving hamburgers and selling insurance: Gender, work, and identity in interactive service jobs”. *Gender and Society*, N° 2: 154-177. 1991.

⁴ *Op. cit.* Parreñas 2011. Ver también el trabajo de Hoang, KK. *Dealing in Desire: Asian Ascendancy, Western Decline, and the Hidden Currencies of Global Sex Work*. University of California Press. 2015.

⁵ WILLIAMS, C. *Still a Man's World: Men who do Women's Work*. University of California Press. 1995.

⁶ CONNELL, C. “Dangerous disclosures”. *Sexuality Research and Social Policy*. 9, N° 2: 168-177. 2012.

⁷ SCHILT, K. y C. CONNELL. “Do workplace gender transitions make gender trouble?”. *Gender, Work, and Organization*. 14, N° 6: 596-618. 2007.

⁸ PIERCE, J. *Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms*. University of California Press. 1995; HARRIS, L. “The emotional labour of barristers: a exploration of emotional labour by status professionals”. *Journal of Management Studies*, 39 (4), pp. 553-584. 2002; WESTABY, C. “‘Feeling like a sponge’: the emotional labour produced by solicitors in their interactions with clients seeking asylum”. *International Journal of the Legal Profession* 17, N° 2: 153-174. 2010; FLOWER, L. “Doing Loyalty Defense Lawyers’ Subtle Dramas in the Courtroom”. *Journal of Contemporary Ethnography* 72, 1-29. 2016; COWAN, D. y E. HITCHINGS. “Pretty boring stuff: District judges and housing possession proceedings”. *Social and Legal Studies* 16, N° 3: 363-382. 2007; MACK, K. y S. ROACH ANLEU. “Performing impartiality: Judicial demeanor and legitimacy”. *Law and Social Inquiry* 35, N° 1: 137-173. 2010; KONRADI, A. “Too Little, Too Late: Prosecutors’ Pre-court Preparation of Rape Survivors”. *Law and Social Inquiry* 22, N° 1: 1-54. 1997.

⁹ *Op. cit.* 8 Pierce 1995.

desde normas racistas que han definido sus cuerpos como excesivamente peligrosos y amenazantes sexualmente¹⁰.

Para el caso de jueces y juezas se ha comprobado que muchas veces se espera que adopten una actitud de neutralidad emocional en su trabajo. Por ejemplo, se ha observado que jueces en Australia, Suecia y Estados Unidos¹¹ proyectan una actitud de desapego con sus emociones para dar a entender que sus decisiones son racionales e imparciales. Pero en el caso de Chile, Huneeus¹² observó que magistrados a cargo de investigar la desaparición de personas en tiempos de dictadura usan estratégicamente emociones de compasión para validar su autoridad y redimir al poder judicial de la complicidad que generaciones anteriores de jueces tuvieron en estos casos. Son magistrados que buscan mostrar empatía hacia el sufrimiento de amigos y familiares de las víctimas, dedicando horas a escuchar sus testimonios y a procedimientos penosos de investigación que probablemente no entregarán nueva información desde un punto de vista judicial.

En otros estudios se ha advertido que las emociones propias y de otras personas son usadas por jueces como fuentes de información para evaluar hechos, pruebas y testimonios. En tribunales criminales de Australia, por ejemplo, jueces y juezas han manifestado que solo cuando declaran sentirse afectados emocionalmente por el remordimiento expresado por los imputados es que se sienten seguros de que ese remordimiento existe¹³. La misma estrategia se ha identificado a propósito del uso de fotografías de crímenes como medios de prueba¹⁴. Asimismo, en Estados Unidos se ha investigado cómo las emociones de mujeres sobrevivientes de violación son consideradas por fiscales y jueces para evaluar su credibilidad. Llantos y expresiones de miedo son fomentadas y entrenadas por los fiscales; mientras que manifestaciones de rabia o frustración son censuradas, pues tienden a ser leídas como vengativas por los jueces, afectando de ese modo la evaluación que hacen de la veracidad y gravedad de los hechos¹⁵.

Siguiendo estos ejemplos entonces, el punto de partida de esta investigación es conceptualizar las emociones como un trabajo que está muy presente en el actuar de jueces y juezas de familia; que influye en la manera cómo proyectan y validan sus competencias; y que pueden ser potenciales fuentes de información para definir pruebas o imputaciones de credibilidad. Pero en esta investigación se asume también que el entrenamiento de las emociones y su reconocimiento no es neutro, pues como hemos visto, se sostienen

¹⁰ HARVEY-WINGFIELD, A. "Racializing the glass escalator: Reconsidering men's experiences with women's work". *Gender and Society* 23, N° 1: 5-26. 2009.

¹¹ *Op. cit.* 8, MACK, K. y S. ROACH ANLEU 2010; BLIX, S. B y Å. WETTERGREN. "A sociological perspective on emotions in the judiciary". *Emotion Review* 8, N° 1: 32-37. 2016; MARONEY, T. "The persistent cultural script of judicial dispassion". *California Law Review* 99, 629-681. 2011.

¹² HUNEEUS, A. "Judging from a Guilty Conscience: The Chilean Judiciary's Human Rights Turn". *Law and Social Inquiry* 35, N° 1: 99-135. 2010.

¹³ ROSSMANITH, K. "Affect and the Judicial Assessment of Offenders Feeling and Judging Remorse". *Body and Society* 21 (2): 167-193. 2015.

¹⁴ BANDES, S. A., y J.M. SALERNO. "Emotion, proof and prejudice: The cognitive science of gruesome photos and victim impact statements". *Arizona State Law* 46, 1003-1056. 2014.

¹⁵ *Op. cit.* 8. Konradi 1997.

generalmente sobre parámetros androcéntricos de ideales profesionales (que definen lo deseable en función de lo masculino) en intersección con parámetros racistas (que definen lo blanco como ideal), heterosexistas (lo heterosexual como un ideal) y clasistas (el *ethos* de clase media como ideal).

¿Cómo jueces y juezas de familia manejan sus emociones en las salas de audiencia de tribunales de familia en Santiago de Chile?, ¿qué emociones se definen como ideales?, ¿cuán diferenciado es el acceso a esas emociones ideales?

III. TRIBUNALES DE FAMILIA EN CHILE

Hoy existen en Chile 60 tribunales especializados en materia de familia, en los que participan 1.848 jueces¹⁶. De ese total, 78% son juezas mujeres¹⁷. Durante el 2016 ingresaron un poco menos de 577.000 causas a estos tribunales, las que equivalen a 15% del total de causas vistas por tribunales de primera instancia ese mismo año. Este porcentaje es similar a la proporción de causas que ingresaron a tribunales de garantía y oral penal, pero mucho menor al porcentaje de causas que ingresan a tribunales civiles (que corresponden a 58% del total)¹⁸. El 34% de las causas que ingresan a tribunales de familia son demandas por pensión de alimentos, seguidas por 15% de conflictos por relación directa y regular, 13% por violencia intrafamiliar, 11% por vulneración de derechos y 10% por divorcios¹⁹.

Es importante indicar que los tribunales de familia incluyen un sistema de mediación familiar (no aplicable eso sí para casos de violencia) que procesa el 33% del total de procedimientos. En las sesiones de mediación no participan jueces de manera directa, sino que mediadores familiares²⁰. El resto de los procedimientos que se ven en estos tribunales son contenciosos, por protección o por cumplimiento, y es en estos procedimientos cuando se necesita la acción directa de un juez.

En las comunas más pequeñas de Chile no se cuenta con tribunales especializados, sino que con Juzgados de Letras, que entre otras materias atienden materias de familia. Para el resto de las comunas existen tribunales especializados que se organizan con un sistema de salas de audiencia en que participa un juez/a, un secretario/a de actas (quien lleva un registro de la audiencia) y un/a consejero/a técnico/a (usualmente un/a psicólogo/a o asistente social que asesora al juez). A su vez, cada tribunal tiene su propio

¹⁶ Disponible en: <http://www.oas.org/dsp/Observatorio/database/indicatorsdetails.aspx?lang=es&indicator=48>. Fecha de consulta: 20 de febrero de 2017.

¹⁷ Disponible en: <http://decs.pjud.cl/index.php/noticias/564-distribucion-jueces-y-juezas-y-ministros-y-ministras-del-poder-judicial-segun-sexo>. Fecha de consulta: 31 de mayo 2017.

¹⁸ Cálculos hechos en función de estadísticas obtenidas en la página del Poder Judicial. Disponible en: <http://www.pjud.cl/cuadro-resumen-estadisticas-anales-del-poder-judicial-ano-2007-a-2015>. Fecha de consulta: 27 de febrero de 2017.

¹⁹ Fuente Instituto Nacional de Estadística, *Anuario de Justicia de Familia*, 2014.

²⁰ *Ídem*.

sistema de trabajo para definir el número y organización de las audiencias diarias en cada sala²¹. A modo de ejemplo, un tribunal en Santiago se puede organizar en función del tipo de interviniente (si participa o no la Corporación de Asistencia Judicial)²² y por tipo de audiencia (preparatoria o de juicio). Respecto de los tiempos, un estudio en cuatro tribunales de Santiago indicó que, en promedio, transcurren 40 días entre el ingreso de la demanda y la primera audiencia, y 50 a 60 días entre la primera y la segunda audiencia²³.

Finalmente es importante indicar que el funcionamiento de estos tribunales depende en gran parte de una red de instituciones que apoyan su labor. Por ejemplo, Carabineros es responsable —entre otras cosas— de hacer cumplir las medidas cautelares dictadas por jueces, mientras que las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) y Programas de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) emiten informes de diagnóstico de la situación de vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes. Otras instituciones que colaboran diariamente con tribunales de familia son el Servicio Médico Legal, hospitales, residencias para niños, niñas y adolescentes de la red del Servicio Nacional de Menores (SENAME), la Corporación de Asistencia Judicial, casas de adopción, municipalidades, embajadas, consulados, entre otros.

IV. METODOLOGÍA

La metodología de este trabajo es etnográfica²⁴ y el trabajo en terreno se realizó desde junio a agosto del 2014. Tras recibir una autorización de la coordinadora, en ese entonces, del Centro de Medidas Cautelares de Santiago, pude observar las dinámicas

²¹ Para más información acerca de la variabilidad de criterios ver *Op. cit.* 15 Fuentes, C., F. Marín y E. Ríos 2010.

²² Las Corporaciones de Asistencia Judicial entregan un servicio de asistencia legal gratuita a personas que no puedan pagar por ella.

²³ *Op. cit.* 15, González 2014, p. 50.

²⁴ La principal característica de la etnografía en comparación con otras técnicas cualitativas es que quien investiga se inserta directamente en el contexto que estudia para entender en primera persona las reglas formales e informales que rigen ese contexto (ver BECKER, H. "The Epistemology of Qualitative Research". En J.A. COLBY y R. SCHWEDER (eds.), *Ethnography and Human Development: Context and Meaning in Social Inquiry*, Chicago University Press, pp. 53-71. 1996). En ese proceso se toma nota de las interacciones de la forma más densa y precisa posible. Pero dependiendo de la investigación, hay distintas formas de hacer un trabajo etnográfico. Estas modalidades varían según los criterios para presentar la información, para definir los tiempos que toma la recolección de información o para incluir un análisis reflexivo del lugar que ocupa la investigadora; ver por ejemplo, ADLER, P. y P. ADLER, "Of Rhetoric and Representation: the four faces of ethnography". *Sociological Quarterly* 49, pp. 1-30. 2008. Es importante indicar además que a diferencia de las técnicas de recolección cuantitativas, con una etnografía no se busca hacer generalizaciones a base de una muestra probabilística, sino más bien entender los procesos que sostienen ciertos discursos y dinámicas en un contexto específico.

que se daban dentro y fuera de salas de audiencia de varios juzgados de familia ubicados, en ese momento, en el edificio de la calle San Antonio de Santiago de Chile²⁵.

La pregunta por explorar el trabajo emocional que hacen jueces y juezas de familia surgió de manera inductiva tras pocos días de haber iniciado el trabajo en terreno para esta investigación. Fue una pregunta que en gran parte nació de mi observación de las dinámicas en los pasillos del tribunal y del desgaste emocional que veía en mí, en funcionarios y en jueces al observarlos cómo escuchaban de manera sistemática relatos de trauma y violencia en las salas de audiencia. Al poco andar y gracias a mi posición como socióloga y no abogada, pude construir relaciones de confianza con jueces y funcionarios para conversar abiertamente acerca de sus emociones y el impacto que producían los relatos de violencia en su salud.

Durante mi trabajo en tribunales tomé nota de 120 horas de interacciones que se dieron en los pasillos del edificio, en las afueras, y en las mismas salas de audiencias. Observé y conversé con jueces y juezas, abogado/as, usuario/as, consejero/as técnico/as, secretario/as de actas, funcionario/as de atención al público, administradore/as del tribunal, guardias, trabajadore/as de aseo y limpieza, trabajadore/as de una cafetería ubicada a un lado del edificio de tribunales, y vendedore/as ambulantes.

Además de las entrevistas, seguí de cerca el trabajo de dos jueces hombres y cuatro juezas mujeres. En las audiencias que dirigían generalmente me senté al lado de los secretarios del tribunal para observarlos en presencia de distintas personas, en la disposición de sus cuerpos, en sus rutinas de alimentación, recreación y prácticas de trabajo. Seguí su trabajo en materias de violencia intrafamiliar y protección de niños, niñas y adolescentes solamente, para así tener acotada la muestra a un tipo específico de casos. Fuera de las audiencias, observé la interacción que tenían consejero/as técnicos, abogado/as, usuario/as, y secretario/as de actas para entender cómo la figura del juez se hacía presente en esas interacciones. Luego de observar el trabajo de estos seis jueces, les solicité tener una entrevista. Cuatro de ellos accedieron a darme esa entrevista. Estas tuvieron una duración que varió entre una hora a dos horas y media. En la conversación indagué en sus trayectorias profesionales, en las funciones que realizaban en el tribunal, en su percepción de cuál debían ser las competencias ideales para su trabajo y en el manejo que hacían de sus emociones.

También entrevisté a abogados litigantes. Algunas de estas entrevistas las hice en los pasillos de los tribunales justo afuera de las salas de audiencia; mientras que a otros los entrevisté en sus oficinales fuera del tribunal. También entrevisté a administradores del tribunal, a secretarios de actas y consejeros técnicos que habían participado directamente en las audiencias con los jueces que observé. Estas entrevistas las realicé en las mismas salas del tribunal después de sus horarios de trabajo. En total realicé 12 entrevistas, de las que hay un registro de audio. El resto de mis conversaciones están registradas en mis notas de campo.

²⁵ En el 2017 los cuatro juzgados de familia que se ubicaban en la calle San Antonio se trasladaron a una nueva dirección.

Sumado a esto, revisé documentos proporcionados por diferentes personas entrevistadas. Estos documentos incluyeron estadísticas de gestión, presentaciones en formato .ppt de las actividades realizadas por tribunales, sentencias, encuestas a usuarios e informes de gestión.

Para la realización de esta investigación conté con los permisos del comité de ética de la Universidad de Wisconsin-Madison. Bajo los protocolos autorizados por el comité, la identificación de cada uno de mis informantes quedó definida bajo estrictos criterios de confidencialidad, por tanto no se darán en este informe nombres específicos de las personas entrevistadas, ni información del tribunal al que estaban afiliados.

V. RESULTADOS

Si bien manuales de derecho en Chile y en otros países han manifestado una y otra vez que la imparcialidad es un valor prioritario e ineludible en la profesión legal²⁶, en esta investigación pude comprobar que en la judicatura de familia sus funcionarios valoran primero la capacidad resolutoria que puedan tener jueces y juezas. Como me indicó una jueza, “mi función primordial es resolver problemas” (entrevista 3), pues “el abogado que no es capaz de identificar el problema, mal puede realizar acciones a resolver el problema” (idem). En otras palabras, se espera que los jueces sean capaces de diagnosticar problemas y ofrezcan una solución inmediata y efectiva en las salas de audiencia. Más aún, funcionarios y jueces me indicaron que se esperaba también de ellos seguridad en su actuar. Así, un “buen juez” debe ser alguien que “se atreva a tomar decisiones”, que no sea “temeroso ni inseguro” (entrevista 2), ni “que le quite el pote a la jeringa” (entrevista 13); criticándose a los que “titubean” (entrevista 7), extienden los tiempos de las audiencias innecesariamente por “estar preguntando a cada rato qué opina cada uno” (entrevista 10), o evitan resolver casos de una “complejidad mínima”, prefiriendo “pedir informes” a las instituciones de apoyo a la labor judicial (entrevista 9). ¿Cómo entonces se proyecta seguridad y capacidad resolutoria en las salas de audiencia de tribunales de familia? En este trabajo se han identificado dos principales estrategias.

1. *Cortesía*

Jueces y juezas de familia cultivan un capital emocional de cortesía por medio de emociones de empatía, desapego emocional y plasticidad anímica. Acerca de la primera estrategia, fue común escuchar que una actitud muy valorada por los funcionarios es que jueces y juezas tomen sus decisiones en función de los efectos prácticos que estas tienen en la vida de los usuarios (entrevista 10). Como me explicó una jueza en la entrevista:

²⁶ Respecto del valor de la imparcialidad en la profesión legal ver, para el caso de Chile, ONFRAY, A. “Ética Judicial y Capacitación de los Jueces”. *Revista de Derecho*, N° 27, pp. 17-18. 2012. Para el caso de otros países, ver *Op. cit.* 11 Maroney 2011.

“de qué me sirve a mí fijar la parte en rebeldía y fijar una pensión de 20 millones si sabemos que con suerte va a pagar uno, de qué sirve” (entrevista 3). Por tanto, mediante la toma de decisiones factibles, jueces esperan transmitir una actitud emocional de “empatía” con los usuarios (entrevista 9), al demostrarles que han tomado en consideración la viabilidad y potencial cumplimiento de sus decisiones.

Sin embargo, se reconoce que tomar decisiones en empatía no es fácil y aquí jueces y funcionarios apelan a la imagen de juezas que han vivido la experiencia de la maternidad, que toman decisiones rápidas y que han trascendido sus privilegios de clase, como personas con una especial capacidad para desarrollar esta cortesía emocional. Se las trata de juezas que no andan dictando sentencias con la “cartera Louis Vuitton en el estrado” (entrevista 2), que saben cuánto se gasta en los hijos (entrevista 4) y que tienen conciencia de lo difícil que es para una mujer que vive en Peñalolén trasladarse con sus mellizos a tribunales ubicados en el centro de Santiago (entrevista 9). Como indicó una secretaria de actas, son “juezas ejecutivas” que les “importan los casos”, “que no son legalistas” y que “dan cabida a la gente pero [la resolución] ya la tienen lista” (entrevista 10). Por ejemplo, una jueza (que para muchas personas se ajustaba a este ideal), a propósito de un caso en el que decidió rechazar una acusación de negligencia contra dos padres, me explicó justo antes de la audiencia que se negaría a “pedir terapia a una familia que entre los dos ganan 320 mil pesos... pedirles hacer terapia es que pierdan su pega, además ellos han venido (...) el contexto en que vive esta gente... con que vayan al colegio y no les peguen [a los hijos] ya es suficiente” (notas de campo 2107). Esta jueza, con esta actitud, validó ante mí una cortesía estratégica con los usuarios que le permitía posicionarse como una autoridad empática de su situación (porque no forzaría a esos padres a perder su trabajo) y como una profesional de decisiones rápidas y seguras (pues su decisión la tenía tomada de antemano y ver a los padres en tribunales no hizo más que corroborarla).

Una segunda estrategia para cultivar una actitud de cortesía apela a una imagen masculina de abstracción y desapego emocional. Como me explicaron jueces y funcionarios, se consideran como competentes a jueces que tengan una vocación académica; esto es, que sean eruditos en distintas materias, y adopten una actitud metódica para escuchar y entender distintos puntos de vista, y así tomar decisiones ecuanímes (entrevista 8, 13). Contraria a la figura anterior de “juezas ejecutivas”, jueces y juezas aquí cultivan en las audiencias una actitud pausada, tomándose un tiempo de silencio entre cada intervención, preparando notas en un cuaderno o mirando la pantalla de un computador por largo tiempo para dar a entender que están pensando en el caso (notas de campo 0107). En otras situaciones son más expresivos, pidiendo momentos de receso para comunicar que necesitan un tiempo para pensar, para que sus emociones “decanten” y así puedan tomar una mejor decisión (notas de campo 1007).

Por tanto, bajo esta figura, jueces y juezas cultivan una actitud de calma y no de ejecución rápida; y en vez de preocuparse por expresar que han considerado la factibilidad de sus decisiones, se muestran más preocupados por hacer explícito cuán racionales han sido en la toma de sus decisiones. Por ejemplo, en una audiencia pertinente a vulneración de derechos de dos niños (dirigida por un juez que para muchas personas calificaba en

este ideal “académico”), el juez agradeció el “ímpetu” mostrado por la consejera técnica y por una abogada de una oficina de protección de derechos (OPD). Esta última se había opuesto tenazmente a la opinión de la consejera técnica de institucionalizar a uno de los niños. El juez, en vez de amonestar a la abogada por haber interrumpido a la consejera técnica mientras esta daba su opinión en la audiencia, agradeció su compromiso con la madre y en un tono muy pausado, siguió agradeciendo a ella y a la consejera técnica que “hayan estudiado la causa”, indicando que entendía que “están en puntos experienciales diversos”, que “es absolutamente legítimo tenerlos”, pero que él necesitaba “tener la máxima información de ustedes para yo afinar la mía” (notas de campo 1007). Es decir, la cortesía del juez aquí se transmitió en una actitud de escucha de opiniones divergentes y toma de distancia con las emociones de otros (y eventualmente con las propias), adoptando una disposición de pausa, calma y abstracción para ponderar y “afinar” su punto de vista.

Una tercera estrategia para desarrollar un capital emocional de cortesía se relaciona con la capacidad que tengan jueces y juezas para adaptarse anímicamente a las distintas emociones que se viven en las audiencias. Esta actitud es vista como una de las competencias más difíciles de lograr, porque jueces y juezas consideran que se consigue después de un largo proceso de aprendizaje y autoconocimiento que usualmente involucra momentos de crisis y depresión (entrevista 1, 2, 3, 4). En efecto, jueces y funcionarios me explicaron que hay que pasar por un intenso y difícil proceso personal de crecimiento e introspección para acomodarse emocionalmente al trabajo en tribunales de familia (entrevista 2,3,7). En la descripción que me hacían de sus primeros días de trabajo, me relataban esos días como “espantosos” (entrevista 3), viviéndose como si se estuviera en un estado constante de *shock* y “terror” (entrevista 2) por la “carencia de afectos” y violencia que conocían (entrevista 1). Una persona entrevistada me ilustró este punto a propósito del impacto que le provocó (y le sigue provocando) haber visto a un niño de cuatro años en una audiencia aferrado a la pierna de un carabinero que lo encontró caminando solo por las calles la noche anterior (entrevista 7).

Más aún, la dificultad de esos primeros días de trabajo para jueces y funcionarios no solo pasaba por ver a otras personas en una situación de abandono material y afectivo (entrevista 1), sino también en tomar conciencia de que ese abandono y violencia estaba presente “al lado de sus departamentos” también y en sus propias biografías, pues muchos jueces en esos primeros días comenzaban a entender sus propias historias de maltrato y violencia que no habían reconocido hasta ese momento (entrevista 3).

A propósito de estos difíciles primeros días, jueces y juezas me relataron las diversas estrategias que adoptaron para superar cuadros depresivos (entrevista 4), trastornos de sueño (entrevista 2) y para reprimir llantos en plena audiencia (entrevista 3). Terapias psicológicas y psiquiátricas, clases de tai-chí, escritura de poemas, muestras de afecto entre jueces luego de audiencias y reuniones sociales fuera del trabajo (notas de campo 1107) fueron algunos ejemplos. Con estas estrategias, jueces y juezas lograban ir aprendiendo a “conocerse, cuidarse, contenerse y repararse” y a “poner límites” porque “no se puede hacer todo” (entrevista 1), pues como me explicaron, de otra forma “no se puede vivir después de un femicidio” (entrevista 3).

Entonces un capital emocional de cortesía se cultiva no solo por medio de competencias que desarrollan “juezas ejecutivas” o “jueces académicos”, sino también mediante habilidades de autoconocimiento y plasticidad anímica que permiten sobrellevar las exigencias de su profesión y hacer más grato el trabajo con consejeros técnicos y secretarías de actas. Así por ejemplo, pude ver cómo jueces y juezas pasaban rápidamente de una sensación de enojo o tristeza, a humor y risa una vez finalizada la audiencia al contar chistes y anécdotas, al leer en voz alta noticias de fútbol, al ofrecer frutas y galletas o al participar alegremente en chismes concernientes a personas de televisión que habían pasado por tribunales ese día (notas de campo 1906).

El problema, sin embargo, es que jueces y funcionarios deben aprender solos estas estrategias que sirven como herramientas de cuidado; y como me aclaró una jueza, jueces muy jóvenes y “sin experiencia de vida” están especialmente en riesgo de no ser capaces de desarrollar estas estrategias de plasticidad a tiempo (entrevista 3). En efecto, durante el desarrollo de esta investigación pude corroborar la inexistencia de una política institucional que diera espacios y recursos a jueces y funcionarios para discutir en conjunto la presión a la que estaban sometidos por escuchar diariamente relatos de trauma o experimentar episodios de violencia en las audiencias. Esto es particularmente preocupante si se considera que el estrés de jueces en general²⁷ y jueces en familia en particular²⁸ no es una novedad en estudios de psicología jurídica, calificándose como un estrés que es parte de un cuadro más amplio de “fatiga por compasión”, *burnout* o “trauma vicario” propio de esta ocupación.

Más aún, la estructura organizacional de tribunales tampoco favorece el cuidado de equípos. Jueces de familia en la práctica no tienen movilidad ascendente en el poder judicial (por ejemplo, no han habido casos de jueces de familia que hayan accedido directamente a cargos en la Corte Suprema) ni tampoco tienen flexibilidad para cambiarse a tribunales de menor rango. Esta situación, para algunos informantes, fomenta una sensación de frustración, menosprecio y poco reconocimiento a su labor, ya que se sienten estancados en su carrera profesional (entrevista 13). Como me comentó un entrevistado, “para muchos [jueces] este es el fin de la carrera y eso como que repercute en el carácter de ellos (...) yo no los veo felices” (entrevista 7). Sumado a esto, la red de instituciones que apoya la labor judicial (municipalidades, policías, centros de salud y diagnóstico, casas de adopción, casas de residencia, etc.) también tienen serias deficiencias que entorpecen la labor de los funcionarios. Casos de jueces que hicieron traslados de usuarios en sus autos porque una ambulancia no estuvo disponible (entrevista 10)

²⁷ Ver por ejemplo CHAMBERLAIN, J. y M. K. MILLER. “Evidence of secondary traumatic stress, safety concerns, and burnout among a homogeneous group of judges in a single jurisdiction”. *The Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law* 37, N° 2: 214-224, 2008; MATTISON, T. “Vicarious Trauma: The Silent Stressor”. National Center for State Courts. ICM Fellows Program. Disponible en: <http://www.ncsc.org/~media/Files/PDF/Education%20and%20Careers/CEDP%20Papers/2012/Vicarious%20Trauma.Ashx>. Fecha de consulta: 27 de febrero 2017; OSOFSKY, J., F. PUTNAM, y C. LEDERMAN. “How to maintain emotional health when working with trauma”. *Juvenile and Family Court Journal* 59 (4): 91-102. 2008.

²⁸ JAFFE, P., C. V. CROOKS, y B. Lee DUNFORD. “Vicarious trauma in judges: The personal challenge of dispensing justice”. *Juvenile and Family Court Journal* 54 (4): 1-9. 2003.

o jueces que comen solo una vez en el día porque tienen que hacer gestiones para que un niño sea recibido en una residencia del SENAME (entrevista 4) demuestran el nivel de estrés y desgaste al que están sometidos.

Un segundo problema asociado a la falta de políticas institucionales de cuidado de equipos es que al no contar con espacios de discusión de las competencias emocionales que jueces y juezas se ven obligados a desarrollar, se fomenta una cultura organizacional paternalista que establece líneas divisorias entre jueces y usuarios. Estas líneas divisorias, criticadas por algunos consejeros técnicos, reproducen la percepción por parte de los jueces que a las audiencias llegan personas “que han sido incapaces de resolver sus conflictos por sí mismas” (entrevista 4) y que esperan que sea el “juez quien establece qué es lo correcto” en sus vidas para que ellas simplemente “acaten” sus órdenes (entrevista 3). Sumado a esto, es una cultura organizacional que no problematiza la manera cómo jueces y juezas interpretan las emociones de usuarios y usuarias. En efecto, fui testigo de cómo ellos daban por descontado que las expresiones de personas de nacionalidad peruana eran en “exceso” violentas y machistas (notas de campo 2107); que las personas más pobres eran naturalmente “incapaces” (notas de campo 0707); o que madres que no asumían una posición de víctima (notas de campo 1107) y por el contrario hacían explícito un reclamo por compensaciones económicas daban cuenta de cuán “malas madres” eran, con intenciones “sospechosas” y con actitudes de mujeres “mentirosas” y “manipuladoras” (notas de campo 2506).

En resumen, una primera forma de proyectar seguridad y capacidad resolutive por parte de jueces de familia es cultivar un capital emocional de cortesía. Dicha cortesía está referida a usuarios, funcionarios, abogados y profesionales de instituciones de apoyo a tribunales, y supone que jueces y juezas son capaces de ser empáticos con la situación de estas personas. Es una cortesía que se comunica en la consideración que se ha hecho de la factibilidad de las decisiones, en la distancia emocional que se tiene del caso para asegurar una toma de decisión racional, o en la plasticidad anímica que desarrollan para hacer un grato ambiente de trabajo. Al mismo tiempo, es una cortesía que descansa en imágenes masculinizadas y feminizadas de tipos ideales de jueces, y que exige una toma de conciencia de los privilegios de clase para el caso de las juezas. Pero al ser una disposición emocional que se aprende solo y sin acompañamiento institucional, corre el riesgo de facilitar una cultura organizacional paternalista que objetiva a los usuarios como grupos homogéneos en función de estereotipos racistas, clasistas y machistas.

2. *Intimidación*

La segunda competencia emocional aprendida y valorada por jueces y juezas de familia es la intimidación. Para ilustrar este punto, una secretaria de actas me relató el manejo que realizó una jueza ante el caso de un hombre que había golpeado a su pareja tras descubrir que le había sido infiel. La jueza que atendió el caso resolvió antes de la audiencia que la situación no era grave, pues el hombre había ejercido violencia solamente una vez y por una razón puntual. Sin embargo, durante la audiencia la jueza adoptó una actitud de enfado y provocación, y dirigiéndose al hombre le señaló:

“entienda, si a la fuerza no hay cariño, a la fuerza no hay amor, entienda que la señora está con otra persona” (entrevista 10). La jueza entonces, en vez de “andar citando artículos para decirte que ya no te quieren” (idem) usó su enojo para apoyar el diagnóstico que hizo del problema (un hombre agrede porque no asume el término de su relación) y su solución (convencer al hombre que su relación terminó).

En mi observación de las audiencias, identifiqué que para mostrarse intimidante, importaba expresarse en tonos de voz golpeados, interrumpir relatos de abogados y usuarios, fijar la mirada a los ojos de usuarios, y repetir preguntas bajo una lógica de interrogatorio. Por ejemplo, en un caso donde una madre fue acusada por negligencia contra sus hijos, el juez al inicio de la audiencia le pidió tres veces que indicara “su nombre completo” (la mujer primero no dio su segundo apellido y luego no dio su segundo nombre) y le repitió cinco veces la pregunta “¿qué la hace pensar que es la madre de los niños?”. El juez tras no recibir una respuesta satisfactoria, solicitó a la consejera técnica que contestara la última pregunta. Entonces, por medio de la lógica de un interrogatorio que no dio por descontado ni el nombre de la usuaria ni el significado de la maternidad, el juez en esta audiencia logró usar la intimidación para generar sentimientos de perturbación en la mujer y sus familiares, corroborando así la acusación que existía respecto de su incapacidad para hacerse responsable de sus hijos.

En otros casos, jueces y juezas usan la intimidación para evaluar la credibilidad de las emociones expresadas por los usuarios. Por ejemplo, en un caso de abuso sexual contra una niña, la jueza que dirigió la audiencia además de mantener su mirada permanentemente en el padre de la niña, apenas terminó la audiencia se apresuró en comentar en voz alta al consejero técnico que le llamó la atención el llanto del padre de la niña, indicando que fue un llanto “fuera de lugar” (notas de campo 2506). Comentario que el consejero validó como sospechoso también. En otro momento, la misma jueza me explicó que le negó el cuidado de tres niños a unos abuelos, porque esos abuelos “no eran de trigos muy limpios” (su trabajo estaba relacionado con el tráfico de drogas) y además porque “me da mala espina uno, porque se enojó mucho cuando no le di a los niños” (notas de campo 2606).

Prácticas de intimidación las observé extendidamente, en comentarios de frustración y enojo que hacían jueces por la precaria infraestructura de las salas de audiencia (notas de campo 2706), por la falta de casos notificados (notas de campo 1906), por la impuntualidad de usuarios y abogados (notas de campo 1906) o por las fallas de los sistemas computacionales (notas de campo 3006). En una ocasión por ejemplo, un juez tras sentirse frustrado porque un documento no estaba en el sistema *online*, golpeó un teléfono, indicándome que “fue aquel teléfono el que hice pedazos la otra vez” (notas de campo 3006). Estas eran actitudes intimidantes que además se validaban con comentarios de funcionarios y abogados que trataban a las juezas como “damas de hierro” (entrevista 10), a jueces como “reyes autoritarios” (entrevista 8) y con prácticas de consejeros técnicos que fuera de las salas de audiencia le comentan a los usuarios que la “jueza está enojada” y que si no se siguen las reglas, “la jueza los mandará presos” (notas de campo 1906). Más aún, para algunos informantes, esta actitud intimidante es resultado del entrenamiento explícito que reciben en la Academia Judicial (entrevista 8). De acuerdo

con algunos funcionarios, jueces y juezas aprenden en la Academia a tener una actitud “sancionadora” y “prosecutoria” que la traspasan incluso a entrevistas laborales donde “entrevistan como si se hubiese cometido un homicidio” (entrevista 13).

Cada uno de estos ejemplos espero permita demostrar el esfuerzo que deben hacer jueces y juezas para aparecer en una actitud emocional intimidante y así proyectar seguridad y capacidad resolutive. Es una actitud que exige entrenar una disposición corporal específica (por ejemplo, mirar a los ojos), un tono de voz (hablar más fuerte) y una forma de usar los objetos (permitirse dar golpes a teléfonos). Además son actitudes que se construyen en alianza con muchas personas (consejeros técnicos, abogados, secretarios de actas, usuarios, profesionales de instituciones de apoyo a tribunales) y en un contexto donde no resulta ajeno el enfado, pues en tribunales “alguien siempre está enojado” (entrevista 10).

La validación profesional de una actitud intimidante presenta, sin embargo, problemas para quienes no quieren ajustarse a ella. Juezas que eran vistas como “muy duras” por secretarios de actas y consejeros técnicos, en las entrevistas me manifestaban que lo que menos que querían era ser vistas así por los usuarios (entrevista 2, 4). Además, en línea con la literatura, eran juezas sancionadas en su femineidad. Siguiendo un estereotipo machista muy arraigado en la justicia de familia en Chile²⁹, estas juezas eran vistas como “solteronas bigotudas” (entrevista 2) o como la “fea del curso que ahora hay que adular porque tiene poder” (entrevista 8). Para el caso de los hombres, no identifiqué una relación de suma y cero entre la adopción de una actitud intimidante y su masculinidad. Pero sí hay para ellos una sanción respecto de la elección que han hecho por especializarse en materias de derecho de familia, pues jueces hombres son vistos como “mateos, pero sin roce social” (entrevista 8), es decir, personas que no tienen las conexiones sociales que tienen abogados de clase alta para acceder a un trabajo de mayor remuneración y prestigio.

La validación de una disposición intimidante también trae problemas para funcionarios y abogados. Como me manifestaron jueces, secretarios de actas y consejeros técnicos, muchos jueces y juezas se exceden en su actitud intimidante, validando su posición como si tuviesen un “título nobiliario” (entrevista 2), como si fueran “dioses” que “deciden desde el olimpo” (entrevista 9), como si fueran “intocables” (entrevista 4), y como si en vez de entender que están haciendo un servicio, estuvieran haciendo un “favor” a los usuarios (entrevista 2). Además es una actitud que hace muy difícil su trabajo con administradores de tribunales (entrevista 12, 13) y con los mismos consejeros técnicos que a juicio de algunos abogados y jueces, muchas veces no se atreven a contradecir la opinión de jueces (entrevista 8, 2)³⁰.

²⁹ AZÓCAR, María J. “Expertos en derecho: profesión legal, género y reformas judiciales en Chile”. *Revista de Derecho (Valdivia)* 28, N° 2: 9-29. 2015.

³⁰ En otras investigaciones también se ha comentado este punto a propósito de la actitud “tirana” de algunos jueces de familia, con prácticas de abuso de poder, de prepotencia y con retos que a veces llegan hasta los gritos en las audiencias. Ver *Op. cit.* 1, pp. 994 y ss.

En resumen, jueces y juezas desarrollan competencias emocionales intimidantes mediante un gran número de prácticas que se dan en red y en la que participan distintas personas (funcionarios del tribunal, usuarios, abogados, funcionarios de otras instituciones), objetos (tecnologías e infraestructura de tribunales) e instituciones (tribunales, Academia Judicial e instituciones de apoyo a la labor de tribunales). El gran riesgo, sin embargo, es que a juicio de las personas entrevistadas, es una estrategia que muchas veces se transforma en agresión y maltrato, y además pone en desventaja a mujeres juezas al verse doblemente castigadas: primero por ser juezas muy duras y, segundo, por ser mujeres muy duras.

VI. CONCLUSIONES

Una de las aspiraciones más sentidas de la profesión legal en Chile y en otros países ha sido suponer que jueces y juezas, para tomar decisiones justas en un tribunal, deben dejar de lado sus emociones. En la práctica, sin embargo, esta aspiración ha demostrado que se sustenta en una distinción muy problemática (racionalidad versus emoción) y que ha hecho muy difícil abrir un debate respecto del carácter histórico y contextual de las decisiones que se toman en un tribunal y de la forma cómo se construye la experticia judicial³¹. Más aún, ha reproducido diferenciales de poder en la profesión, al cimentar la idea de que el derecho de familia es un área cargada de emociones y, por tanto, no jurídica³². Desde una perspectiva sociológica, en cambio, hemos querido tomar en serio las emociones de jueces y juezas de familia. Hemos tratado su manejo emocional como un trabajo que se aprende y que se entrena en función de reglas formales e informales fijadas por la profesión legal. Hemos partido de la base que las emociones pueden o no conducir a errores; pueden o no tener un impacto en la forma como se evalúan hechos, testimonios o pruebas. En otras palabras, hemos tomado la ventaja de no vernos en la obligación de restituir la imparcialidad y el desapego emocional como los valores principales de la profesión legal, para así estudiar, empíricamente, cómo las emociones importan en la construcción de la experticia judicial. Tres son las principales conclusiones de este estudio.

Primero, se ha demostrado que jueces y juezas desarrollan competencias de empatía, neutralidad afectiva, plasticidad anímica e intimidación para validar su capacidad resolutoria y seguridad en la toma de decisiones. Así por ejemplo, jueces y juezas se entrenan en su empatía para tomar decisiones factibles, considerando si una sentencia se cumplirá o no en la práctica; desarrollan una plasticidad anímica para generar un buen

³¹ Para entender el desarrollo que han tenido los estudios de las emociones y el derecho, ver por ejemplo, el repaso que hace BORNSTEIN, B. H., y R. L. WIENER. "Introduction to the Special Issue on Emotion in Legal Judgment and Decision Making". *Law and Human Behavior* 30, N° 2. 2006; BANDES, S. A., y J. A. BLUMENTHAL. "Emotion and the law". *Annual Review of Law and Social Science* 8. 2012; MARONEY, T. A. "A Field Evolves: Introduction to the Special Section on Law and Emotion". *Emotion Review* 8, N° 1. 2016.

³² *Op. cit.* 28.

ambiente de trabajo y sobrellevar las exigencias que reclama atender casos de conflictos familiares; se muestran desapegados de sus emociones para marcar su autoridad ante consejeros técnicos; y aprenden a ser intimidantes para evaluar cuán creíbles son los testimonios de los usuarios y así calificar su responsabilidad en los hechos. Este es un complejo trabajo emocional que no depende simplemente de las características personales de jueces y juezas, sino que se sostiene en una red de relaciones sociales; en la que varias personas, objetos e instituciones participan.

Segundo, hemos visto que las competencias emocionales que desarrollan jueces y juezas reproducen diferenciales de poder entre ellos. La plasticidad anímica de juezas de familia muy jóvenes, por ejemplo, tiende a ser puesta en entredicho, porque se considera que no tienen capacidad para trascender el *shock* de los primeros días de trabajo; mientras que la intimidación que ejercen juezas mujeres es vista como un exceso, que las castiga en su femineidad. En contraposición con estas imágenes feminizadas, imágenes masculinizadas promueven la idea de que jueces hombres con un perfil “académico”, pueden fácilmente abstraerse de sus emociones y con ello validar sus competencias de racionalidad. Si esto es así, es crucial imaginar otras maneras más inclusivas de entender las competencias de jueces y juezas. Marcadores como la edad o la identidad de género estarían actualmente rigidizando el reconocimiento y la valoración que se hace de las competencias emocionales de jueces de familia. Futuros trabajos podrían explorar si la sexualidad, capacidad, raza o etnia están estableciendo también jerarquías entre jueces y juezas.

Finalmente, hemos visto que una principal forma como se ha traducido el menosprecio profesional hacia la judicatura de familia ha sido la desatención institucional de las originales y complejas competencias emocionales que estos jueces y juezas han desarrollado. Esta desatención ha traído varias consecuencias. Primero, ha generado una falta de espacios de cuidado de equipos para hacer frente al desgaste que produce en los mismos jueces y funcionarios el trabajo diario en materias de violencia y conflictos familiares. Segundo, ha invisibilizado las creativas estrategias de cuidado que estos profesionales han desarrollado y que podrían ser extensivas a otros espacios de la profesión. Tercero, no ha permitido problematizar las prácticas de objetivación de las experiencias de usuarios y usuarias, afectando el tipo de justicia procedimental que se les ha entregado. Finalmente ha sido un menosprecio que no ha permitido evaluar cómo la valoración de las competencias intimidantes que se espera de estos jueces ha reproducido prácticas de maltrato hacia abogados y otros funcionarios de los tribunales.

BIBLIOGRAFÍA

- ADLER, P. y P. ADLER. “Of Rhetoric and Representation: The Four Faces of Ethnography” *Sociological Quarterly*, 49, pp. 1-30. 2008.
- AZÓCAR, M. J. “Expertos en derecho: profesión legal, género y reformas judiciales en Chile”. *Revista de Derecho (Valdivia)* 28, N° 2: 9-29. 2015.
- BANDES, S. A., y J. A. BLUMENTHAL. “Emotion and the law”. *Annual Review of Law and Social Science* 8. 2012.

- BANDES, S. A., y J.M. SALERNO. "Emotion, proof and prejudice: The cognitive science of gruesome photos and victim impact statements". *Arizona State Law* 46, 1003-1056. 2014.
- BECKER, H. "The Epistemology of Qualitative Research". En R. Jessor, A. Colby, & R. Schweder (eds.), *Ethnography and Human Development: Context and Meaning in Social Inquiry* (pp. 53-71). Chicago: University of Chicago Press. 1996
- BELLAS, M. L. "Emotional labor in academia: The case of professors". *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561, Nº 1: 96-110. 1999.
- BLIX, S. B., y Å. WETTERGREN. "A sociological perspective on emotions in the judiciary". *Emotion Review* 8, Nº 1: 32-37. 2016.
- BOLTON, S. "Changing faces: nurses as emotional jugglers". *Sociology of Health & Illness* 23, Nº 1: 85-100. 2001.
- BORNSTEIN, B. H., y R. L. WIENER. "Introduction to the Special Issue on Emotion in Legal Judgment and Decision Making". *Law and Human Behavior* 30, Nº 2. 2006.
- CASAS, L., F. MARÍN, M. DUCE, C. RIEGO y M. VARGAS. "El funcionamiento de los tribunales de Familia: resultados de una investigación exploratoria". Universidad Diego Portales. 2006. Disponible en: <http://www.reformasprocesales.udp.cl/publicaciones/80-demo-contents/publicaciones/238-informes-deinvestigacion.html>. Fecha de consulta 6 de junio de 2012.
- CHAMBERLAIN, J., y M. K. MILLER. "Evidence of secondary traumatic stress, safety concerns, and burnout among a homogeneous group of judges in a single jurisdiction". *The journal of the American Academy of Psychiatry and the Law* 37, Nº 2: 214-224. 2008.
- CONNELL, C. "Dangerous disclosures". *Sexuality Research and Social Policy* 9, Nº 2: 168-177. 2012.
- COWAN, D., y E. HITCHINGS. "Pretty boring stuff: District judges and housing possession proceedings". *Social & Legal Studies* 16, Nº 3: 363-382. 2007.
- FLOWER, L. "Doing Loyalty Defense Lawyers' Subtle Dramas in the Courtroom". *Journal of Contemporary Ethnography* 72, 1-29. 2016.
- FUENTES, C. "Los dilemas del juez de familia". *Revista Chilena de Derecho* 42, Nº 3: 935-965. 2015.
- FUENTES, C., F. MARÍN, y E. RÍOS. "Funcionamiento de los Tribunales de Santiago", en Cabezón, A. (coord.), *Reformas a la Justicia en América Latina. Experiencias de Innovación*. Santiago, Centro de Estudios de Justicia de las Américas, pp. 371-459. 2010.
- GONZÁLEZ, L. "La gestión judicial en los Tribunales de Familia de Santiago de Chile", *Revista Sistemas Judiciales*, Nº 18, disponible en <http://sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/973>. Fecha de consulta: 27 de febrero 2017. 2014.
- GRIFFIN, P. "Gendering global finance: Crisis, masculinity, and responsibility". *Men and Masculinities* 16, Nº 1: 9-34. 2013.
- HARRIS, L. "The emotional labour of barristers: a exploration of emotional labour by status professionals", *Journal of Management Studies*, 39 (4), pp. 553-584. 2012.
- HARVEY-WINGFIELD, A. "Racializing the glass escalator: Reconsidering men's experiences with women's work". *Gender & Society* 23, Nº 1: 5-26. 2009.
- HOANG, K. *Dealing in desire: Asian ascendancy, Western decline, and the hidden currencies of global sex work*. Univ of California Press. 2016.
- HOCHSCHILD, A. (1983): *The managed heart*. University of California Press.
- HUNEUS, A. "Judging from a Guilty Conscience: The Chilean Judiciary's Human Rights Turn". *Law & Social Inquiry* 35, Nº 1: 99-135. 2010.
- JAFFE, P., C V. CROOKS, B. Lee DUNFORD. "Vicarious trauma in judges: The personal challenge of dispensing justice". *Juvenile and Family Court Journal* 54, Nº 4: 1-9. 2003.
- KONRADI, A. "Too Little, Too Late: Prosecutors' Pre-court Preparation of Rape Survivors". *Law & Social Inquiry* 22, Nº 1: 1-54. 1997.

- KOVÁCS, M., E. KOVÁCS, y K. HEGEDŰS. "Is emotional dissonance more prevalent in oncology care? Emotion work, burnout and coping". *Psycho-Oncology* 19, N° 8: 855-862. 2010.
- LEIDNER, R. "Serving hamburgers and selling insurance: Gender, work, and identity in interactive service jobs". *Gender & Society* 5, N° 2: 154-177. 1991.
- MACK, K. y S. ROACH ANLEU. "Performing impartiality: Judicial demeanor and legitimacy". *Law & Social Inquiry* 35, N° 1: 137-173. 2010.
- MARONEY, T. "The persistent cultural script of judicial dispassion". *California Law Review*: 629-681. 2011.
- MARONEY, T. "A Field Evolves: Introduction to the Special Section on Law and Emotion". *Emotion Review* 8, N° 1. 2016.
- MATTISON, T. "Vicarious trauma: The silent stressor". National Center for State Courts. ICM Fellows Program. 2012. Disponible en: <http://www.ncsc.org/~media/Files/PDF/Education%20and%20Careers/CEDP%20Papers/2012/Vicarious%20Trauma>. Ashx. Fecha de consulta: 27 de febrero 2017.
- OSOFSKY, J., F. PUTNAM, y C. LEDERMAN. "How to maintain emotional health when working with trauma". *Juvenile and Family Court Journal* 59, N° 4: 91-102. 2008.
- PARREÑAS, R. *Illicit flirtations: Labor, migration, and sex trafficking in Tokyo*. Stanford University Press. 2011.
- PIERCE, J. *Gender trials: Emotional lives in contemporary law Firms*. University of California Press. 1995.
- SCHILT, K. y C. Connell. "Do workplace gender transitions make gender trouble?". *Gender, Work & Organization* 14, N° 6: 596-618. 2007.
- WESTABY, C. "'Feeling like a sponge': the emotional labour produced by solicitors in their interactions with clients seeking asylum". *International Journal of the legal profession* 17, N° 2: 153-174. 2010.
- WILLIAMS, A. "Emotion work in paramedic practice: The implications for nurse educators". *Nurse Education Today* 32, N° 4: 368-372. 2012.
- WILLIAMS, C. *Still a man's world: Men who do women's work*. University of California Press. 1995.

