



Autor: Joaquin Mario Murillo

Título: Fuego en el bosque

Técnica: Óleo a espátula

Dimensión: 56 x 150 cm

Año: 2010

## *LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN UN MARCO TRANSFORMADOR\**

---

\* Este texto constituye un informe de algunos de los hallazgos de la investigación “Conflictos de familia y mediación. La mediación, un mecanismo idóneo de intervención para el tratamiento o la transformación de los conflictos de familia: el caso del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia”.

Fecha de recepción: 30 de marzo de 2012

Fecha de aprobación: 18 de junio de 2012

## LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN UN MARCO TRANSFORMADOR

*Miguel Ángel Montoya Sánchez*\*\*

*Isabel Puerta Lopera*\*\*\*

### RESUMEN

La mediación de conflictos es un tema poco conocido en Colombia. Tal vez el mayor protagonismo lo ha tenido con su inclusión en el Código de Procedimiento Penal como una de las herramientas de justicia restaurativa. Más escaso aún, es el tema de la *Mediación Transformadora* propuesta por Baruch Bush y Folger como enfoque eficaz en la producción de transformaciones personales y sociales. Este artículo reúne ambas temáticas: evidencia algunos aspectos generales de la mediación, destaca lo que se entiende por mediación sus características, principios, límites y alcances, para luego referirse a la mediación transformadora en el ámbito familiar, identificar sus fundamentos, el procedimiento, el rol del mediador y el potencial que entraña su implementación en el caso de los conflictos familiares. La mayor aspiración del escrito es la coadyuvar en la difusión de este método Alternativo de Resolución de Conflictos y su posicionamiento como una fórmula de justicia co-construida que trasciende el ámbito privado y permite el empoderamiento, como ciudadanos, de los actores en disputa, dados los alcances que se deducen de su implementación en el terreno de lo social, de lo político y lo cultural.

**Palabras clave:** Mediación, mediación familiar, rol del mediador, mediación transformadora, procedimiento de mediación transformadora.

### ABSTRACT:

### THE FAMILIAR MEDIATION IN A TRANSFORMER FRAMEWORK.

The familiar mediation is a little-know issue in Colombia. May be biggest the leadership that has been received after the inclusion in the Procedural Penal Law how tool of the restorative justice. More scarce is the issue, the *transforming mediation* proposed by Baruch Bush and Folger like an effective scope in the production of social and personal transformations. This paper brings together the two thematic: shows some general aspects of the mediation, stands what is meant for the concept of transformative mediation, the characteristics, the principles, the procedure, the mediator's role and the potential of that involves the implementation in the familiar conflict cases. The greatest aspiration of this work is to contribute is the diffusion of this alternative dispute resolution method and the positioning like a formulate of "co-constructive" justice that transcends the private ambit and permits the empowerment, like citizens, the actors in dispute, binged the scopes, deduces by the implementation in the social, polític, cultural location.

**Key Words:** Mediation, familiar mediation, mediator's role, transforming mediation, procedure of transforming mediation.

\*\* Abogado, Especialista en Derecho de Familia y Magister en Derecho de la Universidad de Antioquia. Profesor Asociado de la misma Universidad. Coordinador del Área de Derecho de Familia de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Miembro del Grupo de Investigación Derecho y Sociedad de la Universidad de Antioquia. Investigador Principal de la Investigación referida en el presente escrito.

\*\*\* Abogada, profesora, integrante del Grupo de Investigación Derecho y Sociedad de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Co-investigadora de la referida Investigación. E mail: ipuerta09@gmail.com.

# LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN UN MARCO TRANSFORMADOR

## Presentación

En cumplimiento de los objetivos de la investigación “Conflictos de familia y mediación. La mediación, un mecanismo idóneo de intervención para el tratamiento o la transformación de los conflictos de familia: el caso del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia”, se presentan algunas reflexiones acerca de la mediación, escritas en “versión libre”, con la pretensión de contribuir a dar un norte a este trabajo en la medida en que se accede a un enfoque predeterminado —el transformador— se establecen sus elementos, principios, características y metodología, se coteja con el trabajo de campo y se atiende a la hora de los análisis finales para contrastar, lo que el modelo o enfoque establece, lo que la realidad confronta o valida y los aprendizajes derivados de la experiencia.

La estructura del escrito permite acceder, en primer lugar, a algunos aspectos generales de la mediación que ambientarán los específicos de la mediación familiar con enfoque transformador; además, en forma analítica, se arrimarán al texto algunos hallazgos de la investigación.

Se advierte al lector que aunque hay cabal comprensión de que la mediación cuenta con limitaciones y que no es una fórmula mágica que resuelve todas las situaciones conflictivas en la familia o en cualquier otro ámbito, estas líneas —exentas de ingenuidad— van más orientadas a ponderar sus atributos, a evidenciar su potencial y, tal vez, a dejar preguntas para que quienes la miran con escepticismo puedan releerla de otra forma y se den la oportunidad, por lo menos, de ponerla a jugar en el abanico de opciones para acceder a la justicia, para contribuir a la democratización de la sociedad y a la reconstrucción del lazo social y, en todo caso, se quiere acompañar la pretensión de agregar elementos a la discusión que suscita la implementación de los MARC —la mediación como uno de ellos— en Colombia.

## 1. LA MEDIACIÓN, ASPECTOS GENERALES

La mediación es un proceso autocompositivo, de negociación asistida, donde un tercero sin facultades para decidir, acompaña a las partes en conflicto en asuntos como la generación de confianza, el surgimiento o fortalecimiento de la relación, la promoción del trabajo colaborativo y la instalación de procesos comunicacionales, todo ello orientado, de manera general, a la búsqueda de acuerdos construidos desde su querer y en beneficio recíproco.

Así, hablar de mediación es referirse a una forma de justicia co-construida, coordinada, no adversarial, apoyada por un tercero y enriquecida por los aportes y creatividad de las partes que en clave de colaboración mutua, se encausan hacia el logro del bienestar. Dicho de otra manera: la mediación permite abrir espacios de gestión de los conflictos entre sus actores, quienes autorizados por el Estado, fundamentados en la autonomía de la voluntad y la buena fe, están facultados para arribar libremente y de forma negociada a fórmulas de acuerdo nacidas de la dinámica de la palabra, de la posibilidad de intercambiar argumentos, de la voluntad de asumir compromisos y de la comprensión de que en el esquema gana-gana es factible que tanto los intereses propios como los del otro salgan airoso sin necesidad de renunciaciones, sin olvidar, eso sí, que tales salidas no pueden ir en contravía de las normas jurídicas.

Constituye un implícito de la mediación, el que las partes se encuentren en una relación horizontal que les permita un intercambio como *interlocutores válidos*, lo cual presupone el reconocimiento de la condición de humanos, iguales en dignidad, el respeto por el otro y la optimización de la diversidad.

Aludir a la expresión *no adversarial* significa que aunque cada uno de los actores del conflicto mantenga durante la mediación sus intereses en alto, no niega espacio a los intereses del otro y se ubica frente a él como un colaborador con quien sinérgicamente trabaja en la búsqueda de un acuerdo que represente un nuevo escenario que trascienda positivamente a aquel que los condujo al conflicto.

Pero es también aludir al poder que sin ser simétrico, se redistribuye entre los actores que participan en la negociación y los empodera para la toma consciente y razonada de decisiones que, desde el fluir dinámico del proceso incorporan, en muchos casos, elementos de formación política y transformación en las relaciones sociales y en las personas mismas que, necesariamente y de a poco, irán incidiendo en la sociedad entera.

La mediación es una oportunidad para reconocerse en el otro como un igual, para mirarlo como un colaborador en vistas del conflicto que los liga y que los hace

corresponsables de su gestión. Ver al otro como un colaborador no es tarea sencilla cuando las partes están ligadas por el conflicto, situación más propicia para verlo como un extraño, un monstruo, un enemigo, alguien que desestabiliza y causa malestar, percepciones estas que terminan por justificar la estigmatización, la exclusión e inclusive el exterminio, como formas de violencia que, de suyo no le corresponden al conflicto, pero que se pueden ir incorporando en su escalada, a veces irreversible.

Desde otra perspectiva, hablar de mediación es referir a una forma de ser y estar en el mundo: forma dialogal que promueve la apertura mental, da un lugar al disentimiento, permite la construcción de pensamiento divergente y la descentración de las propias ideas, porque el humano es un ser de relaciones que debe, continuamente, asumir el reto de escuchar, de intercambiar percepciones, de reconocer la valía de los otros argumentos y opiniones y de aceptar las propias limitaciones, aunque tenga la certeza, también, de las contribuciones que hace.

Desde un aspecto más englobador, la mediación se constituye en un aporte a la cultura de paz, en la medida en se asuma el conflicto desde un punto de vista positivo y transformador y se apropien de fórmulas para gestionarlo excluyendo las violencias.

A manera de síntesis de estas ideas puede decirse que la facultad de resolver los conflictos con que cuenta el Estado es cedida en parte a los ciudadanos, en un escenario privado donde se les permite, en igualdad de condiciones, tomar decisiones que inciden en sus vidas, que son determinantes para futuros encuentros en la medida en que el proceso de mediación se haya cumplido desde la filosofía del reconocimiento del otro, de la valoración de la diversidad, de la buena fe y del empoderamiento de todos los intervinientes, pues se habrá producido un espacio de encuentro donde elementos democráticos cobran fuerza y de a poco, se irá generando una cultura de paz, pues la palabra tendrá ya su lugar de privilegio en las relaciones humanas y se entenderá la importancia de las posturas dialogales como generadoras de bienestar, viejo anhelo de los humanos que a veces parece inalcanzable.

Las reflexiones que anteceden no eximen, sin embargo, de una ubicación de la mediación desde el punto de vista teórico como uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos —MARC— cuyo origen les establece ya una limitación en la medida en que el espíritu que animó su activación en el mundo fue el de evitar el colapso de la justicia ordinaria y, por lo tanto, el derrumbamiento de uno de los pilares del Estado de Derecho. Se acudió, entonces, a medidas conducentes a atender, la cada vez más creciente, demanda de justicia de los ciudadanos referida, en muchos casos, a la garantía de los derechos sociales y económicos que inicialmente no hacían parte de aquellos de los que se ocupaban los operadores de

la justicia (Santos, Boaventura de Sousa y García Villegas, Mauricio, 2001). Se hizo necesario, entonces, encontrar otras fórmulas de justicia que atendieran las “pequeñas causas” y descongestionaran el aparato judicial para dar cabida a aquellos conflictos considerados más relevantes para el derecho referidos, casi siempre, a los de índole económica.

De este modo, figuras como la conciliación y la mediación comenzaron a ocupar un lugar en el logro de este objetivo, lo cual explica que estas formas negociadas de gestión de conflictos ingresen al ámbito de la *justicia para pobres* de la que echan mano, casi siempre, los desposeídos, quienes no cuentan con ingresos mínimos para acudir al aparato jurisdiccional y cuyo asunto conflictivo, puede decirse, es considerado de poca monta para el derecho, dejando a la deriva situaciones de conflicto que erosionan el tejido social y van ganado en magnitud, resquebrajando las relaciones, inhibiendo la cohesión social, abriendo un boquete a las violencias y desdibujando la solidaridad entre los humanos. Desde esta perspectiva, los MARC son poco atractivos; muchos de ellos no cuentan en la sociedad con un presupuesto y una estructura mínima que los soporte y sus resultados, en términos personales y sociales, no parecen ser del interés público (Santos, Boaventura de Sousa y García Villegas, Mauricio, 2001).

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

- *Competencia del mediador*: alude a las habilidades, aptitudes y actitudes que debe poseer el mediador para acompañar de manera eficaz el proceso de mediación, es decir, para lograr los resultados que corresponden a cada uno de sus enfoques. La formación del mediador se hace indispensable en la actualidad donde escasean o son menos visibles los líderes naturales que, sin ninguna formación académica ni entrenamiento específico en mediación, realizaban esta labor en sus comunidades, con lujo de competencias.

El mediador debe prepararse para asumir este compromiso y su competencia genera confianza a las partes. Las competencias del mediador deben darse en aspectos de desarrollo humano; en elementos sociales, políticos y de contexto; en habilidades y técnicas para emprender el proceso de negociación asistida pero, también, en asuntos éticos que ha atender de manera prioritaria pues debe evitar la violación de las reglas consensuadas entre los intervinientes, las violencias en la mesa de negociación, los desequilibrios de poder que dejen a una de las partes en manos de la otra, su injerencia indebida en la toma de decisiones e inclusive otras actitudes suyas que atenten contra la neutralidad e imparcialidad en el proceso.

- *Voluntariedad*: a la mediación se acude por deseo, por voluntad propia de las partes para hacerlo. Hay diferentes momentos del proceso en que la voluntariedad puede evidenciarse para una o todas las partes: al elegir este mecanismo como fórmula de gestión del conflicto, cuando una vez iniciado el proceso, hay decisión de retirarse de la mesa de negociación o a la hora de suscribir el acuerdo, pues las partes pueden abstenerse de hacerlo.

También el mediador puede declinar y manifestar su deseo de retirarse de la mesa por cualquier situación personal o del proceso mismo pero, en este caso, su compromiso ético le exige aclarar a las partes las razones de su decisión.

La violencia o coacción de cualquier índole, desnaturaliza esta característica del proceso de mediación.

Marinés Suares (2003, 32) alude a la voluntariedad señalando que se refleja en la mesa de negociación en que "...ambos participantes deben ser agentes y responsables de las consecuencias de su participación y reconocerse mutuamente en esta situación".

Una situación particular que tiene que ver con este aspecto, se presentó en la mediación No. 1 (M1) de la investigación<sup>1</sup>: uno de los intervinientes —el hijo— dijo sí a la mediación pero mantuvo durante todo el proceso una postura corporal que desdecía de su manifestación expresa de hacerse parte; la información que aportó fue escasa y de poca calidad; su actitud fue escéptica; al momento de negociar los acuerdos, hizo compromisos en los que no parecía haber convicción y, efectivamente, en el seguimiento, fue claro que no cumplió con lo acordado sin que se sepan las razones de su omisión, pues abstuvo de acudir al encuentro programado para estos fines. Es de aclarar que los mediadores estuvieron pendientes de confirmar su deseo de ingresar o continuar en mediación pero la respuesta verbal fue

---

1 La mediación No. 1 (M1) se realizó con una familia conformada por el padre, la madre, un hijo, el menor de la familia, de 18 años de edad, una hija, la mayor, con un compañero permanente y un hijo de siete años, todos ellos conviven bajo el mismo techo, en una casa muy pequeña de solo dos habitaciones ubicada en un barrio de estrato dos de la ciudad de Medellín. Son los padres quienes solicitan la mediación preocupados porque han entrado en conflicto con su hijo porque abandonó los estudios y dice estar dedicado a trabajar esporádicamente en construcción, pero se ausenta en las noches, a veces amanece en la calle y dice que estaba trabajando, cuenta con amigos poco recomendables al decir de sus progenitores y en el interior de la familia, se producen frecuentes choques entre el hijo y su cuñado pues afirma no estar de acuerdo con la forma en que están criando al niño y señala, además, que desde que ellos llegaron, la atenciones son para el sobrino y el quedó relegado a un segundo plano. Adicionalmente, mantiene confrontación frecuente con el padre porque se siente maltratado y a esto se agrega su incomodidad al tener que compartir la habitación con sus padres.



siempre positiva. Esto constituye un gran aprendizaje porque, tal vez con los indicios mencionados, lo mejor hubiera sido dar por terminada la mediación.

- *Informalidad*: esta característica le imprime un sello propio a la mediación y le da posibilidades con las que no cuentan otras formas de gestión de conflictos, ni aún la misma conciliación que, en Colombia, ha sido exhaustivamente reglamentada y por ello cada vez está más formalizada y cercana al lenguaje y al hacer judicial. Aunque la mediación cuenta con un procedimiento o metodología que depende del enfoque que se asuma, esta ritualización no desvirtúa la característica de la informalidad. De manera sencilla la informalidad de la mediación significa que, a diferencia del tratamiento judicial de una pretensión, en el desarrollo del proceso de mediación las partes pueden devolverse a algunas de las fases si sienten que se requiere para lograr cerrarla adecuadamente, por oposición a los principios de eventualidad y preclusión en el proceso judicial; que pueden elegir el mediador, el sitio para el encuentro de mediación, la hora, la duración de la sesión y el número máximo de encuentros que quieren; que los acuerdos no requieren elaboración escrita; que no pueden las partes ni el mediador —en sentido probatorio estricto— aportar, decretar, practicar y valorar pruebas; que no existen formas preestablecidas para mostrar los avances del proceso o dirigirse al mediador o a las partes y, que éstas se encuentran en igualdad de condiciones y así debe notarse en la evolución de cada encuentro.
- *Interdisciplinariedad*: para configurar el discurso de la mediación intervienen muchas disciplinas que aportan al enriquecimiento de su puesta en escena y a los resultados mismos del proceso. A manera de ejemplos se enuncian algunas: la *Antropología* que permite mayor comprensión de la condición humana; la *Ciencia Política* para explicar el mapa de relaciones de los actores del conflicto, las implicaciones de la cesión parcial de la atribución del Estado de resolver los conflictos de los ciudadanos, el fenómeno del poder y sus incidencia en la mesa de negociación; el *Derecho* para establecer los límites de la mediación y consignar la prohibición de negociar derechos fundamentales, irrenunciables o que exceden la órbita de los derechos de las partes; la *Comunicación Social* para determinar aspectos como los alcances de la interlocución válida, la capacidad de escucha, las herramientas de la escucha, los elementos de la argumentación, la acción comunicativa; la *Filosofía* para aportar contenidos de justicia y para desentrañar interrogantes en torno a la maldad o bondad intrínseca de los seres humanos; la *Psicología* que aclara aspectos que tienen que ver con la personalidad de los intervinientes, sus motivaciones íntimas, las



emociones, sentimientos y las formas en que los regulan; la *Sociología* para explicar las nociones de orden, caos, armonía, violencias, conflicto, sociedad.

- *Oralidad*: la mediación privilegia la palabra hablada. Los encuentros de mediación se mueven e impulsan con palabras, la voz de los actores se escucha en este escenario y sus resultados, a veces no valorados suficientemente, pueden llegar hasta la transformación de la relación y aún de los seres humanos que comparten estos espacios. La palabra, rasgo de lo humano, humaniza la mediación y se alza con contundencia como herramienta que tiende puentes y acerca las diferencias o, por lo menos, las hace más comprensibles para las partes: es la oportunidad de decir cómo se sienten, cómo perciben el conflicto que los liga, que aportarían para darle salida y a qué se comprometen. Por esta característica, los acuerdos logrados en mediación no tienen que consignarse por escrito.

En la M1 se presentaron formas diversas de verbalizar el conflicto entre los actores: mientras los padres estaban en el lugar de la queja, aconsejaban al tiempo que reprendían, esbozaban su preocupación por la situación, hacían notar sus desvelos para que el hijo estuviera bien y lo instaban a estudiar y a pensar en el futuro, el hijo estaba parco en sus expresiones, con poca capacidad de escucha, usando ciertos términos muy propios del lenguaje de los jóvenes, con dificultades para organizar un discurso completo, todo lo cual dificultaba la comunicación como espacio de encuentro.

- *Confidencialidad*: lo que sucede en mediación se reserva a ese espacio, se queda allí, no admite circulación pública. Como uno de los mayores compromisos éticos de las partes y del mediador, los intervinientes no están autorizados para divulgar los contenidos del encuentro de mediación lo que genera confianza y permite optar, con menos temores, por esta forma de gestionar conflictos.

En algunos países donde se ha establecido la mediación por vía normativa —en Colombia esto sucede solo por excepción— se exige, como supuesto del proceso de mediación, que los participantes suscriban un acuerdo de confidencialidad.

Una implicación de esta característica es que, si las partes no logran el acuerdo y optan por el proceso judicial, el material informativo que se usó en los encuentros de mediación no puede ser aportado como prueba.

La confidencialidad de la mediación admite una excepción: cuando en alguno de los encuentros el mediador conoce de la ocurrencia de un delito o de su posibilidad, debe denunciar la situación a la autoridad competente.

En M1 había un interés manifiesto del hijo porque se mantuviera en reserva la información que se iba a producir en la mediación; insistía en que no quería que

saliera de ese espacio, inclusive se le pidió autorización para filmar la sesión a fin de que pudiera ser usada posteriormente con fines didácticos y no accedió.

- *Revelación de conflicto de intereses:* el mediador que ha sido designado por las partes debe dar a conocer su imposibilidad de actuar en tal calidad, si ha tenido relación previa con una de las partes que pueda dar lugar a romper la neutralidad o la imparcialidad o en el caso de que tenga intereses en los resultados de la mediación porque el conflicto de alguna forma lo involucra. Esta característica podría equivaler, con las debidas apropiaciones al proceso de mediación, a las causas de impedimento y recusación previstas para funcionarios que conocen y deciden pretensiones en sede judicial o administrativa.
- *Fortalecimiento de la autonomía:* el mediador debe buscar, permanentemente, el empoderamiento de los actores para que sean capaces por ellos mismos de encontrar las salidas al conflicto, puedan comprometerse con los acuerdos logrados y estén dispuestos efectivamente a cumplir esos compromisos. Esta característica es menos enfatizada en algunos enfoques de mediación como en el de la *Resolución de Problemas* donde el mediador es muy directivo y puede tener injerencia en la de forma en que se definen las situaciones, porque su meta es el logro de acuerdos; igual sucede en el proceso judicial, heterónomo por naturaleza.

En la mediación transformadora, por el contrario, el fortalecimiento de la autonomía de las partes cobra gran fuerza pues se parte del supuesto de que las partes, así como fueron capaces de ligarse por el conflicto, son capaces de asumir la salida, beneficiosa para ambas: la autonomía, en este caso, es rasgo predominante.

- *Respeto por la persona y por la cultura:* la mediación se fundamenta en la dignidad humana y ésta asume a los humanos como iguales por su naturaleza de tales, por lo tanto dignos de reconocimiento y respeto. En ningún caso, los encuentros de mediación pueden usarse para coartar la libertad del otro o agredir su integridad física o moral. La mediación siempre debe estar enfocada hacia el bienestar de los actores del conflicto.

En cuanto a la cultura, una de las reglas de oro de la negociación de conflictos señala que debe haber respeto por las formas culturales, el entorno y las fórmulas a las que tradicionalmente han acudido las partes integrantes de una comunidad específica para gestionar sus conflictos. Por ello, un negociador —el mediador lo es— debe conocer tales condiciones culturales.

Uno de los ejemplos más paradigmáticos de esta característica lo constituye el proceso de mediación establecido entre los indígenas Wayuu (habitantes del norte de Colombia y Venezuela), quienes la han instalado como parte de su

formación, desde tempranas edades y la extienden prácticamente por toda la vida. *El Palabrero* —pütchipü— tiene un lugar propio entre los Wayuu, goza de prestigio y credibilidad y a él se acude cuando se presenta un conflicto entre integrantes de esta comunidad. Los niños son entrenados en el respeto a la palabra y en el conocimiento, en extenso, de su cultura (Ardila Calderón: 1992).

- *Seguridad personal y protección frente al riesgo*: el mediador debe asegurarse que tanto las partes como él, están protegidos contra cualquier situación que eventualmente los ponga en peligro. Al preparar la mediación, y en el transcurso de los encuentros, tiene que sopesar las condiciones para determinar, en un momento dado, si es menester suspenderlos o darlos por terminados. Si inesperadamente se produce algún acontecimiento de riesgo, el mediador debe acudir a las autoridades competentes para salvaguardar su integridad y la de los otros. Los hechos de violencia no son extraños a los encuentros de mediación cuando el conflicto ha sufrido una escalada considerable, así que el mediador debe ponderar y hacer un análisis completo de la situación para evitar efectos dañinos.
- *Enfocada al futuro*: la mediación transformadora tiene como uno de sus fundamentos el que las partes no deben anclarse en el pasado, que éste les servirá, en mediación, para comprender mejor las situaciones actuales y para crear escenarios que lo rebasen y les aporten mayor bienestar.
- *Énfasis en intereses mutuos*: el enfoque de mediación que se propone asume el esquema gana-gana, lo cual lleva a decir que no es preciso ni necesario que uno de los actores en conflicto renuncie a parte o todos sus intereses en favor del otro. Todas las partes en conflicto pueden ganar; durante los encuentros de mediación el tercero mediador tendrá buen cuidado de lograr que cada una de las partes comience a tener en cuenta no solo su punto de vista, sino también el del otro, en el logro de los intereses a los que cada una aspira y de aquellos que los involucran por igual.

### 3. ALGUNOS ENFOQUES DE MEDIACIÓN

A pesar del consenso de la existencia de elementos que son de la naturaleza misma de la mediación, se hallan algunos enfoques que muestran diferencias en cuanto a los objetivos que pretenden, al rol que cumple el mediador o a los alcances de la intervención. El siguiente cuadro nos permite, en apretada síntesis, recoger algunos de tales enfoques y mostrar sus características más relevantes, así como el nombre de los autores que los promocionan:

Modelo	Características	Autor(es)
Negociación por intereses o modelo acordista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su intención es lograr acuerdos; todos los esfuerzos del mediador se encaminan a este resultado, que mide el éxito de la negociación.</li> <li>- La comunicación es lineal.</li> <li>- Las emociones o el factor relacional son relevantes en la medida en que apoyen la producción de los acuerdos.</li> <li>- Es una negociación por principios no por posiciones y enfatizan en ser “duros con el problema, suave con las personas”.</li> </ul>	Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton
Analítico o de esquema analítico	<p>El mediador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se analiza y analiza, desde lo psicológico, el conflicto y las partes involucradas a partir de lo expresado por éstas, para comprender con mayor precisión y profundidad sus posiciones y las propias. - Centra su atención en lo que existe “por debajo” de lo que manifiestan las partes, es decir, sus temores, intereses, frustraciones y traumas.</li> <li>- Trabaja en el entendimiento propio y en el del uno por el otro; en la comprensión de cada participante de los motivos y razones más profundas de sus respuestas, aportando al autoconocimiento, que puede ayudar a flexibilizar el encuentro.</li> <li>- El énfasis de su trabajo no está en lograr acuerdos sino en analizar estos aspectos que facilitan y crean condiciones para el proceso de mediación.</li> </ul>	Howard Raiffa

Modelo	Características	Autor(es)
Circular- narrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación es entendida como un todo: elementos verbales, corporales y gestuales que dan cuenta de la forma de relación entre las partes en conflicto.</li> <li>- Existe en el conflicto una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta.</li> <li>- Es tarea de la mediación, <i>construir una historia alternativa respecto del conflicto</i>, distinta a la que cada parte trae consigo, hacer una lectura que permita a todos los participantes, ver el conflicto desde otro ángulo.</li> <li>- El énfasis está en reflexionar sobre el conflicto y modificar el significado que cada una de las partes le otorga al mismo, para posibilitar el logro de acuerdos.</li> </ul>	Sara Cobb
Transformativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se fundamenta en la <i>revalorización propia y en el reconocimiento del otro</i>; dicho de otra manera, en la dignidad humana.</li> <li>- Parte de la comunicación como espacio de encuentro intersubjetivo.</li> <li>- Presta atención a la relación.</li> <li>- Busca empoderar a las partes como protagonistas de su propia vida.</li> <li>- Les reconoce a las partes protagonismo sobre el conflicto y sobre su gestión.</li> <li>- La autonomía de las partes se reconoce en la imposibilidad del mediador de proponer acuerdos.</li> <li>- Busca la transformación de las relaciones, de los actores y de la sociedad.</li> </ul>	Joseph P. Folger y Robert A. <i>Baruch Bush</i>

#### 4. MEDIACIÓN TRANSFORMADORA

Las características y alcances de este enfoque de mediación, que a continuación se reseñan, explicarán las razones por las cuales la investigación se adscribió a este marco conceptual.

Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger, los autores de este enfoque de mediación, lo asumen enmarcado en cuatro escenarios posibles de mediación que denominan *historias*, optando en últimas, por la historia de la transformación:

- *Historia de la satisfacción*: le otorga a la mediación un lugar para satisfacer las necesidades humanas auténticas de las partes, por sus características de flexibilidad informalidad, voluntariedad, por no estar atada a límites legales, por su posibilidad de reorganizar el poder y evitar desequilibrios, por su dimensión colaborativa en la gestión del conflicto, por los bajos costos, no solo económicos sino también emocionales, por la reducción del gasto público y por el aporte a la descongestión de los despachos judiciales (cf. Baruch Bush y Folger: 1996, 40-41).
- *Historia de la justicia social*: la mediación ofrece un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y permite crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas; disminuye la dependencia de los organismos del Estado, muchas veces lejanos al ciudadano, y fortalece la autoayuda y las estructuras de base comunitarias pues da lugar a la organización de comunidades de intereses que se fortalecen a partir de coincidir en intereses y sentirse más empoderados y menos inermes frente al otro con quien se hallan en conflicto; genera consciencia acerca de las problemáticas que les son comunes y ayuda a promover la justicia social y la ciudadanía activa (la mediación utilizada en la gestión de los conflictos ambientales, es un buen ejemplo).
- *Historia de la opresión*: la mediación puede agravar los desequilibrios de poder, puede instalar la fuerza y la manipulación por parte del más fuerte y el mediador, asumido desde la neutralidad, permitirá que tal cosa suceda, lo cual rompe la idea de justicia en el resultado, incrementa el poder, produce acuerdos cerrados, completamente desequilibrados y victimiza, en no pocas ocasiones, a la parte débil.
- *Historia de la transformación*: la mediación se asume como una contribución a la autodeterminación de las partes, al aumento del grado de consciencia acerca de la competencia para dar salida a sus problemas; le reconoce a las partes "...la capacidad y la voluntad de obtener madurez moral", la capacidad de comunicarse, de ser creativos en la búsqueda y optimización del potencial

que poseen para resolver sus problemas, y así aumentar su capacidad para afrontarlos. La mediación se asume como una forma no adversarial de gestión de conflictos que genera un espacio privado donde hay lugar a la comprensión mutua, al relacionamiento entre las partes y al logro de la preocupación por los problemas del otro (cf. J.P. Folger Et al, 1996: 63-137).

Dicen los autores citados que la historia de la *transformación se produce, en los individuos*, porque el ser humano podrá dejar de lado sus miedos, inseguridades, egoísmo y actitud defensiva para cultivar la empatía, la descentración y la confianza; y, *en la sociedad*, porque se cambia la visión del otro como enemigo y, del estado de guerra entre los intervinientes, se produce un movimiento hacia las redes de colaboración, hacia la configuración de aliados (J.P. Folger Et al, 1994: 47). Agregan que la respuesta ideal a un conflicto es la que ayuda a transformar a las partes como seres humanos; destacan la bondad intrínseca de las personas, lo que en definitiva, dicen, transforma la sociedad.

Los pilares en los que se apoya la mediación transformadora y los parámetros para medir el éxito de esta negociación —*la revalorización propia y el reconocimiento del otro*— no pueden entenderse como el desconocimiento de la importancia de la satisfacción de las necesidades humanas de las partes.

- *Reconocimiento del otro*: la actitud defensiva en la mesa de negociación es apenas natural y se deriva de la relación conflictiva de las partes: la hostilidad, la agresión, la desconfianza, surgen como consecuencia de tal actitud, porque el yo se siente amenazado y no hay lugar para el otro en este marco de preocupaciones propias, de cada una de las partes. Así,

“El ser humano posee unas potencialidades que cimientan su humanidad que se reconocen también en el otro. El reconocimiento ayuda a la persona a construir su identidad, en tanto que comparte con los otros la calidad de ser perteneciente al mismo género. Es la relación dialógica con el otro lo que permite establecer la propia identidad y depende en gran medida del reconocimiento para fortalecerla o para proyectar una imagen inferior o humillante, a tal grado que corra el riesgo de internalizarse... uno de los aspectos más importantes del reconocimiento, ... es la implementación de la *solidaridad* en la medida en que cada ser humano debe apoyar a los otros para que logren potenciarse como tales y desplegar su libertad” (Builes Builes Et al, 2009: 125).

El mediador tiene el compromiso de generar una atmósfera que conduzca al reconocimiento el cual se evidencia cuando las partes comprenden que su participación en la mesa trasciende la de resolver la propia situación, que cada una es capaz de considerar la condición del otro y apreciar las dificultades por las



que atraviesa y, cuando se sienten más seguras y por lo tanto están más listas para descentrarse y dejar de pensar exclusivamente en sí mismas.

El mediador puede evidenciar un cambio positivo hacia el reconocimiento cuando advierte que las partes incluyen el punto de vista que no es el propio; son capaces de percibir al otro de una forma diferente y así se lo hacen saber; manifiestan su interés de atenderlo en sus experiencias y actuar en consecuencia, o sea, buscar una salida satisfactoria para ambas; son capaces de disculparse por haber pensado lo peor de aquel con quien están en conflicto y haber buscado represalias. (Cf. J.P. Folger Et al, 1996: 143).

En el trabajo de campo realizado en la investigación es muy evidente la demanda de reconocimiento de las partes: en M1, el hijo manifiesta su malestar al sentir que —a pesar de que él es el niño de la casa— no es tomado en cuenta porque la atención de sus padres y su hermana se ha volcado hacia su sobrino. Dice que las manifestaciones de afecto de la madre, que eran expresas y frecuentes, se han vuelto esporádicas y señala que recibe su rechazo cuando intenta hacerlas, porque la madre no admite acercamientos. Es tal vez el asunto en el que más énfasis hace el hijo. Vale destacar que esta familia ha tenido una historia donde los lazos son fuertes, las relaciones respetuosas y, en general, ha habido afecto y solidaridad entre ellos, según lo que emerge en la mediación.

En M3<sup>2</sup>, la cónyuge se lamenta de que su marido la considera una inútil, que no le sirve nada de lo que ella hace, a pesar de que se esfuerza demasiado por ser una buena madre y esposa. Dice que las divergencias de opinión en la crianza del hijo, no significan que sea ella quien está equivocada y que él no puede seguir pensando que siempre tiene la razón en lo que dice o hace.

El marido, a pesar de que reconoce que ella es una buena madre, paradójicamente le recrimina asuntos que estarían contradiciendo sus palabras y que están haciendo notar, efectivamente, su falta de reconocimiento. Durante todo el proceso la cónyuge ha pedido ser tenida en cuenta, ser valorada como persona, no ser juzgada en cada decisión que toma.

---

2 El encuentro de mediación No. 3 se realiza con una pareja con seis años de casados que tienen un hijo de 20 meses de nacido. Las dificultades surgidas en la relación han pasado del conflicto hasta las violencias verbal y física (agresiones mutuas). El problema que configura el conflicto es complejo: tiene que ver con las formas de comunicación que se han establecido, plagadas a veces de silencios considerados ofensivos y descalificadores; las relaciones establecidas con la madre de la cónyuge, que parece intervenir demasiado en la vida de la pareja, con las pautas de crianza que no logran consensuarse y a veces van en direcciones opuestas; con la vida sexual entre los cónyuges que se ha suspendido a pesar de los intentos de acercamiento de la cónyuge y, en fin, con un agotamiento progresivo de la relación que ambos ven como irreversible.

El equipo de investigación destaca el que estos asuntos se muestren tan relevantes en las relaciones familiares y que signifiquen casi reivindicaciones para las partes en la fase de producción del acuerdo, cuando aparentemente son de poca monta.

Ha habido, sin embargo, lugar para el reconocimiento en ambas experiencias: en M1 los padres reconocen al hijo el ser muy respetuoso con ellos, el trato delicado que les brinda, y las manifestaciones espontáneas de afecto que hace a la madre. En M3, ambos cónyuges reconocen en el otro su calidad de buen padre o madre. Es más: ella señala que su cónyuge es un hombre juicioso y responsable y, al principio de la relación, muy cariñoso, atento y lleno de detalles muy valiosos, pero que los ha ido perdiendo con el tiempo.

En este enfoque, el conflicto permite desarrollar y demostrar respeto y consideración mutuos, apoya el ejercicio de la autodeterminación y la confianza en las propias fuerzas (cf. J.P. Folger Et al, 1994: 131) y el encuentro de mediación da oportunidad de reconocer las perspectivas ajenas.

- *La revalorización propia*: se produce cuando las partes en mediación tienen conciencia de su propia valía, de los aportes que pueden hacer al proceso y de su contribución a los contenidos del acuerdo. La revalorización permite que las partes amplíen y aclaren la comprensión de la situación y de sus metas e intereses; les hace ver sus opciones para el acuerdo; estar seguras de su capacidad de decisión y responder por las decisiones que toman; ser conscientes de la voluntariedad del proceso o sea conocer cabalmente que su permanencia en la negociación depende exclusivamente de su querer y voluntad (cf. J.P. Folger Et al, 1994: 136). Con la revalorización *los autos* se ponen en funcionamiento y así, se fortalecen la autoconsciencia, el autoconcepto, la autodeterminación la auto-valía, y la autonomía, aunque se presenten dificultades y restricciones externas para dar salida a la situación (cf. J.P. Folger Et al, 1994: 138).

Algunas de las partes en M1 y M3 se perciben con problemas para avanzar hacia la propia revalorización, parecen contar con dificultades de autoestima que los hacen ver, en oportunidades, como inseguros y vacilantes frente al otro. Los mediadores aprovechan las oportunidades de reconocimiento para que vayan resituándose y hacen preguntas abiertas para que se produzca información en la mesa que dé lugar a visibilizar sus fortalezas como seres humanos y sus aportes a la negociación.

Revalorización y reconocimiento se imbrican y la dinámica de la mediación debe permitir oportunidades para lograr esta imbricación, que conduzca a formas más positivas de verse y de ver al otro.

## 5. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN TRANSFORMADORA

La mediación transformadora cuenta con un procedimiento que en su desarrollo depende, en mucho, de la dinámica relacional de las partes y de los temas que traigan a colación. Se caracteriza por ser bastante informal y por exigir del mediador una gran concentración para estar pendiente de las perspectivas que las partes alleguen a la mesa.

El proceso incluye una ambientación a la llegada de las partes, la explicación del proceso y sus alcances, el apoyo para el reconocimiento y la habilitación y las oportunidades para lograrlos (como un ejercicio constante del mediador); las partes hacen comentarios, formulan preguntas y afrontan decisiones. Se estrecha, de a poco, el ámbito de discusión de acuerdo con los temas que se van agotando; el mediador interviene para ampliar la discusión y crear un campo más amplio de oportunidades de habilitación y reconocimiento. Se pueden o no lograr los acuerdos parciales o totales. De manera cíclica se va produciendo este ejercicio, con los diferentes tópicos que van emergiendo.

Por lo menos tres momentos, que deben combinarse en interacción dinámica, pueden distinguirse en este procedimiento: *microenfocar los movimientos de las partes* de tal manera que logren mayor comprensión del conflicto y lo que significa para ellos; *alentar la reflexión y la adopción de decisiones* y así escudriñar en sus argumentos e interrogantes; *promover la aplicación de perspectivas*, es decir, “explorar activamente los enunciados de cada parte buscando posibilidades que permitan que cada una considere la situación o el yo de la otra” (cf. J.P. Folger Et al, 1996: 158-288).

## 6. ALGUNOS DE LOS ROLES DEL MEDIADOR EN LA MEDIACIÓN TRANSFORMADORA

Los mediadores deben cumplir un papel muy activo en los siguientes aspectos:

- Consultar el interés de las partes de iniciar o permanecer en el proceso de mediación.
- Trabajar con los enunciados que ellas formulan.
- Mantener el conflicto y las salidas en manos de sus protagonistas, porque se asume que son autónomos y por lo tanto capaces para gestionarlo en beneficio mutuo.
- Alentar a las partes a reflexionar deliberar, definir los problemas y buscar sus propias salidas.

- Aclarar las opciones y señalar las coyunturas decisivas.
- Evitar la formulación de propuestas.
- Explorar activamente los enunciados de las partes buscando posibilidades que permitan que cada una considere la situación del yo de la otra. (Cf. J.P. Folger Et al, 1996: 158).
- Reinterpretar, traducir, reformular los enunciados de la partes destacando oportunidades de reconocimiento, sin forzarlas.
- Promover cierto impulso a los encuentros de mediación maximizando el logro de los objetivos de revalorización y reconocimiento.
- Promover el reconocimiento alentando el aprovechamiento de las perspectivas, siempre que surge oportunidad de hacerlo (cf. J.P. Folger Et al, 1994: 286-287).
- Realizar diálogos por separado (caucus o sesiones privadas) para ayudar a las partes a aclarar sus necesidades y metas, a identificar y evaluar sus decisiones y a que establezcan la conveniencia de ciertas opciones.
- Mantener una postura reactiva, pues nunca se sabrá cuál será el próximo movimiento de las partes, hacia dónde se encaminan las cosas, o cuál es el problema a resolver, porque todo depende de las contribuciones de las partes.
- Abstenerse de una práctica excesivamente directiva, sin llegar a la pasividad, pues debe realizar, cada vez que haya oportunidad, una intervención positiva.

## CONCLUSIONES

La investigación ha permitido refrendar las varias razones que movieron la decisión del equipo de investigación de optar por el enfoque transformador en mediación: porque va en consonancia con la Carta Política colombiana, de carácter antropocéntrico, y por tanto fundamentada en la dignidad humana; porque quiere ponderar la importancia del reconocimiento de todos los miembros de la familia, asumidos como iguales en dignidad aunque cumplan roles diferentes y algunos dependan de los otros; porque se interesa por el empoderamiento de los actores y la aceptación de la propia valía, porque hace conciencia acerca del aporte de cada uno de los integrantes del grupo familiar, en el mantenimiento de la unidad y la armonía de la familia, aunque sean adversas las circunstancias por las que ésta atraviese; porque parte del paradigma que asume la bondad intrínseca de los seres humanos y hace una contribución al desarrollo de la autonomía, máxima aspiración del proceso de desarrollo humano y, porque se enfoca hacia la transformación de las personas,

de las relaciones y de la sociedad, dando un horizonte de sustentabilidad a tales transformaciones, lo cual, sin duda, va generando un entramado de paz.

El trabajo de campo realizado en la investigación ha permitido un aprendizaje constante a los mediadores, ha puesto de presente la complejidad de la mediación, el respeto que deben observar por los actores del conflicto en el sentido de acompañarlos pero sin intervenciones indebidas, y de estar atentos a la orientación y contenido que las partes vayan dando a los temas.

El actuar de los mediadores indicó que estuvieron pendientes de fortalecer el empoderamiento continuo; mantener el equilibrio en la mesa; lograr la comprensión de los actores de su responsabilidad individual, y como integrantes de la familia, en los resultados del proceso y de que entiendan que el éxito de la negociación lo establecen las transformaciones que se gesten en este escenario con independencia de la producción de acuerdos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARDILA CALDERÓN, GERARDO (1992): *El lugar de la palabra* En: Colombia. Cuestionario De Auto-Reflexión. ISSN: 0121-9987 p. 15C - v. 28383.
- BARUCH BUSH, ROBERT Et al (1996): *La promesa de mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*, Granica, Barcelona
- BUILES BUILES, LUIS FERNANDO Et al (2009): *¿Acciones afirmativas o reconocimiento?* En: *Abriendo espacios flexibles en la escuela*. Medellín: L. Vieco e Hijos Ltda. Pp. 119- 126.
- FISHER, ROGER Et al (1995): *Sí..... ¡de Acuerdo!* .*Como negociar sin ceder*, Editorial Norma S.A.
- MUNUERA GÓMEZ, PILAR (2007): *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*, Portularia. Revista de Trabajo Social, VII (1-2). pp. 85-106. ISSN 1578-0236.
- RAIFFA, HOWARD (1996): *El arte y la ciencia de la negociación*, Fondo de Cultura Económica.
- SANTOS, BOAVENTURA DE SOUSA Y GARCÍA VILLEGAS, MAURICIO (2001): *El caleidoscopio de las justicias en Colombia*, Tomo I, Colciencias, Ediciones Uniandes, Centro de Estudios Sociales. Universidad de Coimbra, Instituto Colombiano de Antropología e Historia, Universidad Nacional de Colombia, Siglo del Hombre Editores.
- SUARES MARINÉS (2003): *Mediando en sistemas familiares*, Paidós SAICF., Buenos Aires.