

La mediación familiar. El encuentro de las partes como apertura a la transformación*

Miguel Ángel Montoya Sánchez**
Isabel Puerta Lopera***

Recibido: agosto 1 de 2012
Aprobado: octubre 22 de 2012

Resumen

En el presente escrito, se delinearán algunos de los hallazgos atinentes a los objetivos trazados en la investigación referida, en especial, los que se centraron en el concepto de la transformación en el tratamiento de los conflictos de familia¹. Para ello, se armaron a la investigación, además de la opinión de expertos, la descripción y contrastación de la percepción de quienes como partes intervinieron en los encuentros de mediación realizados. En el texto se hace referencia igualmente, a los conflictos de pareja y de familia, relevando las diferencias y semejanzas que estos presentan al momento de su génesis y de su tratamiento; se pone de manifiesto, asimismo, el concepto de mediación familiar, desde el cual se acentúan, finalmente, los elementos que ofrecen la posibilidad de la transformación de los conflictos y de las relaciones de familia.

Palabras clave: conflicto de familia y de pareja, mediación, mediación transformativa, transformación.

Family mediation: meetings of parties as a way to transformation

Abstract

This article outlines some of the findings regarding the objectives set in the named research, especially those focused on the concept of "transformation" when handling family conflicts. For this purpose, the research was supported by the opinion of experts and the description and contrast of perception of those parties involved in the mediation meetings. The article also makes reference to conflicts of couples and families and differences and similarities of conflicts concerning their origin and handling are highlighted; the concept of "family mediation" becomes evident as a ground to finally highlight the elements offering a possibility to transform conflicts and family relationships.

Key words: conflicts of family and couples; mediation; transformative mediation; transformation.

Introducción

En atención a la entidad e identidad que ha logrado la familia como institución a través de los tiempos en casi toda cultura, y de las connotaciones que respecto de esta han adquirido los conflictos que la atraviesan en nuestra sociedad actual, el equipo de investigación se planteó la inquietud de generar un estudio a través del cual se dispusiera de la posibilidad de esclarecer, desde el núcleo mismo de las familias a intervenir, las formas que estas utilizan de tratar sus conflictos, en la idea de contrastarlo a través del mecanismo de la mediación, con las que tradicionalmente se han utilizado, dígase al efecto, con la conocida como vía ordinaria o judicial. Como sustrato o antecedente del problema a investigar, se acudió a algunos producidos investigativos existentes sobre el tema, los cuales, en términos generales dan tratamiento a los conflictos desde el mecanismo autocompositivo denominado *conciliación*, señalando, de paso, que en nuestro medio, es escasa la producción respecto de la figura de la mediación, y más, la que pudiese estudiar esta desde el enfoque transformativo, como se esbozará en el desarrollo del texto (Gil, 2003); (Giraldo, 1997); (Montoya, Salinas, Osorio, & Martínez, 2011).

Así, pues, hablar en términos generales del conflicto casi que no es ajeno a nadie. Todos, en su calidad de personas, de alguna manera han tenido acercamiento a tal concepto o han atravesado algún *impasse* conflictivo. Así, hablar del conflicto en la familia, posiblemente es un concepto mucho más cercano a cualquiera. Se presenta conflicto en las parejas, los padres y los hijos, y los hermanos entre sí.

Tratar el conflicto consigna conocerlo primero. La radiografía de las cosas implica mirar hacia adentro, y para intervenir los conflictos en la familia, se ha de partir necesariamente del conocimiento de esta y de su contexto. Aunque de la familia se pueda predicar que su espectro de

entendimiento es ahora bastante amplio, familia es solo una, la de cada uno. Y decimos que para el tratamiento de los conflictos es solo una, porque en su especificidad, ella es una en sus costumbres y en sus patrones de convivencia. Una familia, afirma Minuchin, citado por Escribá (2003, pág. 23), "es un grupo de personas, unidas emocionalmente y/o por lazos de sangre, que han vivido juntas el tiempo suficiente para haber desarrollado patrones de interacción e historias que justifican y explican tales patrones. En sus interacciones modeladas con el otro, los miembros de la familia se construyen entre sí". Cada familia pues es única, quienes la componen así lo viven, y como lo viven, así se enfrentan o chocan. Y quien ha de intervenir como tercero en tal choque de intereses de estas condiciones debe enterarse a profundidad.

Este *estudio de caso* intenta mostrar entonces la mediación (desde el enfoque transformativo), como un proceso en el que convergen, en el contexto de la familia, la asunción de esta como una unidad de personas de características específicas, como particulares fueron, según se pudo constatar, las visiones e intereses que se encontraron en el *cosmos* de cada uno de los miembros de las familias intervenidas. La investigación cualitativa, a través del enfoque del interaccionismo simbólico, permitió abordar la descripción y el análisis de estas relaciones, enmarcadas en los hallazgos que ahora se presentan, tejidas en la *red* del denominado Programa de Atención a las Familias Usuarias del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia –PAIFUCJ².

² Este Programa ofrece varias alternativas para atender a la población más vulnerable, no solo a nivel jurídico, sino también a nivel social y psicológico, pues comprende que estos procesos judiciales conllevan una problemática al interior de la familia, la cual debe ser atendida. Por esta razón, ofrece atención psicológica y social, acompañamiento de psicología en las conciliaciones y propuesta de talleres grupales con temáticas que le atañen a la familia, entre otros.

Así, entonces, a partir de la observación participante³, los grupos focales y las entrevistas aplicadas, se logró rescatar la concepción de los actores en cada una de las familias que accedieron a tratar su conflictiva, desde la perspectiva o Enfoque de Mediación Transformativo, en la idea de que en la confrontación facilitada por el mediador desde los elementos que le son propios a dicho enfoque (la *revalorización* y el *reconocimiento*), y desde las claridades aportadas por los actores en el desarrollo de cada proceso, se evidenciara la idoneidad de las formas autocompositivas de tratar sus conflictos, en específico de la mediación, en contraste con los procesos que generalmente siguen la vía jurisdiccional.

Conflictos de pareja y de familia

La familia tiende a organizarse y/o reorganizarse en una especie de unidad: la unidad de los diferentes con un propósito más o menos común. Y como unidad en la diferencia, entre sus miembros inexorablemente, y en especial, en determinadas etapas (Ripol-Millet, 2001) –por el paso de los años del matrimonio, por el nacimiento de los hijos, por la separación de los cónyuges o la muerte de uno de ellos, entre otros– o por lo disímiles que empiezan a aparecer sus intereses en la convivencia, surge el conflicto o el aparente conflicto en el interior de esta.

Como en cualquiera otra relación humana (Romero, 2002), en las de familia, el conflicto se encuentra como un fenómeno consustancial [No necesario, según otros (Suarez, 2005)], pero resaltando, con todo, el hecho de que en ella se conservan *naturalmente*, sus potencialidades para el crecimiento o para la destrucción. Lo peculiar del conflicto familiar en las sociedades modernas, anota Romero Navarro (2002),

³ Según Woods, citado por Galeano (2004, pág. 23), "Es una estrategia para llegar profundamente a la comprensión y explicación de la realidad por la cual el investigador participa de la situación que quiere observar".

se circunscribe principalmente al ámbito de la pareja, aunque no se reduce a ella, afectando por lo general a la familia de procreación y a las familias de origen.

En la consideración que se haya de tener de la familia, de los conflictos habidos en ella y de las posibles formas de tratarlo, consideramos, se hace necesario tener en cuenta, como ya se insinuó atrás, elementos que le son específicos, si no exclusivos, a la relación que se gesta y desarrolla básicamente entre la pareja: la comunicación, la intimidad y la satisfacción emocional. Esto, por cuanto dichas características se han asumido (Romero, 2002) como la razón para establecer el vínculo y el motivo principal para legitimar su continuación. Por ello, el conflicto se origina principalmente en los espacios propios de la pareja y es dirimido generalmente por la misma, teniendo en cuenta para su resolución la satisfacción o insatisfacción de las dimensiones emocionales y afectivas que de ella se derivan, y no tanto por otros criterios externos.

Cuando una pareja salda sus conflictos con la separación (Romero, 2002), está tomando una de las decisiones más difíciles que debe afrontar, siendo con frecuencia una experiencia dolorosa, aunque también puede llegar a ser liberadora. Los conflictos y desacuerdos que surgen durante el proceso de ruptura de la pareja contienen tanto aspectos emocionales y afectivos, como aspectos legales, todos los cuales deben ser contemplados para una adecuada solución. Estos últimos aspectos, sobre todo en el caso de parejas con hijos, serán siempre aspectos afectados por el mundo de las relaciones y emociones. Ello explica en gran medida que el procedimiento contencioso no sea el más adecuado (y así lo confirma la experiencia) para afrontar disputas con una clara base relacional y afectiva.

Los sujetos-objeto de la investigación referida en este escrito se encuadran en la intervención de tres familias. Estas familias, derivadas del ya

referido Programa denominado PAIFUCJ, se presentaron conformadas de la siguiente manera. La Familia número 1 (M1): por el padre, la madre y el hijo adolescente. De este grupo familiar se pueden destacar como características: residen en el sector nororiental de la ciudad de Medellín, ella es ama de casa y él pensionado por invalidez, además, dicha familia se extiende a otros cuatro miembros, los cuales conviven bajo el mismo techo: la hija mayor con su compañero permanente y dos hijos menores, que aunque no participaron en la intervención, aportaron elementos para la discusión en la diferencia conflictiva de aquellos. El conflicto tratado se circunscribió a la divergencia de los padres y su hijo adolescente respecto del desempeño o comportamiento desgreñado de este en el hogar y el desinterés en seguir estudiando en el bachillerato.

La Familia número 2 (M2): residiendo igualmente en la zona nororiental de la ciudad de Medellín, compuesta por la madre (abuela de 70 años), su nieto de siete años (el cual fue abandonado por su padre y cuya madre se encontraba para la época de la mediación, residiendo en el extranjero) y dos hijos mayores de edad. Estos dos hijos son: una mujer de 40 años, ama de casa, la cual convive en el mismo hogar con su cónyuge y su hijo de 9 años quien sufre de parálisis cerebral. Y el otro, hombre de 50 años, separado. El conflicto en que se intervino se basaba en las diferencias entre la madre (abuela) y sus dos hijos, respecto de la educación y establecimiento del niño de siete años -nieto y sobrino-, cuya madre y padre biológicos, no ejercían su tenencia y custodia.

La Familia número 3 (M3): esta se presentó conformada por la pareja del señor L y la señora N, casados desde hacía 4 años, con un hijo menor de 18 meses. Esta familia residía en el sector sur occidental de la ciudad de Medellín, cuyos cónyuges estaban separados de hecho desde hacía un mes al momento de la intervención. El conflicto que los enfrentaba se cimentó en la

toma de decisiones inconsultas y por la violencia ejercida por la cónyuge N sobre el cónyuge L, por un lado, y por la descalificación que como mujer y madre, este hacía de aquella, por el otro.

El elemento común que caracterizó los conflictos presentados por las familias citadas fue la poca o nula posibilidad de diálogo o la equívoca percepción del conflicto o del otro. De la familia M1, las posibilidades dadas por el hijo adolescente para un mínimo de entendimiento eran escasas. A las expresiones de sus padres y a las preguntas realizadas por el mediador a este respecto, solo se recibieron respuestas evasivas o monosilábicas que poco alimentaron el acercamiento o el entendimiento. A expresiones de la madre como:

... yo le insistía, vuelva al colegio, pero él me decía que no quería ir más a ese colegio, y yo le decía, pero qué es lo que le pasa, cuénteme, ¿lo tienen amenazado?...

El hijo respondió:

... simple, no quería estudiar y entonces no estudié...

O a preguntas dirigidas por el mediador como: ¿qué había en el colegio que no le gustaba? El interviniente adolescente, simplemente respondió:

... El estudio.

En la familia M2, lo predominante en este aspecto era la escasa escucha de unos hacia los otros y la consideración unánime de tal grupo familiar de que el niño de siete años era la causa de la conflictiva por la que atravesaba la familia. Las expresiones dadas por el Hijo, la Hija y la Madre (abuela), dan fe de ello:

... soy la madre de JH y AN y la abuela del niño EP, que es el que nos está causando el conflicto aquí en el hogar. El problema por este niño es la desobediencia,

yo prácticamente he criado a este niño desde que nació, porque la mamá lo tuvo aquí y aquí vivo con él, pero cuando se fue aquí me lo dejó; pero después de que ella se fue a mi me ha dado mucha brega porque... ella se fue hace tres años y medio para México y desde eso el niño se puso demasiado rebelde, la rebeldía es exagerada este niño no obedece a nadie, no respeta a nadie, yo le impongo respeto, como crié a mis hijos con respeto y educación, pero este niño no acepta la educación ni el respeto, nada, entonces ese es el problema, que ellos que son mis hijos que tanto me respetaron, no aceptan que el niño me irrespete a mí, entonces ahí está el problema, que ellos se disgustan y entran a disgustarse con el niño también y a mí me fastidia que se igualen con él, yo les digo el niño... dicen que es muy inteligente, pues el actúa como un adolescente, las respuestas y las malas contestaciones son como las de un adolescente, no son de un niño de 7 años, sino como de un muchacho de 16 ó 17 años... (La Madre-abuela).

... nos tiene la vida complicada, por ejemplo, mi esposo prefirió no hablarle si no lo preciso para evitar problemas con mi mamá, o sea, el se quedó por fuera, y yo ahora estoy intentando lo mismo para no tener problemas, porque mi mamá se molesta mucho cuando ya llegamos a un problema grande con él y siempre terminamos en un problema grande con él, porque no hay manera de que él se quede tranquilo, él siempre contesta y contesta hasta que le saque la rabia a todos... (La Hija).

En este mismo sentido, el Hijo JH, manifestaba respecto de la situación vivida con su madre y su sobrino de 7 años:

... Yo prefiero no intervenir porque eso es indisponerla a ella –a su madre de 70 años–, yo prefiero quedarme al margen, es que es un niño con tantas cualidades negativas, es un niño que no escucha, no atiende, no se deja, si se trata de buena manera no te escucha, entonces

todo tiene que ser gritado, el te trata de mala manera, todo lo tira, te contesta con lo que le salga primero, lo mismo que dice mi hermana, no... es que no deja... (El Hijo).

Respecto de la familia M3, la percepción y diálogo se mostraron afectados en el sentido de que la pareja acudió al mecanismo de la justificación o la evasiva al momento de confrontar opiniones, antes que al acercamiento franco y directo. Ante el persistente interés del cónyuge L de definir los aspectos de la separación, la cónyuge N manifestaba entre perpleja y confusa:

... no... es que no sabía que las cosas andaban tan mal en nuestro matrimonio... (Cónyuge N).

A la pregunta a la Cónyuge N respecto de su opinión sobre el conflicto y las posibilidades de tratamiento, dijo:

...yo nunca estuve de acuerdo con que nos separáramos, siempre busqué salidas, admití mis errores, le pedí disculpas, pero en realidad él nunca cedió y me cansé, hasta que ya tomé la decisión de irme de la casa... (Cónyuge N).

A la pregunta, ¿en qué cree que radica la diferencia o el conflicto entre ustedes dos, señora N? Esta respondió:

... yo digo que ambos tenemos carácter fuerte, de pronto la falta de diálogo, comprensión, no hubo diálogo, nos alejamos, él nunca quiso acceder a un diálogo o a perdonarme (Cónyuge N).

A este respecto y en atención a las percepciones que dan a conocer las partes en los citados encuentros de mediación, fácil resultaría considerar que tales manifestaciones se enmarcan dentro de parámetros de una cierta "normalidad", pues por normal se tiene en el entendimiento común, que la actitud de quienes se encuentren enfrentados no sea sino desconsiderada, des-

contextualizada y parcializada. Desconsiderada, en tanto no se tiene en cuenta para nada a la persona del otro, con sus cualidades o en su dignidad. Descontextualizada, por cuanto la situación o el *impasse* que se sufre entre quienes enfrentan sus posiciones no muestran casi posibilidad de dejar ver sus verdaderos intereses. Y parcializada, pues, del conflicto que se discute y de la otra parte, la única percepción válida o importante de considerar para la posible solución es la propia.

Con todo, y después de pasar por el proceso de mediación, y en específico por las labores de *tamizaje* a las versiones de cada uno de los miembros de las familias intervenidas, y de las apreciaciones y disposición del mediador en su rol de facilitación, lo que se puede concluir de lo elaborado por estas marca una importante diferencia respecto de lo evidenciado al principio. Al efecto, vale citar lo dicho por algunos de quienes intervinieron en los encuentros referidos.

... en cuanto a lo que ella dijo –se refiere a su cónyuge–, sería la primera preocupación mía, el estudio que él no ha terminado, el estudio, esa es una de las mayores preocupaciones mías porque nosotros lo hemos apoyado mucho a él, en eso yo tengo la conciencia limpia, yo lo he apoyado a él mucho, bien sea para estudiar o para trabajar y otra de las preocupaciones mías es que él a veces se siente fastidiado conmigo, porque a mí me dan muchas rabias, pero yo le quiero aclarar una cosa, a mí me da rabia es porque yo quiero el bien para él, a mí me da rabia porque no me gusta que él se quede por ahí hasta tarde o por ahí amaneciendo, si no que yo quiero que esté en la casa por ahí tipo once de la noche, porque más tarde... También las amistades uno no sabe con qué clase de amistades estarán por ahí, yo le conozco unas, pero a mí me han dicho que no son buenas esa es una de las preocupaciones mías también. Dime con quién andas y te diré quién eres... (Padre M1).

En este caso, aunque de la actitud del Hijo se puede derivar la conclusión de que su ánimo de aportar a la salida del conflicto, o al cambio del estado de cosas en su vida y en su familia dejó bastante que desear, respecto de sus padres hacia el asunto y hacia él, pusieron de manifiesto las posibilidades de cambio y de transformación. Al menos, estos, los padres, se dispusieron a abrir las puertas a actitudes y acciones que dieran al Hijo, a modo de reflejo, señales de su cambio y con ello, su decidido proceder de echar cerrojo a las actitudes de conmisericordia y baja autoestima del Hijo, pues le reconocieron como persona, realzaron su valía, además de ponerle de presente su amor, afecto y apoyo.

En el seguimiento al Encuentro de mediación sostenido por la familia M2, la madre (abuela), reconoce de forma bastante sentida, que el haber propiciado el espacio de acercamiento con sus hijos respecto de su nieto había posibilitado que se le legitimara mucho más, como sentía era su necesidad, ante la autoridad, y disciplina que requería para seguir estableciendo a su nieto de siete años. Al respecto manifestó:

Después de la reunión con mi hijos, la relación entre ellos mi nieto y yo, cambió. Ya no interfieren tanto... me dejan hacer según lo que yo considero es lo correcto con el niño. Las palabrerías, los gritos y los malos tratos, cesaron... (Madre-abuela M2).

Por su lado, la pareja que conforma la denominada familia M3, en su segundo Encuentro de mediación, manifestó, uno respecto del otro, luego de haber discutido mutuamente, de haberse parapetado cada cónyuge en su propia percepción y después de haberse escudado uno tras la actitud del otro:

... Yo reconozco en él a un muy buen padre, es muy atento... hasta se pasa. Está muy pendiente del niño y lo ama mucho, no tengo en eso ningún reparo. En cuanto a mí, cuando vivíamos juntos, él era muy atento, muy detallista conmi-

go..., como pareja creo que estábamos bien... (Cónyuge N, M3).

... Yo siempre, cuando la conocí, la admiré, como una mujer de casa, cuidadora, la vi como una mujer ejemplar, hacendosa... (Cónyuge L, M3).

Mediación familiar

Surgido un conflicto entre los miembros de la familia, es a estos a quienes precisamente compete responsabilizarse de ello, de manera directa, abierta y franca. Mas, no habiendo capacidad o intención de asumirlo de tal manera, queda la vía de la intervención de un tercero, intervención que se podrá dar en razón de su autoridad o en virtud de la facultad que los involucrados le arroguen.

Al efecto, algunos de los practicantes del Consultorio Jurídico de la Universidad de Antioquia (P), asesores del mismo consultorio (A) y expertos entrevistados (E), opinaron sobre la posibilidad de tratar los conflictos de familia desde lo autocompositivo o desde lo heterocompositivo, lo siguiente:

... yo pienso que el proceso judicial en asuntos de familia, puede ser bajo en su efectividad, (...), por el simple hecho de ser un grupo como la familia, si se van a un proceso judicial, este puede romper con lo poquito que hay, con lo poquito bueno que hay, la relación la puede romper de plano. Me parece que la forma de prevenir es, o al menos como usar una medida alternativa, es la resolución del conflicto, porque al llevarlo al proceso judicial como es una decisión impuesta más no un acuerdo entre las partes, puede romper ese vínculo... (PI).

Como lo anota PI, en la anterior cita, y acudiendo a Bustelo (1995, pág. 13), se puede afirmar que: "Respecto de la solicitud de intervención que aquellos hacen para tratar sus conflictos, se rescata la importancia de la mediación como

forma expedita e idónea de tratar los conflictos de familia." Con todo, este autor sostiene desde su experiencia, que no siempre existe la suficiente claridad entre las personas conflictuadas para solicitar su intervención a través de la mediación. Para quienes no es dificultoso acceder al mecanismo para el tratamiento de su conflicto, dice este, la mediación se presenta como una alternativa viable para la solución de aquel.

Agrega Bustelo (1995), que los casos sobre los cuales se hace necesaria la intervención de un equipo interdisciplinario, y en los cuales este cobra una real dimensión en su tarea a desarrollar, son aquellos en que las parejas pasan por situaciones emocionales muy fuertes, aun en donde alguna de las dos partes se encuentra muy dolida, violentada o muy injustamente tratada por la otra. En estas situaciones, en las que se da eventualmente hasta violencia familiar, alcoholismo o drogadicción, hace falta abrir una puerta para que la mediación sea efectiva cuando una sola de las partes la requiera y no se vea obligada a una intervención judicial contradictoria, en donde, termina diciendo Bustelo Eliçabe-Urriol, "lo que predomina en dicha alternativa de gestión del conflicto es un proceso de enfrentamiento o choque donde lo que interesa a las partes es vencer al otro a cualquier precio" (Bustelo, p. 10).

A este respecto, es pertinente referir lo recogido por una de las expertas entrevistadas, la que a su vez ejerce como juez de familia:

... en razón de mi oficio, he tenido alguna cercanía por lo menos con decisiones que han llegado al juzgado de tribunales americanos y por lo que he podido percibir en uno que otro documento, los tribunales americanos o de algunos Estados de ese país, estilán que antes de resolver cualquier litigio se remiten a las personas, a la pareja, a los enfrentados, a este tipo de intervenciones y creo que es lo más saludable, de hecho considero que el Derecho de Familia tiene que

dar un vuelco rotundo en el sentido de utilizar la interdisciplinariedad como un punto de partida y un punto de llegada, porque nosotros hemos sido, los abogados, muy reduccionistas, yo creo que con algunas cuotas de mucha soberbia y de mucha prepotencia, pensamos que solamente el Derecho puede enfrentar la solución de los conflictos sociales y creo que estamos muy lejos de poder sostener que esa sea una buena concepción de la realidad social... (Experta7).

Con lo expresado por esta experta, y teniendo en toda consideración las rutas eminentemente jurídicas de tratar el conflicto de familia, sin obviar las derivadas desde la perspectiva interdisciplinar -la terapia y la consejería, por ejemplo-, es de resaltar a efectos del tema que se investiga, que la mediación, y en específico, la mediación familiar transformativa se presenta como la más idónea o adecuada.

Así pues, de las formas más usuales de tratar el conflicto de familia, (Suarez, 2005) en el mundo de habla hispana, se han implementado tres modelos de mediación: el Tradicional de Harvard, el Transformador y el Narrativo. El primero de ellos parte de una epistemología lineal, en tanto que los otros dos, el Transformador y el Narrativo, se inspiran en una epistemología circular. Al efecto, agrega Suarez, la terapia familiar sistémica ha partido y se ha desarrollado en los últimos cincuenta años, también desde la epistemología circular. Por lo tanto, hay varios puntos de coincidencia entre este tipo de terapia y los modelos circulares citados. En algunos casos, puede utilizarse con efectividad tanto la terapia familiar como la mediación; en otros casos pueden utilizarse simultáneamente, en tanto que hay casos específicos de terapia, y otros para los que la utilización de la mediación es suficiente.

De la mediación, entendida como uno de los mecanismos de tratar directamente los conflictos, y que en el caso específico de la familia, se

tiene como de los más socorridos, si no el más importante⁴, bien vale la pena un acercamiento a su definición y principales características y efectos. En la literatura colombiana y en la foránea, la mediación familiar resume para la mayoría de autores, elementos que le son bastante comunes: la autocomposición (Puerta & Builes, 2005); la intervención de un tercero idóneo y legitimado (Gil, 2003); la posibilidad de acuerdos que pongan fin o no a un conflicto (Montoya, 2009); el empoderamiento de las partes del proceso (Paris, 2005); la *responsabilización* del conflicto (Quintero, 2007); la facilitación del entendimiento para la comunicación y la relación entre las personas involucradas (Suarez, 2002). Y por último, la intimidad y las emociones (Romero, 2002).

De otro lado, de las características o principios que se predicen de la mediación, se consideran predominantemente, las siguientes: la voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad y la interdisciplinariedad (Vargas & Gatti, 2009). En cuanto a sus efectos, se pueden identificar, entre otros: el reconocimiento del conflicto como factor positivo de dinámica social y eje articulador de la vida en comunidad (Ruiz, 2005), el reconocimiento del otro en la propia dimensión de la contraparte (Bush & Folger, 1994), la importancia de hallar la justicia coordinadamente y en correspondencia directa con la intimidad de la familia implicada y de su propio contexto; además de la posibilidad de resolver (Fisher, Ury, & Patton, 1997) o transformar (Bush & Folger, 1994) el conflicto que afecta a la familia.

La mediación familiar se puede definir entonces como un método que construye puentes entre partes en conflicto, generando capacidad de consenso (Romero, 2002). Esta proporciona a la familia un espacio en el que puedan tener

⁴ A este respecto, Six (1997), en su obra *Dinámica de la mediación* dice, a modo de interrogante: De entre todos los sectores en los que la mediación interviene y se practica, ¿no es en el de la familia donde, si se puede decir así, resulta ser más fructífero? (Six, p. 51).

cabida todos aquellos temas sobre los que sus miembros deben tomar decisiones, tengan o no relevancia legal (custodia, visitas, régimen económico, por ejemplo), integrando de forma armoniosa tales decisiones y las emociones asociadas a estas. En la perspectiva de tratar la mediación desde el ámbito de lo familiar, Parkinson (2005) afirma que esta ha sido definida como un proceso en el que una tercera persona imparcial ayuda a los interesados en una separación familiar, y en especial, a las parejas en vías de separación o divorcio, a comunicarse mejor entre ellos y a llegar a sus propias decisiones conjuntas, sobre la base de una información suficiente, respecto de algunos o todos los temas relacionados con la separación, el divorcio, los hijos, la economía o el patrimonio familiar.

Así, entonces, en el marco de las formas autocompositivas de tratamiento de conflictos, quien interviene como tercero ha de ser algo así como el terreno que se allana para ser construido: los insumos y materiales los ponen los protagonistas, él, solo algunas herramientas para que el ensamblaje pretendido, sea precisamente el que se suscite por el querer de las partes, o como tan propiamente lo expresa Bolaños (2003) al tratar el tema de la mediación familiar en contextos judiciales:

Acompañar a una pareja que carga con sus hijos, en la búsqueda del camino de vuelta hacia la luz, entre los restos dolorosos de la batalla y afrontando los riesgos que ello supone, es una de las experiencias más intensas que un mediador puede vivir en el ejercicio de su actividad. Aunque no siempre sale airoso (Bolaños, 2003, p. 175).

En este sentido, una de las expertas entrevistadas, a la pregunta ¿En qué elementos cimienta esa apreciación de que los conflictos tratados por la mediación podrían disponer de una plataforma diferente al proceso judicial en el entendimiento de los miembros de una familia?, argumentó:

... no siempre los conflictos familiares buscan una salida jurídica, en la gran mayoría de los casos, son conflictos que tienen que ver con el manejo sexual, tienen que ver en cómo se establecen los roles de autoridad, cómo se corrigen a los hijos, tienen que ver con aspectos psicológicos, con aspectos incluso psiquiátricos, entonces creo que el manejo debería de ser a otro nivel, para que la conflictividad familiar tuviera su propia dinámica resolutive en la familia y para que solamente al aparato estatal llegaran procesos en donde ya se ha agotado toda esa vía y ya se sabe que la solución legal es la única viable... (E7).

Según lo que se pudo apreciar en los resultados o hallazgos de la investigación, la mediación ofrece, entonces, espacios bastante diferentes para el encuentro, la confrontación y la decisión. Desde el enfoque transformativo, la respuesta más próxima a un conflicto no consiste en "resolver el problema", sino en *ayudar a transformar* a los individuos comprometidos, en las dos dimensiones del crecimiento moral: el fortalecimiento del yo, y la superación de los límites del yo para relacionarse con otros. Y para la familia, qué otra cosa podría resultar de más relieve que su crecimiento y estabilidad en el tiempo.

En este sentido, algunos de los expertos mediadores entrevistados manifestaron:

Entiendo la intervención de conflictos en materia de familia con el mecanismo de la mediación. Aclaro que considero los conflictos de familia con características específicas con respecto a los demás, razón por la cual quien sea mediador en familia, debe también tener claros los contextos y el escenario de aplicación de la mediación; además, quienes están en la relación de conflicto, deben recurrir a la mediación en forma voluntaria, lo mismo que el mediador... Sobre el enfoque de la mediación, sin ser mediadora en familia conozco, valoro y creo es aplicable a los conflictos de familia la metodología de Paul Lederach, con

un enfoque semejante al transformativo, para buscar la transformación de la relación del conflicto en otra distinta (E4).

El enfoque más apropiado es el Transformativo... tiene como objetivos generales, entre otros, que las partes intervinientes en la mediación se vuelvan protagonistas de su propia historia, es decir que se apropien de sus problemas, de lo que sienten y lo expresen en el encuentro o audiencia, permitiendo a la contraparte escuchar sus opiniones y de esta forma crear una comunicación en donde lo importante sea las relaciones, reconociendo al contrario como un sujeto válido y de esta forma transformar de manera positiva ese conflicto, esto no significa que la finalidad es la solución al conflicto, sino más bien que las partes entiendan que pueden tener relaciones continuas y compartir un espacio o entorno que les permita manejar el conflicto y ver que son capaces y competentes para enfrentar los problemas del diario vivir... (E3).

A efectos del tema que se pretende dilucidar en el presente texto, todos los expertos entrevistados, independientemente del oficio que ejercen (jueces, abogados en ejercicio o mediadores), fueron unánimes al expresar que la mediación, desde el enfoque transformativo, era la forma más idónea de acercamiento y tratamiento o intervención de los conflictos de familia. Esto, en su análisis, no se percibe como antojadizo, pues cada uno de ellos en sus manifestaciones fueron claros al expresar que el conflicto de familia no es un conflicto plano; este involucra necesariamente, emociones, sentimientos, expectativas y diferencias generacionales, que a la postre hacen que la auscultación, la preparación y la intervención misma sean realmente de fondo. No cualquiera la puede hacer; ha de ser alguien que conozca de la familia, de su contexto, de su conformación y de sus posibilidades; además de ser alguien especialmente preparado en esta forma específica de facilitación para el entendimiento y la comunicación.

La transformación en la mediación

Como bien se ha dejado reseñado, en la perspectiva del tratamiento de los conflictos desde el enfoque de la resolución, lo que se hace visible respecto de tal tratamiento es el conflicto mismo, y no tanto quienes deben ser tomados como los reales protagonistas del encuentro: las personas. Así, si de *resolver*, el objetivo se centra básicamente en el conflicto; y si de *transformar*, el objetivo cambia o se inclina básicamente hacia las personas.

En el ámbito de la mediación, cuando desde algunas voces autorizadas para ello, se hace referencia al concepto de la transformación, ni estas mismas, de manera un tanto particular, presentan una definición. La transformación, a propósito de este escrito, la entendemos como el acto de transmutación o de muda de porte o de costumbre que pueden asumir las personas⁵; esta, la transformación, radica su eje, no tanto en lo formal, sino en lo sustancial. En esencia, la transformación proviene desde adentro hacia afuera, desde lo que no se ve a lo que se hace visible, desde lo que no se toca hasta lo palpable.

Respecto del tema del tratamiento del conflicto, entonces, no resulta extraño encontrar en la literatura y en las prácticas actuales, referencias al concepto transformación, así como de manera paralela, se encuentra referenciado el concepto resolución; sin embargo, en el desarrollo del tema el segundo acapara casi toda la atención, y el primero aparece estudiado o entendido en menor medida que el primero. Esto podría llegar a ser un tanto entendible, pues en el tratamiento de los conflictos, con pretensiones de ver en ello algún resultado, mejor el inmediato, como el que se puede derivar de la resolución. De la transformación, el resultado no suele ser inmediato, o al menos no visible inmediatamente y esto, por supuesto, no deja en principio, muy bien ubica-

⁵ Al respecto puede consultarse Giraldo (1997).

da o recibida, por las partes y los facilitadores, la perspectiva de la transformación. Con todo, consideramos que en el mundo de los conflictos interpersonales el solo hecho de que se abra la puerta al encuentro y al entendimiento mutuo inicia *transformación*, como a la transformación da lugar el simple paso de la oscuridad de la noche a la luz del día.

En términos generales, algunos autores (Bush & Folger, 1994) presentan una crítica bien interesante al enfoque de la mediación basado en la resolución de problemas, crítica que consideramos pertinente y ajustada a la apuesta que hacemos en este escrito por el enfoque transformativo en el tratamiento de los conflictos de familia. Esto, por cuanto en los asuntos de relaciones conflictivas en la familia, lo que interesa no es tanto que se encuentre o se *induzca* a una solución a rajatabla de los conflictos (en donde generalmente no se logra la anhelada satisfacción), sino que la familia misma, en el evento de que tenga que enfrentarse al tratamiento de sus propios conflictos, pueda proyectarse y encontrar sus propios proyectos comunes de convivencia o acuerdos de transición y superación del rompimiento de la vida en común, en su caso.

Paris (2005), refiriéndose a los presupuestos teóricos de la regulación positiva de los conflictos, dice que la transformación es la tercera denominación académica que aparece para referirse a la forma de abordar los conflictos. Anterior a ella fueron otras dos las denominaciones que se utilizaron; *la resolución y la gestión de conflictos*. La denominación de *transformación de conflictos* es la que mejor se relaciona con los presupuestos de los estudios para la paz. Es la mejor forma para regular un conflicto. Este enfoque permite hacer una regulación positiva del mismo convirtiendo las situaciones conflictivas en situaciones de aprendizaje en las que priman la comunicación, el reconocimiento, el respeto, el empoderamiento, el diálogo y el afecto.

Por otro lado, también cabe reafirmar que la transformación no es una tarea sencilla a realizar en un momento determinado. En realidad, presupone mucho tiempo de trabajo y dedicación de todas las partes. Además, para que tenga éxito necesita de la voluntariedad de los participantes. Es decir, nadie puede transformar un conflicto por la imposición de otros. La dificultad de la transformación aumenta debido a que tiene en cuenta todos aquellos aspectos que rodean al conflicto [el contexto] y asume todos los límites, el carácter imprevisible y la complejidad de análisis. A pesar de ello, asumimos la convicción de la potencialidad transformadora de todos los seres humanos, de la familia y de todas las sociedades.

En este sentido, es útil citar, a efectos de resaltar el elemento de la voluntariedad o el deseo de participar de un posible encuentro para la transformación, las apreciaciones del Hijo adolescente en la mediación realizada con la Familia M1, el cual, aunque habiéndosele dado a conocer en sesión previa al acuerdo el propósito del mismo, cuando se le concedió el uso de la palabra, dijo:

... sinceramente a mí me trajeron acá con mentiras, yo de esto me acabé de dar cuenta apenas ahorita, porque ella -su madre- me dijo que esto era para otra cuestión, de otra cosa... (Hijo M1)

A este miembro de la referida familia, no le asistió, de principio a fin en el proceso de mediación, ninguna intención de propiciar un encuentro real y objetivo con sus padres, aunque estos hicieron gran esfuerzo por hacerle ver que le reconocían. Ante esto, por supuesto, corresponde concluir, como se dijo en líneas anteriores, que para la transformación se hace necesario, además de prestar la voluntad (asistir al encuentro), aprestar de manera clara la voluntariedad, que es igual a decir, deseo sincero de aportar.

En un interesante apunte, Fisas, citado por (Montoya, Salinas, Osorio, & Martínez, 2011), al

modo en que lo hace Muldoon (1998) en su obra *El corazón del conflicto*, respecto del enfoque transformativo en el tratamiento de los conflictos, dice que el planteamiento de transformación de conflictos adopta como sistema de análisis el viaje al interior del conflicto para trabajar también desde su corazón. Al efecto, Paris (2005) refiere que al conflicto no basta con conocerlo o analizarlo desde lejos, es necesario conocer su ritmo y todas las circunstancias que lo rodean.

De la familia M2, a propósito del viaje que se intentó al interior de esta, en pro de una cierta apertura al cambio y a una posible transformación, esta brilló por su ausencia en la actitud del cónyuge L, pues al referirse a las circunstancias que afectaron la relación con su cónyuge N, en específico la intimidad y la confianza, él dijo:

... en realidad, cuando nosotros nos mudamos a un apartamento, solos, nuestra vida cambió mucho, ella en realidad se sentía limitada en mi casa, y además de estar limitada en mi casa, ella también empezó a escudriñar cosas que no debió, por eso fue que empezó la mala relación dentro de mi casa (Cónyuge L, M3).

En resumen, Paris (2005, pág. 174), citando a Kottler, anota que para transformar un conflicto, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

... la necesidad de crear una atmósfera óptima para el diálogo y la comunicación, la descripción de la naturaleza del conflicto desde todas sus perspectivas, la comprensión de las razones por las que las partes contrarias tienen una actitud determinada, el análisis de todas las causas que han llevado al conflicto, las necesidades de cada parte y cuáles no están siendo satisfechas, la búsqueda de decisiones basadas en los criterios de igualdad y simetría, el desarrollo de alternativas que permitan la satisfacción de las necesidades de ambas partes y el inicio de una acción diseñada para

encontrar metas comunes (Paris, 2005, p. 174, citando a Kottler, 1994, p. 8).

Con la finalidad de alcanzar todos estos objetivos, Porro (2000) indica que la metodología de la transformación ha de seguir los siguientes pasos: recobrar la calma, escuchar respetuosamente, hablar, definir el problema en función de las necesidades, buscar soluciones en conjunto, escoger y planear, y hablar más. Para cumplir estos pasos, señala las tres reglas básicas de la transformación: tratarse con respeto, no interrumpir, y colaborar para regular el problema. A este método lo conoce como el de «Hablar hasta entenderse» en el que destaca la importancia de la comunicación y el diálogo como método de la transformación.

Por otro lado, Bush y Folger (1994) apuntan al respecto que el valor de transformación significa el valor de alcanzar una forma genuinamente positiva de conducta humana: la fuerza compasiva, mediante el necesario ejercicio del esfuerzo moral de parte de un individuo para pasar de un estado de debilidad o egoísmo, a uno de fuerza y compasión.

Reiteramos pues, que desde la perspectiva de ajuste a las particulares características y necesidades de la familia expresadas como grupo de personas o instituciones sociales o sistemas, el enfoque que más se pliega al tratamiento de su conflictividad es el transformativo. Sustento que hemos venido mencionando cuando sostuvimos, que la familia es una manifestación única en la sociedad en lo referente a sus dinámicas de diversidad, complejidad, solidaridad, participación, cohesión, identidad, amor, compasión, unidad y armonía.

El cambio de las personas o de la actitud de estas no se logra de forma intempestiva. Es una decisión que solo compete a estas y aunque puede darse *motu proprio*, generalmente obedece a una presión externa. Pero también, es todo un proceso. Así como la noche no da paso al día

sino después de un tiempo, del requerido, del ya fijado; así, el logro de una actitud positiva y propositiva de quien adolece de ella, debe transitar en el *impasse* que experimente, por un período específico de tiempo. Y decimos prudencial, porque en los conflictos van aparejadas la expectativa, los planes y la vida de otro.

Lederach, al referirse al tratamiento de los conflictos en pro de la paz, hace referencia al elemento del riesgo, y es que comprometerse en una relación siempre conlleva riesgo, dice. Y agrega que

... el riesgo es misterio; exige un camino, implica que demos un paso adelante y nos introduzcamos en lo desconocido. Y, creemos nosotros, la transformación es igualmente riesgo, incita a trasegar por terrenos que han sido siempre ignorados o evitados, es abrir la puerta de cuyo interior poco a nada conocemos, de lo desconocido. (...) Por definición, el riesgo acepta la vulnerabilidad y se desentiende de la necesidad de controlar a priori el proceso o los resultados de los asuntos humanos. Es el periplo de los grandes exploradores, pues elige, como las imágenes de los mapas de antaño, vivir al borde de las cartografías conocidas. El riesgo significa entrar en un lugar donde usted no está seguro de qué vendrá o de qué ocurrirá (Lederach, 2008, pág. 245).

Por lo anterior, con Lederach (2008), creemos, en clave de tratar conflictos de familia, que *transformación* es vulnerabilidad, es dar el primer paso, dar cabida al límite desconocido, abdicar de toda actitud de control o de prejuicio y sobre todo, de abrir la puerta al *riesgo*.

De los encuentros de mediación realizados en el desarrollo de esta Investigación, y aunque no todos terminaron con acuerdo, las partes en general, en el seguimiento que se propició a cada uno de ellos, casi de consuno, manifestaron que les había sido de suma importancia la confrontación con el otro, el intento de enten-

der y de ser escuchados y escuchar al otro, en donde dejaron entrever, que quedó sembrado un haz de transformación.

Al efecto, valga citar:

... nuestro hijo ahora está mucho más atento a nuestras indicaciones, siguió estudiando, aunque no en la intensidad que quisiéramos, pero lo está haciendo. Hasta yo –en este caso habla la madre– me entré a estudiar en la nocturna mi bachillerato. Nuestro hijo ya no llega tan tarde a la casa, ha mejorado un poco... (Padre y Madre de la Familia M1).

Después del encuentro con mis hijos del asunto con mi nieto, ya me dejaron más tranquila, no se meten tanto conmigo o con el niño. Ahora soy yo la que imparto cierto orden y disciplino a mi nieto. Ahora el niño se siente menos atosigado, está comportándose más obediente (Madre -abuela-, Familia M2).

Luego de las conversaciones sostenidas con mi esposa en los encuentros, ésta se muestra más atenta con el niño, conmigo ya no quiere mucho o nada, pero al menos con él ya se muestra más atenta, mas madre, como yo siempre esperé. Lástima que haya esperado hasta que nos viéramos separados (Cónyuge L, Familia M3).

Conclusiones o hallazgos

El abordaje y tratamiento de los conflictos de familia, bien podría asimilarse al abordaje que entusiastas viajeros hacen de pequeño esquife con el propósito de cruzar un malhadado mar. Para tratar los conflictos de familia, como en la actividad de navegar, sin duda se requiere de una ruta, de instrumentos apropiados y de actitud de colaboración. Si bien quienes navegan o quienes se encuentran en la azarosa travesía del conflicto saben del timón que les puede guiar, también han de estar al tanto de que si la tormenta arrecia o la oscuridad los ciega, la facilitación de una tercera mano les podría acercar a la meta final.

El acercamiento que se pudo lograr a las familias usuarias del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, a través de esta investigación, nos permitió apreciar que si bien la familia se suele denominar simplemente así, "familia", independientemente de su estructuración o composición, los conflictos que experimenta o sufre son de cada una. Y que cada familia, por muy "desparramada" que se llegare a encontrar, tiene su propia rutina o esquema de abordar las posibles soluciones (regularmente equívocos), y estas formas, generalmente conducen a la continuación o perpetuación del estado conflictivo de cosas.

Los encuentros que dichas familias accedieron a realizar a través de las intervenciones en mediación, nos permitieron recoger, entonces, una valiosa e importante experiencia, que, en algunas de ellas, pretendemos recoger en las siguientes consideraciones:

- Así como para la generación de fuego se necesita del encuentro de la lumbre con el combustible, para que de una situación conflictiva en una familia cualquiera se genere otra distinta, se requiere del encuentro entre quienes la componen, y dicho encuentro, para que sea franco, objetivo, abierto y desprovisto de toda rastra de control o manipulación, debe hacerse en lugar neutral, especial para ello, y dirigido por quien esté legitimado por aquellos, además de que dicho tercero se muestre dispuesto y capacitado.
- El Programa de Atención a las Familias Usuarias del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia –PAIFUCJ–, ahora convertido en Centro de Atención a las Familias, en su perspectiva de apoyo interdisciplinario, se ha erigido como punto de referencia especializado y específico en el tratamiento de los conflictos de familia en la ciudad de Medellín.
- En la familia, los conflictos están cruzados por elementos que le son muy propios a cada grupo o unión de personas: los sentimientos, las emociones, los afectos, los propósitos más o menos comunes, los cuales, a efectos de su tratamiento, cualifican indefectiblemente tal actividad y deben cualificar, por supuesto a quien en ellos intervenga como facilitador.
- La mediación familiar, en el enfoque transformativo, es la herramienta que en atención a las específicas características de la familia podría entallar más en la medida de dicho grupo. Esto, por cuanto si de esta se predica la característica de la estabilidad, de la continuidad e importancia de las relaciones entre sus miembros y de las mejores formas de interacción y de comunicación, qué otra posibilidad podría presentarse como más cercana que la *transformación*. Si de los encuentros de mediación llevados a cabo en la Investigación, algunos no mostraron resultados que podríamos llamar *efectivistas* por el no abordaje de un acuerdo o por la falta de voluntariedad de algunos de los intervinientes, bien puede decirse que sí dejaron evidencia de un toque de transformación en la actitud y compromisos actuales y futuros de quienes en ellos intervinieron.
- Del concepto de transformación, la mediación trabajada desde esta perspectiva o enfoque deja, a modo de hallazgo en la referida investigación, que es uno de los elementos menos visibles al momento de abordar el tratamiento de un conflicto de familia, pero a la vez, es el que mayores ventajas podría aportar. Esto, por cuanto presta más amplitud de interacción a los intervinientes, es más flexible, no da lugar a la acción directiva por parte del mediador, el proceso lo desarrollan las partes según sus propios intereses y facultades y, al final, propicia de forma más franca, la posibilidad de que unos y otros aprecien su propia actitud y actividad en el

reflejo del otro, traducida, en ellos mismos, en la revalorización (valía propia) y el reconocimiento (aprecio por el otro).

- Por último, valga resaltar la importancia de cada ser humano, de cada familia, de cada pueblo, en la sentida necesidad de reconocimiento entre unos y otros, reconocimiento de cada uno en su calidad de tales,

Lo que es verdadero en el plano de los pueblos, lo es en el plano de cada uno de los seres humanos -de cada familia-, en este mundo contemporáneo: podemos hablar justamente de "la enorme demanda de sentido y de reconocimiento personal que se da en el conjunto de la sociedad, demanda que deriva menos del narcisismo que de la llamada a un tercero que nos reconozca, sea quien sea". Sí, todos necesitamos ser reconocidos por terceros; seamos quienes seamos, todos necesitamos mediación (Six, 1997, pág. 15).

Referencias bibliográficas

Bolaños, I. (2003). Mediación familiar en contextos judiciales. En A. C. Poyatos García, & A. P. García (Ed.), *Mediación Familiar y Social en diferentes contextos*. Sevilla: Publicaciones Digitales S.A.

Bush, B., & Folger, J. (1994). *La promesa de mediación*. Barcelona: Granica.

Bustelo, D. (1995). *www.es.wordpress.com*. Recuperado el 9 de Junio de 2005, de <http://es.wordpress.com/tag/mediacion-familiar>

Escribá, P. (2003). La comprensión de la familia desde el enfoque ecosistémico. En A. C. Poyatos García, *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Sevilla: Publicaciones Digitales S.A.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, P. (enero de 1997). *www.eurolatin-bpg.com*. Recuperado el 18 de marzo de 2010, de http://www.eurolatin-bpg.com/archivos/resumenes/obtenga_el_si.pdf

Galeano, E. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada*. Medellín: La Carreta.

Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.

Gil, J. H. (2003). *La conciliación extrajudicial y la amigable composición*. Bogotá: Temis.

Giraldo, J. (1997). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos como camino para volver a llenar el derecho de contenido social. En B. Betancur, *Conflicto y contexto. Resolución alternativa de conflictos y contexto social*. Santafé de Bogotá: TM Editores, Colciencias.

http://buscon.rae.es/drae1/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=transformaci%F3n. (s.f.). Recuperado el 12 de Septiembre de 2012

Lederach, J. P. (2008). *La imaginación moral. El arte y el alma de construir la paz*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Montoya, M. Á. (2009). *Mediación familiar. De la resolución del conflicto a la transformación*. Universidad de Antioquia. Medellín: Sin Editar.

Montoya, M. Á., Salinas, N. A., Osorio, B. F., & Martínez, S. M. (2011). *Teoría y práctica de la conciliación*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Buenos Aires: Paidós.

Paris, S. (2005). *www.tdx.cesca.es*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2008, de <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0324106-113557/>

Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.

Porro, B. (2000). *La resolución de conflictos en el aula*. Buenos Aires: Paidós.

- Puerta, I., & Builes, L. F. (2005). *Formas de tratamiento de conflictos*. Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.
- Quintero, Á. M. (2007). *Diccionario especializado en familia y género*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- Romero, F. (junio de 2002). La mediación familiar. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*, 206.
- Ruiz, J. (2005). A propósito del conflicto. En *Tratamiento de conflictos* (págs. 11-62). Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.
- Six, J.-F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas* (Tercera ed.). Buenos Aires: Paidós.
- Suares, M. (2005). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Vargas, L. E., & Gatti, C. M. (20 de Febrero de 2009). http://www.fimeint.org/files/art_vargas_interdisciplina.htm. Recuperado el 20 de Febrero de 2009, de http://www.fimeint.org/files/art_vargas_interdisciplina.htm