

# LA MEDIACIÓN: UNA ALTERNATIVA SOCIOJURÍDICA <sup>1</sup>

---

*Ángela María Quintero Velásquez* <sup>2</sup>

*Todas las cosas han de mirarse no sólo desde el propio punto de vista, sino también desde el de los demás.*

*Precepto Maya*

## **Introducción:**

**A** tono con las discusiones universales y modernas, estas líneas presentan, elementos de análisis y comprensión innovadores de las formas alternativas de enfrentar los conflictos socio-familiares. El propósito a mediano plazo es contribuir a la construcción de la *Cultura de la Mediación y la Conciliación*, que convoque a toda la ciudadanía, permita fortalecer espacios colaborativos y de cocreación, y diseñar proyectos de vida que mejoren las interacciones humanas y armonicen los intereses.

En los escenarios ciudadanos, emergen y se consolidan varios mecanismos que tienen tradición social y comunitaria en la cultura latina y que desde hace pocos años están siendo avaladas en los marcos constitucionales y legislativos del continente. En consecuencia con la sincronía del conocimiento, *la Familia*, como espacio con desarrollos específicos y multidisciplinarios, recoge dichas figuras y las potencia en Contextos Clínicos y Contextos no Clínicos de intervención, generando acciones orientadoras, evaluativas, promocionales, preventivas y/o terapéuticas.

Uno de los propósitos de la ponencia es rescatar el carácter multidisciplinario y polifacético de las Formas alternativas de Enfrentar el Conflicto socio-familiar, seleccionando para el caso colombiano (al igual que Costa Rica, China, Reino Unido, Uruguay,

---

<sup>1</sup> Artículo basado en la ponencia presentada en el Segundo Congreso Internacional de Derecho de Familia Universidad de Antioquia. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Medellín, Colombia, 2004.

<sup>2</sup> Docente del Departamento de Trabajo Social, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Francia, Bélgica, Holanda, etc.), la *Conciliación*, en otros países denominada *Mediación Familiar*.<sup>3</sup> Sugiere un análisis más allá de la norma legal y de la jurisprudencia, para entender como estas figuras, están entronizadas en la cultura y son estudiadas con rigor teórico y metodológico.

Independiente del nombre que asuma en cada nación, lo que interesa resaltar es la creación de una Cultura de la **Mediación/Conciliación**, inscrita en los principios modernos de la participación democrática y de la reflexividad y por lo tanto compromete el concepto de ciudadanía, el de los movimientos sociales y los derechos humanos fundamentales.

### **Hacia una comprensión general de la mediación y la conciliación:**

La noción de Mediación como es conocida en el momento, dista mucho de sus postulados básicos: sus conexiones primigenias están conectadas con los principios del materialismo dialéctico y con la concepción tradicional, legado del positivismo. Los antecedentes terminológicos son más próximos a la locución de Conciliación, con lo cual señalamos las diferencias entre el sentido moderno de los vocablos y su raigambre histórica (Quintero, 2003). El concepto de Mediación ha sido utilizado estratégicamente en Trabajo Social y es proverbial en la práctica socio-familiar. La literatura reciente en la profesión desde distintas latitudes resalta el papel *Mediador* en la época. Desde el enfoque tradicional, el trabajador o trabajadora social está en la interfase de la relación usuario/institución. Tiene una función “entre dos” o de mediación. Esta posición facilita la comprensión y la puesta en relación por los actores de sus lógicas de acción respectivas, a veces diferentes (Valjalo, 2002).

Quintero (2002), señala los avances a tono con el constructivismo de la siguiente forma:

El reciente protagonismo del profesional en las complejidades familiares implica una provocación permanente, un deslinde de fronteras entre subjetividad y objetividad, asumir diferentes funciones, de tal manera que el operador de ayuda no sea el mesías, el redentor, sino apenas un *facilitador/mediador* en los procesos de transición socio-familiar (pág. 27).

---

<sup>3</sup> También existen en algunos países las dos figuras, con diferencias de contenido.

Para Vélez (2003), la práctica profesional es ante todo una instancia mediadora y como tal debe estar en capacidad de establecer puentes con la teoría y con la realidad social, posibilitando aprendizajes y desaprendizajes que reviertan en el desarrollo teórico, metodológico e investigativo de la profesión.

Otro acercamiento es el de los colegas brasileños que han destacado la relevancia de la lectura materialista-histórica de la sociedad. Nobre Pontes (1998), nos dice:

...já que a mediação é a categoria central da articulação entre as partes de uma totalidade complexa, e é responsável pela possibilidade da passagem entre o imediato e o mediato. ...categoria de mediação, que possui natureza intrinsecamente relacional, participando da dimensão tanto intelectual quanto ontológica do real e do racional.

La mediación fue también definida como resultado de una investigación documental y terminológica como el Acto o proceso de intercesión aplicado usualmente al arreglo de una diferencia; la interposición de una persona u órgano entre otros dos para armonizarlos o reconciliarlos sin el empleo de sanciones directas o indirectas (Montoya Cuervo y Zapata, 2002).

La evolución y posterior incorporación en el derecho, sitúa la Mediación/Conciliación como figuras reglamentadas de carácter obligatorio y de uso cotidiano. Presentan el agravante de que al ser requisito forzoso, pierden parte de su esencia dialógica, pues es conocido que no todos los abogados que las ejercen tienen condiciones personales para conciliar o mediar y lo asumen como un deber o una acción más dentro del proceso. Para efectos de admitir la inclusión, se resaltan las figuras en Equidad y voluntarias que facilitan el procedimiento y el sentimiento de bienestar entre los involucrados. Este hecho no resta validez e importancia a los actos impuestos, ya que una adecuada actuación del profesional o funcionario encargado, deriva en acciones más estimulantes y favorecedoras del crecimiento personal y familiar.

En todas sus acepciones, la Mediación/Conciliación se constituyen en estrategias alternativas, de utilidad en los *Contextos no clínicos*<sup>4</sup> del

---

<sup>4</sup> Son las interacciones en orientación/recepción, evaluación y prevención-promoción-educación. Implican cambios de primer orden y acciones

abordaje socio-familiar: disminuyen los costos emocionales del conflicto, comprometen a las partes con una connotación positiva, no establecen culpables, faculta a todos los ciudadanos para que las ejerzan y abren un abanico de posibilidades para reconfigurar los sistemas humanos.

Las éticas dialógicas de Habermas y Rawls,<sup>5</sup> ofrecen una argumentación epistemológica para la presencia moderna de la Mediación/Conciliación, trascendiendo la norma jurídica y favoreciendo la expresión de sentimientos para ir más allá del litigio. Añade Gómez (2003) lo siguiente:

Mejor todavía: se trata de superar el umbral de aquella ética de la coexistencia para afirmar los valores como ideales *racionales* y por ende universales....En la perspectiva de las éticas dialógicas (liberales, como en Rawls, o socialistas, como Habermas<sup>6</sup>) veremos que una norma se justifica sólo cuando se seguiría del diálogo transparente entre las personas. Sin perjuicio de la diversidad, a la escuela corresponde promover modelos de excelencia basados no en la fuerza, ni en el sexo, la pertenencia a una cultura, religión o estrato social, sino en la autonomía personal, la solidaridad, la autodisciplina y el sentido de justicia (pág. 11).

Las prácticas mediadoras/conciliadoras han sido una constante en el desarrollo humano. Están reportadas en: tribus africanas, en comunidades precolombinas, en costumbres ancestrales (aún vigentes) en Oceanía, en el pueblo judío, en las costumbres de los primeros cuáqueros y migrantes chinos de Norteamérica, en diferentes organizaciones sociales: el consejo de ancianos, los cabildos, los chamanes, el poder moral de las autoridades religiosas (sacerdotes, pastores, rabinos, popes, profetas, etc.), en la filosofía de la no violencia, en el yoga y prácticas orientales afines.

---

centradas en la demanda específica, por lo cual no compromete modificaciones a la estructura de los sistemas.

<sup>5</sup> Filósofo norteamericano autor de la teoría de la *Justicia Distributiva*, que sustenta las difíciles relaciones entre la justicia social y la eficacia económica. Aporta elementos de análisis para entender la validez de las opciones extrajudiciales.

<sup>6</sup> Filósofo alemán, creador de la Teoría de la Acción Comunicativa, la cual expone el concepto de la comunicación dialógica.

Nuestra función en la época es rescatar dicha tradición y encuadrarla con el espíritu de la Constituciones y leyes modernas que las regulan como acto jurídico. Es deber de los profesionales del desarrollo humano, aprovechar esas instancias legales para potenciarlas a escenarios preventivos-promocionales y terapéuticos. Jueces de paz, casas de la justicia, transacción, son otras figuras, que existen en la región y se consolidan como posibilidades de que la ciudadanía enfrente y prevenga los conflictos socio-familiares.

Nuevas propuestas metodológicas que recogen el espíritu moderno de la cooperación de las disciplinas, están referenciados en otros países con la concepción de la *justicia restauradora* (Marcón, 2004) y procedimientos como: tratado de paz o círculos de sentencia, conferencia de familia o comunidad. Este rastreo permite identificar una práctica novedosa de los actos conciliatorios o mediadores, acordes con la limitación de recursos institucionales y con la participación activa de las personas involucradas en el conflicto.

Las mecanismos alternativos, (en cualquiera de sus versiones), son una demostración de que el derecho empieza a incursionar por el concepto de que la familia no es solo estructura, sino función, en su carácter *de sistema relacional*. La ley se centra no en lo esencial, sino en lo formal: el trámite, la burocracia, la norma y confunde el conflicto con el delito. La idea es que sea eficiente y que permita contextualizar las circunstancias. Cuando un juez o funcionario del ministerio público, enfrenta un litigio automáticamente examina el inciso, cuando tendría que observar la realidad vital que está en evidencia.

Lo anterior queda ilustrado en una conocida balada española, que palabras más, palabras menos, habla de por qué Señor Juez nos concede el divorcio si nos queremos tanto y solicitamos el divorcio en un ataque de cólera. La necesidad de afecto es lo que explica también, la deserción en los casos de demandas de violencia familiar y de divorcio, pues en el fondo la solicitud expresa es que se brinde atención, amor, solidaridad, ternura, que como tales no están facultados en los códigos. *La ley con todas sus virtudes no nos protege de nuestros pesares*. En la búsqueda de salidas negociadas a los conflictos y de formas armónicas de convivencia, es preciso adelantar programas de civilidad, en los que la comunidad esté

capacitada para hallar soluciones a sus conflictos, mediante su propia aproximación al Derecho (Universidad de Antioquia, 1995).

La Mediación y la Conciliación dependen de una cosmovisión particular y de la ética, entendida como filosofía de vida y responsabilidad social. No basta con que sean procedimientos de carácter obligatorio y como tal los profesionales del derecho tengan que ejecutarlas, ello no los acredita para que les agrade o tengan habilidades conciliadoras e integradoras. Uno de los objetivos implícitos de la Mediación y la Conciliación Familiar es sanar las relaciones, reencuadrarlas con una connotación positiva que permita una interacción colaborativa, amigable, exenta de rencor y de carga negativa que procure el establecimiento de futuros vínculos erótico-afectivos y el fluir de los compromisos parento-filiales, que debe seguir cumpliendo la pareja, que por motivos disímiles, decide disolver su enlace, (en el caso de separación y divorcio, donde son mas utilizadas).

Para la época, la Mediación y la Conciliación presentan varios matices que le asignan una dinámica específica y diferente a sus orígenes:

- Aumenta en la práctica privada o consulta particular, con ánimo de lucro lo que las convierte en un ejercicio rentable y deseable para los profesionales, como preferencia laboral.
- Se accede a ellas tanto con el carácter de voluntariedad como de obligatoriedad y en cualquiera de los casos, requiere atención especializada.
- Crece su uso como resultado del aumento de divorcios, separaciones y abandonos conyugales.
- Son accesibles a cualquier ciudadano, sobretodo en su figura de Equidad.
- Están consolidándose a nivel universitario, con formación especializada (postítulos, maestrías, diplomados), en centros académicos y desarrollos disciplinarios determinados.
- Operan en dos dominios: una peculiaridad innata en las personas o adquieren identidad institucionalidad, que les confieren las leyes y la constitución.
- Combinan la definición moderna con la recuperación de la tradición cultural y las raíces históricas.

- La Teoría General de Sistemas permite entender en un marco socio-jurídico, los dispositivos alternativos que operan en Ibero América y propicia su análisis integral y multidisciplinario. *La Sistémica* incluye como mecanismos útiles en los Contextos no Clínicos, la Mediación y la Conciliación y como tal están incorporados en la tradición del abordaje socio-familiar. Al igual que en todos los niveles de atención, es concebido el papel del mediador/conciliador, a la luz del planteamiento cibernético de sistemas observantes, donde es necesario entenderse tanto como profesional, como sujeto.

Además de reconocer que las formas alternativas son de potestad de profesionales diferentes a los abogados, es menester realzar que sus orígenes, proyección y condición científica ha sido propiciada por Trabajo Social, quien aporta la experiencia centenaria y empírica en el asunto, para potenciarla en los marcos constitucionales, legales y ciudadanos modernos.

En términos del proceso jurídico, la Mediación y/o la Conciliación Familiar, también son innovadoras, al ser consideradas como mecanismos pre-judiciales, favorecen el acuerdo judicial posterior breve y pacífico y mejoran las relaciones entre las partes involucradas y con los operadores de ayuda. Pese a que el acto final incluya carácter resolutivo, el consenso establecido antes de la sentencia o resolución, no sólo acorta la duración del procedimiento legal, sino que tiene en cuenta las necesidades emocionales del sistema en litigio, crea la sensación de dictámenes más equitativos y neutraliza los sentimientos negativos.

Con esto se entiende la combinación de figuras procesales diferentes, pero complementarias, que permiten enfrentar los conflictos, utilizando tanto la vía clásica de la sentencia del juez, como opciones que imprimen una naturaleza diferente al evento, agilizan el asunto y atienden el requerimiento moderno de la concepción integral y compleja de los dilemas humanos. Dicho espectro de opciones identifica de un lado, las deficiencias que los sistemas judiciales tienen para impartir justicia y equidad de manera expedita y oportuna y de otro lado, la consolidación del paradigma holístico, convergente que permita colaboración y simetría en las diferentes áreas del conocimiento.

Tanto la Mediación, como la Conciliación, atienden varios asuntos: comerciales, de tránsito, civiles, familiares, canónicos, agrarios, comunitarios, escolares, por lo cual el tema en mención es apenas una área, que adquiere avances propios e importancia universal, inscrito en un marco general. Aunque por ley, la Mediación y la Conciliación Familiar son usadas en divorcios, separaciones de bienes y de cuerpos, alimentos, crece y se propone para América Latina, su aplicación en todas las interacciones familiares: transiciones vitales, crisis estructurales, de desajuste y desvalimiento, conflictos cotidianos de la convivencia, adaptación a nuevas organizaciones familiares (especialmente en las familias simultáneas). Con ello se le apuesta a una Cultura de la *Armonización de los intereses*, a una connotación positiva de las inevitables divergencias en las interacciones, resultado de contradicciones entre las posturas individuales y las familiares o grupales.

#### **Características modernas mediación/conciliación:**

Trascendiendo la descripción de los elementos constitutivos de estas figuras, este apartado tiene como propósito establecer la conexión entre los dos conceptos, para comprenderlos como parte de una filosofía y una visión del mundo diferente en el manejo del conflicto y de los dilemas humanos, todo ello en concordancia con al paradigma de la Convergencia y de la colaboración de las ciencias. Bajo la premisa de resaltar la naturaleza socio-jurídica, se enuncian sus fundamentos:

- Están inscritas en la Construcción de una *Cultura de la Paz, de la democracia representativa*, para crear proyectos de vida, donde la condición de ciudadanos, permita acceder a mecanismos extrajudiciales que mejoren la convivencia cotidiana.
- Poseen una esencia *multi/interdisciplinaria*, que faculta a todas las áreas del conocimiento para asumirlas y operarlas. Abre las opciones fuera del Derecho.
- Rescatan la *comunicación dialógica*: invocan el respeto y valor por la palabra del otro, por aceptar los pactos de buena fe.
- Eliminan la posición de adversarios y de confrontación, para situarse en una dinámica *colaborativa*, con una relación



simétrica donde pese a las divergencias, existan opciones de intercambio igual, equitativo.

- Son más que un mecanismo jurídico: son *una visión diferente del mundo*, que incorpora las nociones modernas de la alteridad y la tolerancia, como base de la convivencia social y del crecimiento individual.
- Responden a los procesos de *reforma y modernización del estado* y a la apropiación de un nuevo sentido de *ciudadanía*.
- Entendidas como norma legal, requieren *formación y capacitación académica*, que acredite a los funcionarios con una argumentación teórica y herramientas metodológicas contemporáneas.
- No *pretenden eliminar la diferencia*, ni al otro: sino entenderlo y relacionarse de manera incluyente.
- Trascienden las formas clásicas de enfrentar los conflictos, por las vías de hecho o violencia de cualquier tipo y el dictamen judicial, y asignan *la co-responsabilidad de las partes involucradas*.
- Como norma jurídica no sólo buscan *desjudicializar y desprofesionalizar* el manejo del conflicto, sino influenciar a los escenarios constituyentes, del análisis del contexto y de los recursos internos que manejan los sistemas.
- Son un *proceso*<sup>7</sup> y como tal requieren varias sesiones y un análisis comprensivo e integral del conflicto o asunto puntual atendido. Aún en la circunstancia de que solo se realice una entrevista, la visión holística del operador de ayuda incorpora elementos expansionistas que dimensionan la naturaleza real del conflicto.

---

<sup>7</sup> Proceso concebido no a la manera del derecho, sino de las ciencias sociales: Serie de eventos que poseen una secuencia lógica, identificable en su naturaleza, componentes y características, y destinados a cumplir un propósito predeterminado (Montoya Cuervo y Zapata, 2002:106).

- Tienen *presencia en el hemisferio occidental*, siendo viables y pertinentes tanto en los países industrializados como en los no industrializados.<sup>8</sup>
- Modifican la posición del profesional o funcionario, ya que resalta su condición de *facilitador del acuerdo y el consenso familiar*, a su carácter de juez omnipresente que toma las decisiones a nombre de los otros.
- Propician la creación de *espacios de interacción concertados*.

El fin no es la disolución de la familia, ni evitar la separación o el divorcio de los cónyuges, sino la posibilidad de organizar sus relaciones y adaptarse a nuevas transacciones. Estas opciones permiten hacer frente a las complejas realidades sociales, a la exclusión, a las vías de hecho para enfrentar la diferencia, a la tendencia a privilegiar el individualismo sobre lo colectivo. Esto es, una visión del mundo que además de contribuir a la Creación de una Cultura de la Mediación, prepara a las personas frente a las vicisitudes e incertidumbre de la época y a las inevitables adaptaciones que ella demanda.

Habida cuenta de que el texto diferencia la Mediación/Conciliación, desde el derecho y desde la práctica social, se incorpora en los párrafos siguientes, el análisis contemporáneo propuesto por la sistémica, el constructivismo y la cibernética de la cibernética.

Mediación y Conciliación, al igual que todos los abordajes socio-familiares operan distinto según el paradigma que sustente la acción social. Se caracterizan por ser: incluyentes, holísticas, participativas, encuadran la historia individual y/o familiar que acompaña el evento que se media/concilia, propician la toma de decisiones colaborativas y la asistencia del mediador/a, como un facilitador del proceso de cambio y no como un juez o árbitro, con potestad para decidir sobre los otros.

Pese a plantearlas como sinónimos, la Conciliación y la Mediación Familiar son campos disciplinarios diferentes, tal como lo demuestra la progresión de los conceptos en parte de Europa y Estados Unidos. Son prácticas presentes en los *Contextos no Clínicos* con la familia,

---

<sup>8</sup> La categoría de país industrializado no es potestad de Europa y Norteamérica. En América Latina lo son: México, Brasil y Argentina.

con tradición cultural y profesional y un repertorio de estrategias propias. La evolución heterogénea de estas figuras, dependen de la existencia previa de servicios de ayuda en el campo de la asesoría familiar, de la intervención en crisis, de la terapia de divorcio o de la terapia familiar y/ o marital. Asumimos la diferencia establecida en algunos países, entre las terapias de familia, de pareja y del divorcio, al igual que entre Mediación Familiar y Mediación en el Divorcio.

Cada uno de estos contextos de intervención tiene connotaciones metodológicas y casuísticas específicas, por lo que es necesario marcar los límites terapéuticos y asumir con propiedad las diferencias y conexiones en el abordaje socio-familiar. Gran parte del análisis que la literatura reporta sobre el tema, está focalizado en la experiencia de los países industrializados, por lo cual es deber de la academia e investigadores sistematizar y divulgar la práctica latina. Al referirse a la mediación en el divorcio, Rodríguez (2001) expresa:

Se dice que la MD, en los términos en que se conoce hoy en día, nació en los tribunales de Estados Unidos hace aproximadamente 30 años, derivada de la conciliación matrimonial y que posteriormente pasó al sector privado. En Canadá, un poco después fue instaurada por el Ministerio de Salud, para efectos de conciliación en parejas o para apoyar el divorcio. Es España, 20 años más tarde, se inició auspiciada por el Ministerio de Asuntos Sociales como programa subvencionado (pág. 25).

Hace 10 años, el Consejo Económico Europeo (CEE) emitió una recomendación en la que reconoce expresamente que la sobrecarga de los tribunales europeos puede afectar los derechos de los justiciables. En consecuencia, este documento afirma que es conveniente la búsqueda de vías para la descarga de los tribunales, citando entre varias medidas la conveniencia de potenciar las diferentes formas de conciliación.

En el contexto latinoamericano, Argentina es el país más avanzado en el tema. Ahí los tribunales de familia empezaron a funcionar en 1989, mucho tiempo después que en Estados Unidos y Canadá, pero han evolucionado hasta llegar a crear institutos para la capacitación de mediadores y a identificar esta metodología con el nombre de *Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos (TARC)*.

La Mediación y la Conciliación Familiar, como estrategias que buscan cambios de primer orden, desencadenan transacciones que no modifican la estructura familiar por sí solas, sino que alivian situaciones disfuncionales o dolorosas. Pero también pueden favorecer innovaciones primordiales del conflicto o disputa, ya que además de atender lo evidente (la demanda o motivo de la atención), facilitan la exploración o enfrentamiento (inmediato o posterior) de las causas. El solo hecho de identificarlas ya es un logro terapéutico que puede promover, a futuro, cambios de segundo orden en la vida familiar.

Es imperativo diferenciar la característica innata de ser mediador, conciliador (que promulgamos como un elemento intrínscico de los métodos clásicos del Trabajo Social) y que de manera explícita han ejercido los trabajadores sociales y profesionales afines, con la moderna concepción de las formas alternativas de enfrentar los conflictos. Estas adquieren una metodología propia con estrategias y fundamentos teóricos científicos, para construir y consolidar un espacio disciplinario propio a tono, con el paradigma moderno del conocimiento y el Enfoque de Convergencia.

La Mediación y la Conciliación no son terapia familiar, ni un tratamiento psicoterapéutico. Son alternativas en *los Contextos no Clínicos* que operan en situaciones críticas de la vida familiar y que al utilizar procedimientos jurídicos, requieren el concurso de funcionarios capacitados para enfrentar el conflicto, por vías que involucren el sentir y las decisiones de cada una de las partes comprometidas.

Estas figuras alternativas para actuar en Contextos no Clínicos, no transforman la estructura familiar, pero si coadyuvan en cambios de fondo y simultáneamente pueden realizarse dos tipos de intervención: de primer y segundo orden. Existe una discusión de que, para hacer terapia familiar (plantada como una asesoría) y Mediación, son requeridos profesionales diferentes y son formas distintas de trabajar.

Por supuesto que un terapeuta familiar, está capacitado para abordajes mediadores o conciliadores (si tiene el perfil personal), pero no viceversa. Los ciudadanos que ejercen como tal, no están facultados por su solo entrenamiento para activar Contexto Clínicos o Terapia Familiar, salvo que realicen los estudios posgraduados con tal efecto, o que estén acreditados legalmente para ello. De esta manera, ya se

extienden los centros de formación básica o postítulo en Mediación, (en universidades o centros aprobados), bajo la égida de la intersectorialidad y la convergencia de los saberes.

Trabajo Social posee algunas facultades innatas a su formación básica, que lo predispone para ser mediador/conciliador en cualquier ambiente (lo que no quiere decir que todos los profesionales lo sean). En la práctica privada o corporativa, tanto en Contextos Clínicos como no Clínicos, el experto puede utilizar estrategias mediadoras/conciliadoras, que han sido parte de su repertorio cognitivo y de sus habilidades instrumentales para favorecer el cambio pertinente. Pero como figura constitucional y legal, este tipo de intervención exige unos criterios logísticos, teóricos y actitudinales, que precisan entrenamiento y capacitación, para profesar como tal en entornos interinstitucionales y multidisciplinarios.

Entre las muchas bondades que poseen estas formas alternativas, se resalta que permiten el acceso de la población con déficit en la atención estatal y que por sus escasos recursos (económicos, educativos y culturales), sufren los rigores de un aparato judicial burocrático, lento y distante de la realidad. En términos de la práctica social, algunos de los asuntos que el funcionario que media o concilia con una visión holística, debe tener en cuenta es el ambiente de los estratos bajos, (los más beneficiados por estas nuevas experiencias), que presentan entre sus varias características: Inestabilidad económica, cesantía laboral, poca capacidad adquisitiva, subempleo, bajos niveles culturales y educativos (ante este hecho el aparato judicial y extrajudicial debe estar preparado para suministrar patrocinio letrado y así facilitar a todos los ciudadanos los procesos).

La noción moderna de ser *Sistemas Observantes*, introduce una dinámica diferente en el papel del mediador o conciliador y potencia su subjetividad. Es fundamental educar y reflexionar en los procesos personales y de la familia de origen de quienes ejercen como tales, conectando los dominios laborales y los íntimos. Como nos plantea Peña (2003):

La mediación familiar ha aportado a la intervención con familias algo más que una forma de ayudarlas a resolver sus conflictos. Ha facilitado a los profesionales que trabajan a favor de las familias, técnicas y una filosofía de intervención

social no basada en complementar o suplir carencias de los usuarios sino en potenciar sus propios recursos y en mediar entre las necesidades de los sistemas familiares y las ofertas de su suprasistema (sistema familiar, sistema sanitario, sistema barrial).

Los escenarios políticos de América Latina, son disímiles y por ello el ejercicio de los mecanismos alternos lo son también. El recorrido continental refiere desarrollos heterogéneos en asumirlos, no solo en el orden jurídico, sino en la sociedad civil. Es menester identificar y entender las Formas Alternativas de Enfrentar los Conflictos socio-familiares, como dispositivo legal con presencia en la mayoría de los países del hemisferio. La Mediación y la Conciliación cumplen una función esencial en la Construcción de una Cultura de la Paz, con la salvedad de que son nociones asimiladas y legisladas de manera diferente según las vicisitudes históricas de las regiones.

Para efectos de rescatar la naturaleza multidisciplinaria de la Mediación y la Conciliación, se sugiere el estudio de las propuestas que operan en Perú, Ecuador, Chile, Argentina, Colombia y Costa Rica, donde están involucrados profesionales del derecho, trabajadores sociales (asistentes sociales en el Cono Sur), psicólogos, disciplinas afines y ciudadanos con la debida capacitación. En todos los casos se utilizan las figuras constitucionales y jurídicas que permiten el ejercicio mediador/conciliador, bajo parámetros de participación comunitaria y equidad.

Reiteramos, el interés de las ciencias sociales en trascender la regulación y asumir las Formas Alternativas de enfrentar los Conflictos socio-familiares, en una dimensión expansionista que desborde la normatividad y se articule con los proyectos de vida individual, familiar, comunitarios y corporativos. Enfatizamos la prevención, en tanto se puedan afrontar situaciones críticas antes de que la espiral del conflicto lleve a perturbaciones que alteren el funcionamiento y estructura de los sistemas involucrados.

La heterogeneidad en el campo de la Mediación y la Conciliación Familiar, puede favorecer la creatividad de los profesionales y de los centros de formación del sector, pues con flexibilidad curricular y metodológica, es posible generar estrategias alternativas para enfrentar y prevenir los conflictos socio-familiares, teniendo en cuenta la realidad circundante. Esto contribuye a la *Construcción de*

*la Cultura de la Convivencia Armónica*, destaca el enfoque de las soluciones y de las fortalezas y supera la focalización en el modelo clásico de los problemas y sus causas.

Invitamos al lector que sigue estas líneas, a que se unan a la Construcción de una *Cultura de la Mediación y de la Conciliación*, como una utopía posible, que convoca a todos los ciudadanos y prepara para asumir los conflictos de diversa índole, con una cosmogonía del mundo diferente y compromiso ético.

### REFERENCIAS

- Cárdenas, Eduardo José (1998). *La mediación en conflictos familiares*. Buenos Aires: Lumen/Hvmanitas.
- Constitución Política. República de Colombia. (1991). Medellín. Universidad de Antioquia. Servir gráficas.
- Cosavalente V, Soledad y Gutiérrez V, E Lily. (2000). *Conciliación con Familias: un abordaje holístico*. Lima: CONCYTEC.
- De Tommaso, Antonio. (1997). *Mediación y Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Hoyos Botero, Consuelo. (2002). *La Conciliación. Un modelo bioético-hermenéutico*. Medellín: Señal Editora.
- Gómez Buendía, Hernando. (2003). Educar para la diferencia. En: *Semana* No. 1.111, Bogotá.
- Marcón, Osvaldo Agustín (2004). Justicia: de lo penal a lo restaurativo. En Jorge Luis Solórzano, *Derecho Judicial*, extraído de [www.derecho.ecuador.com](http://www.derecho.ecuador.com)
- Montoya Cuervo, Gloria y Zapata, Cecilia Inés. (2002). *Diccionario Especializado de Trabajo Social*. Medellín: Universidad de Antioquia, Centro de Investigaciones Sociales y Humanas-CIHS y Editorial Digital.
- Nobre Pontes, Reinaldo (1998). *La mediação en servicio social*. São Paulo, Brasil: Editorial Cortés.

- Nobre Pontes, Reinaldo (1999). *A categoria de mediação em face do processo de intervenção do serviço social*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica, Boletín Electrónico Surá # 31.
- Peña Santamaría, María Verónica (2003). *Intervención Sistémica Familiar: mediación familiar y terapia familiar ante la ruptura de la pareja*. Tesis de maestría inédita, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Terapia Familiar.
- Quintero Velásquez, Ángela María. (1997). *Trabajo Social y Procesos Familiares*. Buenos Aires: Lumen/Hvmanitas.
- Quintero Velásquez, Ángela María (2000). *Formas Alternativas de Enfrentar el Conflicto socio-familiar*. Buenos Aires: Lumen.
- Quintero Velásquez, Ángela María (2003). *Trabajo Social y Familia: compromiso ciudadano en el tercer milenio*. Ponencia presentada en el XI Congreso Colombiano de Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social-CONETS y Universidad de Caldas, Manizales.
- Ripol-Millet, Aleix. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Rodríguez Villa, Bertha Mary (2001). *Mediación en el divorcio. Una alternativa para evitar las confrontaciones*. México: Dirección General de publicaciones y Fomento editorial, Universidad Autónoma de México-UNAM.
- Universidad de Antioquia (1995). *Conciliación en Equidad*. Medellín: Lealón.
- Valjalo, Myriam (2002). *Nuevos enfoques de intervención familiar*. Ponencia presentada en el III Encuentro Internacional de Familias de la Organización Latinoamericana para el estudio de las familias, Universidad de la Frontera, Temuco, Chile.
- Vélez Restrepo, Olga Lucía (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social: Perspectivas y tendencias contemporáneo*. Buenos Aires: Espacio Editorial.