



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

# **LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO ESPACIO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

**Sonia Milena Moreno Páez**

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Humanas

Maestría en Trabajo Social con Énfasis en Familia y Redes Sociales

Bogotá, Colombia

2015



# **LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO ESPACIO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

**Sonia Milena Moreno Páez**

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:  
**Magister en Trabajo Social con Énfasis en Familia y Redes Sociales**

Director (a): Patricia Rodríguez Santana Magíster  
en Política Social

Codirector (a):

Título (Ph.D., Doctor, Químico, etc.) y nombre del codirector(a)

Línea de Investigación:

Tendencias y Modalidades de la Intervención Profesional con Familias

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Humanas, Maestría en Trabajo Social  
con Énfasis en Familia y Redes Sociales

Bogotá, Colombia

2015



*(Dedicatoria o lema)*

“Todo descubrimiento trae tanto dolor como alegría: dolor mientras se lucha con un nuevo conocimiento; alegría, cuando se gana ese conocimiento.”

Heinz Von Foerster

*A mis padres y esposo por su apoyo y preocupación constante por mi bienestar y por ende el de mis hijos,*

*A mis hermanas por su insistencia en la continuación de mis estudios y por el camino que me he trazado.*

*A mi querida Profesora y amiga Patricia Rodríguez, sin tu apoyo y tu interés en mi formación, esto no sería posible. Nunca olvidaré tus directrices.*



# Agradecimientos

Dirijo un especial agradecimiento al Programa de Maestría en Trabajo Social con énfasis en Familia y Redes Sociales, por el apoyo hasta el final, para que esta meta fuera alcanzada, sin ustedes, sin sus exigencias no lo hubiésemos logrado.

Agradezco a mi directora de tesis Patricia Rodríguez por su paciencia y exigencia en la elaboración de la investigación y elaboración del documento, sus consejos e ideas me ayudaron a centrar lo que quería plasmar.

No podría olvidar a las profesoras que participaron en mi formación, a todas ellas mil y mil gracias, pero en especial a la profesora Bárbara Zapata, a quien le debo mi motivación e interés por el trabajo con familias y mi inclinación por la docencia en Trabajo Social.





## Resumen

Esta investigación es un acercamiento a la mediación familiar en Colombia como un nuevo espacio profesional para el Trabajo Social. Debido a que en los últimos tiempos, el ejercicio profesional, los cambios y transformaciones de las familias han demandado cada vez más nuevos campos de aplicación y reflexión en la intervención familiar y social. Para esto, se realiza un acercamiento a las experiencias de trabajadores y trabajadoras sociales, que desde su ejercicio han intervenido en el abordaje de conflictos familiares desde diversos ámbitos, y a su vez se encuentran en permanente reflexión sobre el hacer de Trabajo Social como profesión y disciplina.

Así mismo, se plantea la necesidad de una revisión a los planes de estudio de Trabajo Social, a fin de permitir una mayor integralidad en la formación de futuros profesionales en el área de familia; potencializando conceptos teóricos y haciendo énfasis en aspectos de la práctica para el profesional en el ejercicio de la intervención familiar.

**Palabras clave:** familia, intervención, profesional, Trabajo Social, mediación familiar, conflicto, prácticas.

## Abstract

This research is an approaching to family matters in Colombia as a new professional space for Social Work. Due to in the last times, the specialized exercise, changes and transformations in the families have demanded more new application fields and reflection in family intervention and social intervention. For that reason, it is performed an approaching to workers' experiences and to social workers that have faced from their X La Mediación Familiar como espacio de intervención en Trabajo Social

---

target situations, family issues in several aspects, as well they are in constant reflection about How Know and How Do of Social Work as a profession and discipline.

At the same time, it states the need of supervision to study plans in Social Work, in order to build up futures professional groups in the family area, making effort in theoretical concepts and emphasizing some practices to the workers in performance with family matters.

**Key words:** family, intervention, professional, Social Work, Family Matters, issues, practice.

# Contenido

Resumen .....	IX
Introducción .....	12
<b>1. LA EXPERIENCIA AUTORREFERIDA EN EL TRABAJO CON GRUPOS FAMILIARES .....</b>	<b>17</b>
1.1 Los primeros acercamientos con la profesión de Trabajo Social .....	177
1.2 Primeros encuentros del trabajo con familia .....	200
<b>2. Familias y Trabajo Social entre Cambios y Transformaciones .....</b>	<b>311</b>
2.1 Cambios generales y específicos en los contextos familiares Colombianos ....	322
2.2 Trabajo Social y los cambios Familiares .....	40
2.3 Escenarios de intervención con familias en Colombia .....	455
<b>3. Trabajo Social y Mediación Familiar .....</b>	<b>51</b>
3.1 Perspectiva teórica de la mediación familiar .....	511
3.2 Antecedentes de la Mediación en Europa y en América .....	544
3.3 Antecedentes de la Mediación Familiar .....	58
3.4 Trabajo Social y la Mediación de Conflictos Familiares .....	68
<b>4. Narrativas Las narrativas sobre los saberes y prácticas del Trabajo Social en Relación con la Mediación Familia.....</b>	<b>75</b>
4.1.Saberes teóricos -conceptuales y metodológicos de los/ las Trabajadores/as Sociales en procesos de solución de conflictos.....	77
4.2. Saberes conceptuales y prácticos apropiados, contruidos o adquiridos en el ejercicio profesional .....	100
4.3.Posibilidades y restricciones de las narraciones de los profesionales sobre la mediaciónfamiliar.....	102
<b>5. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>131</b>
5.1 Conclusiones .....	131
<b>A. Anexo: Formato de Entrevista Semiestructurada .....</b>	<b>139</b>
<b>B. Anexo: Proceso Metodológico Técnicas, instrumentos y categorías de análisis</b>	<b>142</b>
<b>C. Anexo Programas Academicos consultados .....</b>	<b>1455</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>1466</b>



## Introducción

En las páginas que siguen se presentan los resultados del trabajo investigativo llevado a cabo en el marco de la Maestría en Trabajo Social con énfasis en Familia y Redes Sociales, programa de postgrado que ofrece la Universidad Nacional de Colombia, en cabeza del Departamento de Trabajo Social y la Facultad de Ciencias Humanas.

La motivación nace del cuestionamiento permanente de la investigadora por el ejercicio de la profesión de Trabajo Social en el acercamiento a las familias; de su proximidad y afinidad hacia la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos; y de la intención de contribuir al posicionamiento de la profesión en las ciencias sociales.

Este ejercicio, permitió evidenciar dificultades importantes de concreción y definición en las modalidades de intervención en familia referenciada por trabajadores sociales en ejercicio; así como también la necesidad de revisar y evaluar permanentemente la pertinencia de conceptos teóricos, metodológicos, frente a las realidades cambiantes de las familias colombianas en relación con el abordaje de conflictos familiares; lo cual introduce la posibilidad de concebir la Mediación Familiar como una forma de abordar el conflicto al interior de las familias y por tanto plantearlo como espacio de intervención en Trabajo Social.

De acuerdo a lo anterior el objetivo planteado en la investigación, parte de la hipótesis de que en la cotidianidad del ejercicio profesional, los y las trabajadoras sociales permanentemente abordan conflictos familiares desde la perspectiva de la mediación, utilizando saberes implícitos y explícitos, traídos de un conjunto de experiencias adquiridas a lo largo de la formación como sujeto.

Lo anterior, obliga entonces a preguntar sobre cuáles son los sustentos teóricos y metodológicos que los trabajadores sociales refieren saber puntualmente frente a la resolución de conflictos y en especial sobre la mediación familiar, lo que puede hablar de lo aprendido e introyectado de los conocimientos académicos y experienciales que pueden tener los y las trabajadores sociales en su ejercicio profesional.

Por tanto la investigación responde a los siguientes objetivos:

#### Objetivo general

Analizar los saberes de los/las profesionales en trabajo Social que han llevado a cabo procesos de mediación familiar o de resolución de conflictos en escenarios de atención a las familias.

#### Objetivos específicos

Analizar los sustentos teóricos y metodológicos implícitos y explícitos de los profesionales en trabajo social, respecto a la mediación familiar.

Reconocer los saberes conceptuales y prácticas construidas por los/ las Trabajadores/as Sociales en proceso de resolución alternativa de conflictos en particular la mediación familiar.

Identificar las posibilidades y restricciones de las narraciones que hacen los/las Trabajadoras(es) Sociales a cerca de la mediación familiar.

Dada la característica analítica de la investigación, se propuso una metodológica de corte cualitativo, ya que “opera con representaciones simbólicas de la realidad social,... destaca la vivencia concreta de los sujetos, su experiencia acumulada, sus sentimientos, creencias, propósitos, significados y otras características importantes del mundo de lo subjetivo” (Zapata, 2004), en donde se aplicaron procesos deductivos e inductivos para la sistematización y análisis de la información recolectada.

Se asume esta perspectiva metodológica, debido a que centra la importancia en el lenguaje y por tanto en la co-construcción de las realidades de los sujetos en conflicto, involucrándoles como actores y copartícipes de la solución de sus dificultades.

En el momento de la investigación se utilizó la técnica de Bola de Nieve para la ubicación de la población sujeto de análisis; esta consiste en conocer a algunos sujetos que poseen

las mismas características que se requieren para los objetivos de la investigación y lograr que estos presenten a otros que deseen participar de la investigación, logrando identificar 8 profesionales de trabajo social que ejercen la profesión y han desarrollado procesos de resolución de conflictos familiares y/o mediación familiar en diferentes campos.

Como técnicas e instrumentos se diseñaron, entrevistas semi-estructuradas, las cuales fueron aplicadas de forma personal y vía internet. Con estas herramientas se pretendió desarrollar un proceso conversacional, en relación a lo que Ágnes Héller llama saber cotidiano, pues es precisamente éste el que se quiere rescatar de lo dicho por los y las Trabajadores y Trabajadoras Sociales sobre el quehacer de su profesión en el campo de familia. En ese sentido Saber cotidiano es “la suma de nuestros conocimientos sobre la realidad que utilizamos de un modo efectivo en la vida cotidiana del modo más heterogéneo (como guía para las acciones, como temas de conversación, etcétera)”<sup>1</sup>.

La investigación se desarrolló bajo la perspectiva del construccionismo social, dado que la mediación implica una apertura hacia el diálogo voluntario y esta perspectiva ofrece elementos adecuados de análisis, tal y como lo expone Kisnerman (1998):

“construimos la realidad desde adentro, no desde afuera en un contexto de acontecimientos precedentes y consecuentes, que se expresa a través de ideas, conceptos, recuerdos, sentimientos, que surgen en el intercambio social, en el diálogo y a través del lenguaje... el lenguaje hace comprensible los hechos cuando está incluido en un proceso social en el que el significado de los mismos es compartido en la relación con los otros”.

<sup>1</sup> Universidad de Antioquia, Facultad de Medicina, área de salud y sociedad. HELLER, Ágnes. EL SABER COTIDIANO Tomado de: Sociología de la vida cotidiana. Ágnes Heller. Ediciones Península. Barcelona 1994. <http://medicina.udea.edu.co/SYS/paginaweb/Documentos%20001/El%20saber%20cotidiano.doc>.

---

El enfoque construccionista social se pensó como el más adecuado para orientar la investigación por cuanto considera que “el conocimiento es el resultado de diversos

procesos sociales que ocurren entre los individuos de numerosas comunidades específicas, con sus historias y culturas particulares. Cuando se piensa desde el construccionismo social se tienen en mente las relaciones humanas en sus múltiples contextos de existencia”FRIED SCHNITMAN (2000:108).

Ahora bien, el documento se compone de 5 capítulos, el primero de ellos habla de la auto referencia de la investigadora frente a lo apropiado en su propia experiencia en el tema de la resolución de conflictos, en este intenta exponer los saberes teóricos y metodológicos, los saberes construidos frente al tema de resolución de conflictos, en particular con la mediación en relación con el ejercicio de la profesión de trabajo social, lo cual concuerda con la perspectiva teórica que orienta el ejercicio.

El segundo capítulo, intenta precisar aquellos cambios y transformaciones que los profesionales que abordan familia están abocados a atender, precisando los mismos dentro de un período de tiempo específico; el tercer capítulo, seguidamente pone en evidencia algunos antecedentes respecto a la mediación e intervención en relación con Trabajo Social y Familia, en este se aborda teórica, conceptual y en diferentes contextos lo que se denomina como Mediación, ahondando particularmente en la Mediación Familiar y por supuesto precisando su relación con el ejercicio interventivo del Trabajo Social en la resolución de conflictos de convivencia familiar.

Posteriormente se presenta un cuarto capítulo, que se ocupa de los resultados de la investigación describiendo y analizando las consideraciones de los entrevistados de acuerdo con los objetivos planteados en la misma, con la intención de señalar los rasgos más importantes que identifican los saberes de los y las trabajadores sociales. Finalmente un último capítulo que recoge de manera general las conclusiones de la investigación desde las categorías propuestas en los objetivos de la investigación.

La investigación precisa como principales resultados, la pertinencia de ubicar a la mediación familiar dentro de un ejercicio profesional que privilegia el valor de la palabra, y por ende los procesos comunicativos al interior de la familia, lo cual lo hace un espacio ideal para el trabajo social.

Pone en evidencia la necesidad de considerar y reivindicar el saber experiencial de los profesionales, los cuales son base fundamental para el desarrollo de procesos resolutivos reflexivos, es decir, pone énfasis en que muchos procesos de mediación particularmente



suelen disolverse o tramitarse a partir de las habilidades de los trabajadores sociales, todas en su mayoría adquiridas de la experiencia y acercamiento a las realidades sociales.

Así mismo ubica una necesidad permanente de reevaluar los procesos formativos desde trabajo social, pues si bien la experiencia permite el desarrollo adecuado de diversos procesos resolutivos, estos se fortalecen también de un adecuado proceso formativo direccionado desde la academia.

Se concluye entonces que la mediación a pesar de ser consideradas por muchos como una técnica, para el trabajo social es un espacio para el desarrollo de procesos reflexivos y para poner sus habilidades al servicio de los conflictos familiares.

# **1.LA EXPERIENCIA AUTORREFERIDA EN EL TRABAJO CON GRUPOS FAMILIARES**

El presente capítulo parte de la necesidad de presentar la postura y experiencia autorreferida de la investigadora como parte de la construcción de conocimiento y de los saberes de acción en el tema de familia y mediación de conflictos familiares, como espacio de intervención profesional desde el trabajo social.

En el desarrollo del mismo se encontrarán preguntas, dilemas, retos y reflexiones propias de la autora partir del ejercicio profesional y de la experiencia personal ha podido construir, especialmente desde la complejidad del entendimiento de lo que hace un trabajador social con grupos familiares en diferentes contextos o campos de intervención. Se puede decir entonces, que el capítulo es una contextualización de lo que enmarca el presente estudio.

Con este capítulo se afirma que lo que se quiere ser como profesional en diversos aspectos, está determinado no solo con el conocimiento que se adquiere en lo académico, sino además con la construcción como persona en otros espacios de socialización como la propia familia y los diversos escenarios de interacción. El profesional se hace en el hacer, en el pensar con los otros y en la auto reflexión sobre su quehacer y su ser, que en suma son serias discusiones internas desde la ética de la persona, desde su condición de ser humano y desde la del profesional.

## **1.1 Los primeros acercamientos con la profesión de Trabajo Social**

Como en todo proceso formativo de la vida, las personas se encuentran abocadas a la toma de decisiones relacionadas con sus proyectos de vida personal y familiar, y una de tantas decisiones están relacionadas con aquello que la persona quiere ser, quiere estudiar u obtener a futuro. La toma de decisión se hace más difícil cuando los apoyos familiares son precarios, en la medida que no se sabe cómo orientar al respecto y / o no se tienen recursos para solventar los proyectos individuales de alguno de sus miembros, pero pese a ello se toman decisiones cruciales para la vida personal, familiar y profesional.

Las decisiones relacionadas con lo que se quiere estudiar para ser o asumir el ejercicio de una profesión particular por ejemplo, también están cargadas de desconocimiento en las personas que están a punto de iniciar esta nueva etapa formativa, sobre lo específico que aborda o define determinada profesión. Se podría decir que muchos llegan a procesos educativos con una idea muy general, una idea idílica de lo que puede ser la profesión, o simplemente pensando en alcanzar un título profesional que le ayude a mejorar su calidad de vida y por qué no el de su familia.

Para el caso de la Profesión de Trabajo Social, existe la idea que esta se define en el marco de la ayuda a personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social y requieren apoyo y acompañamiento para la superación de necesidades. También hay apreciaciones que se escuchan en el medio relacionadas con que un profesional en Trabajo Social es el que apoya no solo desde lo asistencial, sino además desde lo emocional, lo cual en muchas ocasiones, motiva en las personas a la elección de esta profesión<sup>1</sup>, como parte de esa búsqueda personal y satisfacción por generar con acciones puntuales beneficios en los otros que requieren diferentes tipos de ayuda social.

Luego se piensa que este camino de apoyo que inicia desde un sentir personal y emocional probablemente, por generar estabilidad personal y familiar a los otros (por necesidad particular del que realiza las acciones inicialmente), y termina trascurriendo e insertándose en procesos de promoción del bienestar a diversas personas , dentro de un marco porque no normativo o institucional, que puede resignificar al conocimiento que se tenga del tema y al propio sujeto en que se enmarca una profesión.

---

<sup>1</sup> La decisión y /o elección de la investigadora por la profesión de Trabajo Social, estuvo mediada por la idea de aportar con sus acciones a la generación de estados de felicidad en las personas objeto y sujeto de ayuda, visión que aun hoy se mantiene pues la felicidad es un estado, compuesto por múltiples situaciones, solo que hoy día el logro de la misma no se piensa solo como una responsabilidad de una persona, o profesional sino desde la articulación de esfuerzos y voluntades con aquellos que la buscan, teniendo en cuenta sus contextos particulares.

Ahora bien cuando se escoge una carrera o profesión relacionada con las ciencias sociales, los sujetos que se asumen dentro de éstas, pueden desarrollar ejercicios auto reflexivos permanentes y generalmente refieren como dilema ético la imposibilidad de desligar lo que se quiere ser como profesional y lo que se es como persona, que en suma se refiere a lo vivido en sus espacios de socialización primaria como lo es la familia y los diversos contextos en los que esta se inscribe.

Así pues la familia de los sujetos juega un papel fundamental no solo en la elección de lo que se quiere ser como persona, sino además en lo que se desea lograr como profesional. Paradójicamente las personas tienden conscientemente a tomar distancia de aquello que no representa una experiencia positiva en su vida, pero por situaciones diferentes e impredecibles, terminan incorporando o asumiendo decisiones relacionadas con aquello que inicialmente era insoportable, así pues, una persona puede asumir estudiar una profesión en donde el contacto con personas es mínimo, pero las dinámicas laborales lo obligan a desarrollar habilidades y destrezas que implican, porque no trabajar con grupos.

En Trabajo Social por ejemplo, entre los y las estudiantes que acompañaban el proceso de formación de la autora del estudio, por ejemplo se tenía la idea (cuando se estaba en proceso de elección de la línea de práctica profesional)<sup>2</sup> que las mejores plazas laborales desde la profesión eran las que se encontraban en el área laboral de las empresas, y son las implicaban el menor contacto del profesional con el dolor humano, pero si con condiciones laborales o de clima organizacional, que también son complejas.

Esta posible situación, es una explicación del porque muchos profesionales en formación evaden la posibilidad de desarrollar habilidades de intervención con familias, pues en ellas se viven y se sienten las contextos cargados de conflictos relacionado con el sufrimiento de personas y familias ocasionado por situaciones a veces inimaginables, pero reales. Sumado a lo anterior, existe el temor de evocar experiencias familiares similares y crearse impedimentos en el ejercicio profesional.

---

<sup>2</sup> Este ejemplo es extraído de lo vivido en el proceso de formación en pregrado de la carrera de trabajo social, dado que existe el imaginario de que el área laboral a futuro representa mejor estabilidad económica para los trabajadores sociales una vez entran al ejercicio profesional y no están en contacto permanente con el dolor o sufrimiento de las personas o poblaciones. Esta situación ocasionó en su momento que muchos optaran por la elección de espacios en donde por ejemplo no se tuviese contacto con familias.

El acercamiento por tanto a los diferentes campos de intervención por parte de los profesionales en formación se hace probablemente desde el prejuicio sobre las familias, los conflictos que se viven en ellas, y sobre la imposibilidad resolutive de los mismos con ayuda profesional. La cuestión, es que muchos profesionales terminan abordando la familia no necesariamente desde el querer sino desde lo que la vida dispone para cada persona y las necesidades que se viven en el momento desde cada una.

De lo anterior, se deduce que en aquel momento formativo profesional aún no se asimila lo que significa el ejercicio de la intervención desde la profesión, pues si se tuviese claro, en parte se entendería que la profesión de trabajo social se inscribe fundamentalmente en el trabajo con personas que hacen parte de familias, en sus relaciones, emociones y vínculos propios de un contexto específico.

En definitiva, es importante tener presente que el que asuma el reto de trabajar directamente con personas, se encontrará con el reto de tocar fibras sensibles de su vida personal, relacionadas con su familia, más cuando las oportunidades laborales en donde logra ubicarse requieren de una experticia para abordar conflictos o temas familiares de gran complejidad. Las personas hacemos parte de familias, muchos trabajan en y con familias, y todos son o han sido parte de una, tratar de desligarse de ella, probablemente nos llevará a llegar a la ésta en cualquier estadio de la vida.

## **1.2 Primeros encuentros del trabajo con familia**

Las primeras concepciones que la persona tiene sobre la familia, proviene naturalmente de la otra o de lo que escucha del amigo, del vecino; a veces solo se saben situaciones que se viven como conflictivas por los medios de comunicación, otras veces son simplemente conjeturas que cada uno y cada una se formula.

Las definiciones e ideas sobre familia en relación al trabajo social, varían desde lo que a cada quien le ha tocado vivir; para algunos la carga de la cultura puede pesar más, dependiendo de cómo la familia lo ha insertado en la misma, en ese sentido, para unos su familia puede ser un espacio de confort o compañía, para otros uno de malestar, bienestar o felicidad; por esto cuando se inicia en el ejercicio profesional, el acercarse a

las realidades familiares con el lente de la propia familia, puede ocasionar serios dilemas éticos.

El primero de ellos puede ser entender realmente que como la propia, existen una amplia gama de éstas, con similitudes y diferencias en sus dinámicas y relaciones. Pero que además de esto existen otras tantas distribuidas por el barrio, la ciudad, el país, o el contexto del que hace parte y que tal vez no conozca y que ha de hacerlo en el acercamiento progresivo e interiorización con la profesión.

Seguidamente se hacen permanentes juicios de valor sobre lo que lo que se considera como adecuado en una familia, su deber ser y la de sus miembros, llegando incluso a hacer comparaciones odiosas, en cuando a cual es mejor o cual es lamás adecuada (para quién). Apreciaciones confusas o sin sentido, pues probablemente se formulan sin tener presente la percepción de los sujetos que hacen parte de las familias que se encontraban en estos primeros acercamientos. Se puede observar entonces que en estos primeros acercamientos, en ocasiones se encuentran a profesionales investido del conocimiento y de cierto poder, frente a lo que se debe ser y exigir, para que las personas estén bien. (¿“el todo poderoso”?)<sup>3</sup>

El profesional entonces, aún incipiente en su accionar se presenta en ocasiones como perverso, al no dar sentido, ni respeto a lo que los otros hacen con sus vidas, una posición bastante errónea para alguien que decidió, algunos desde una visión altruista y romántica de hacer el bien al otro, al estudiar y hacerse profesional en Trabajo Social.

La experiencia cambia al profesional y cambia a la persona del profesional, pues aunque en la academia se llena de conocimientos, técnicas y formas de razonar frente a diversas realidades, estas son las que finalmente moldean permanentemente al trabajador social, en particular, al que trabaja con familias.

Encontrarse de cara al conflicto, a la violencia, en las primeras experiencias laborales, permite que el profesional defina las habilidades y destrezas frente a los temas que le son propios desde su profesión. Se encuentra que en ocasiones profesionales que inician su

---

<sup>3</sup> Estas afirmaciones sobre situaciones encontradas en los primeros acercamientos en el trabajo con familias de la investigadora no necesariamente, han sucedido a otros profesionales, dado que cada persona tiene un desarrollo particular, sin embargo, pueden tener algunas similitudes.

---

ejercicio, construyen percepciones sobre lo que hacen las familias bajo una dirección profesional, pero cuando se abandona la percepción del que ordena o dice que se hace, y se logra la inclusión de la familia como un sujeto activo en la promoción de sus habilidades, para fortalecer el vínculo familiar y resolver conflictos propios de la convivencia en familia, se ubica la actuación profesional en otro nivel, el de la coconstrucción entre las familias y el trabajador social.

Cuando se cambia de perspectiva, se encuentra que los conflictos familiares no necesariamente se remiten a agresiones visibles, sino además a agresiones sutiles que acumuladas ocasionan estragos en las familias y miembros bastante dicientes. Se encuentra además que a veces una medida coercitiva, tal vez no resuelva el conflicto, sino que probablemente lo eleve a una imposibilidad innumerable de manejo entre estos actores. Por otro lado, las primeras experiencias profesionales insertan al Trabajador Social en el mundo de las posibilidades institucionales y de los mecanismos que estas disponen para abordar los conflictos familiares.

Lo anterior plantea para el Trabajador Social otro reto importante en este aprendizaje, y es lograr intervenir conflictos familiares, no desde lo que se asume como herramientas tradicional de abordaje en estas situaciones (por ejemplo, medidas legales o punitivas), sino construidas con la ayuda de las familias; sin embargo permanentemente el profesional se encontrara en aprietos y cuestionamientos sobre su quehacer en relación a las dinámicas de las familias y el lugar en donde se enmarque su trabajo.

Constantemente los profesionales en este estadio se preguntan: las familias ¿realmente quieren solucionar la situación familiar o el conflicto?; ¿es realmente un conflicto o una diferencia de opinión?; realmente afecta las relaciones familiares? o es un problema del contexto en que se encuentran, o de las condiciones sociales que viven las personas y sus familias?; ¿qué es eso que quieren del profesional?; y buscan las respuestas de diferentes formas, muchas veces no las encuentran, o estas se van resolviendo dependiendo de múltiples factores que implican el ejercicio profesional (los sujetos y sus voluntades, las habilidades del profesional y de la persona del profesional, las posibilidades institucionales de apoyo, entre otros), pero sobre todo y nuevamente teniendo presente la experiencia de trabajo de la investigadora, dependerá de la forma en cómo se asuma el conflicto desde los actores y desde la mirada de futuro y en positivo asuman de la vida (familia y miembros individualmente considerados).

Por otro lado, a veces se encuentra profesionales que recién se adentran en el trabajo con familias, en la tarea de cuestionar profundamente las normatividades institucionales relacionadas con la intervención profesional, incluso a veces yendo en contra radicalmente frente a lineamientos claros y rígidos institucionales, que en muchos casos terminan volviendo el ejercicio profesional en Trabajo Social, la realización de acciones netamente altruistas o asistenciales.

Estas situaciones ponen en jaque al profesional, pues apenas está iniciando con el intento de entender las situaciones a intervenir, cuando además tiene que sortear conflictos frente a su quehacer en las instituciones y fuera de ello, posicionar su profesión entre otras tal vez con más reconocimiento en la atención en estos medios (como por ejemplo las profesiones de psicología y derecho, etc.)

Las familias y el contexto, nuevamente encuadran al Trabajador Social, lo ubican, lo sacuden y le dicen, “es con esto con lo que va a trabajar”, no necesariamente con lo conocido o apropiado en el aula, en la academia; sea creativo y piense en la conexión más adecuada que puede hacer de los elementos de las realidades que se le presentan y actúe conforme a una ética profesional.

Cruda realidad para aquellos profesionales que intentan hacerse un espacio en el medio laboral y contribuir positivamente a la construcción de tejido social. Se ven abocados entonces a asumir una postura que acepta lo que viene como se le entrega, o a intentar hacer la diferencia entre las realidades y los escasos recursos con los que cuenta. Las familias vulnerables y el Trabajador Social que trabaja con poblaciones directas tienen algo en común la precariedad del contexto en el que se enmarca su accionar para hacer, sin embargo, pese a ello se hace.

De acuerdo a lo anterior es importante señalar que en las experiencias de trabajo se encuentran profesionales que deseosamente quieren aportar a las familias y encuentran el cómo desde las instituciones, abriendo puertas, es así como en muchas ocasiones los profesionales en Trabajo Social se vuelven expertos en muchas áreas del conocimiento, y aunque no se nos enseñe a orientar en la resolución de conflictos en la academia de una forma específica y puntual, se aprende a hacerlo, se realizan orientaciones, se



realizan ejercicios grupales que generan procesos reflexivos y porque no terapéuticos, se procura por atender de manera integral a las familias y para que de ellas nazca la necesidad de cambio y propendan por el replanteamiento de sus condiciones.

Es importante tener presente que la experiencia adquirida, la vivencial, la que hace a las personas sentir y vibrar permanentemente, trae también enseñanzas de aplicación práctica en diferentes contextos y son susceptibles de ajustar como estrategias metodológicas de trabajo, en este caso con familias. Si bien en las carreras muchas veces no se enseñan algunas especificidades necesarias en el ejercicio de una profesión, quien está seguro de lo que ha decidido como profesión, estará abierto a asumir el reto de crear y construir con las personas, aquello que puede lograr efectos positivos en los contextos, para el caso del trabajo social, en las relaciones y para el caso especial del profesional que trabaja con familias en las dinámicas y vínculos familiares atravesados por el afecto, la solidaridad, el apoyo y la guía mutua.

De acuerdo a la auto referencia que invita este apartado y siguiendo con la presentación de los aspectos más importantes de la misma, se reconoce que la experiencia inicial en el trabajo social en lo metodológico, se basó en una intervención a partir de la verificación del problema o dificultad que expresaba la persona o la familia, y en muchos casos a la conceptualización de un caso, por medio del significado que se le daba a la sumatoria de síntomas o problemas que presentaba la familia o la persona.

Así la atención profesional la focalizó y priorizó más por las solicitudes que desde la institución se le hacían como profesional, en los problemas de la persona. Por tanto, la información que ofrecía “el caso”, denominado así en el lenguaje cotidiano del Trabajo Social, se convertía en la materia prima para la elaboración de un diagnóstico y la familia o persona buscaba la intervención del Trabajo Social, porque no sabían cómo resolver sus problemas.

Posteriormente el profesional elaboraba un plan de tratamiento o intervención para dar respuesta el malestar presentado por la familia. Es importante señalar que, las situaciones de difícil manejo que se presentaran en “el caso”, definía las posibilidades para el desarrollo personal y familiar. Así mismo, los recursos con los que se contaba en el plan de “tratamiento”, eran el conocimiento, las destrezas del profesional y la red social, este último concepto en ese momento aún poco entendible en el espacio de intervención.

Como se mencionó en páginas posteriores, primeras experiencias se encuentran direccionadas a la tan cuestionada “ayuda”, pues se aún se procuraba en su mayoría por reducir los efectos de los problemas y las consecuencias negativas personales y sociales de las acciones del denominado “caso”. Así, a pesar querer innovar la mayoría de las intervenciones en el área familiar desde la profesión, se iniciaba a partir considerar los problemas como foco de atención. El peso de hacer carrera de adquirir experiencia ubica al profesional en posiciones contradictorias y sumisas frente a la consideración además de un bienestar propio, frente al proyecto de vida personal.

Pese a lo anterior, en algunos espacios y debido a los cambios en la institucionalidad (poca o mucha), así como a las formas de pensarse la familia, se permiten al profesional proponer una forma diferente de trabajo con las familias y considerar sus potencialidades y recursos para avanzar en sus dificultades. Teniendo en cuenta esta apertura, se apunta firmemente a pensar en las diversidades familiares como una fusión de talentos y de recursos que ahora los profesionales observan como fuerzas internas para el hacer en la vida cotidiana.

Es decir, se observa que con el paso del tiempo esos relatos personales sobre la forma de resolver dificultades, le van permitiendo al profesional, conocer la ruta esencial para la comprensión de las personas. Si bien es cierto la adversidad es parte de este recuento, el Trabajador Social la considera como una posibilidad para originar el cambio. Se encuentra en esta experiencia y en este momento del ejercicio, que el eje de la acción del profesional era motivado por las aspiraciones de las personas, sus familias o la comunidad, es decir, de lo que sabe la familia, el papel de sujeto en la intervención. La información que aporta la persona y la familia para el profesional es significativa en la interpretación de su relación con el entorno. El profesional se incluye en el mundo de las familias y las personas y se constituye en un soporte, en un apoyo más en la transformación de su situación.

Las especialidades de las instituciones en donde la investigadora enmarcó su trabajo inicialmente truncaron un poco su accionar, sin embargo, lo nuevo se abre paso y las mismas después permitieron algunos cambios, en el accionar de la misma, y finalmente se le permite, desarrollar una práctica de corte preventivo o promocional, educativo, informativo, terapéutico con la idea un cambio de contexto para la solución de conflictos

---

familiares tan solo con la formulación de una pregunta, como por ejemplo: ¿Qué podemos hacer juntos como familia?.

De lo que se trata finalmente, es de retomar y priorizar las fortalezas, aunque en momentos diferentes, para atender la adversidad, y aspirar a la construcción de valores como la solidaridad, la bondad, y la incesante búsqueda de la armonía del ser humano con su entorno inmediato, las familias. Luego el papel del profesional en Trabajo Social, según la investigadora y desde su experiencia, se constituye en un facilitador del proceso de cambio. Sin embargo, el profesional que privilegia el problema, se convierte fundamentalmente en el responsable del cambio y ambas experiencias comparten el propósito básico de la promoción del mismo en las personas. Esto conlleva a plantear un interrogante básico: ¿Cuál es el papel de la persona en cada momento? En este sentido, la experiencia ha ratificado la necesidad de proveer a la persona y su familia el papel de protagonista.

Como se observa la investigadora pone de relieve las diferencias vividas en su experiencia profesional, ubicando algunos aspectos que desde su perspectiva caracterizan la intervención del Trabajo Social, ya sea que acentúe su acción en el problema de las personas, o bien en las potencialidades. En ese sentido presenta un conjunto de configuraciones metodológicas que tienen como punto de partida, el redescubrimiento del mundo de las familias y sus miembros a partir de las redes sociales que reconstituyen parte de su cotidianidad y han sido parte de su ejercicio profesional.

Como primera medida, afirma que continúa siendo necesario dentro del proceso del abordaje familias un re-encuadre del valor de las familias y las personas, ya que éstos adquieren significado y sentido en función de sus potencialidades y fuerzas, y una conceptualización de la adversidad como una posibilidad y reto (conocimiento contextual de las familias y sus dificultades o problemas). Así mismo, piensa que la construcción del camino o caminos para el acercamiento a las familias y personas en su contexto, exige la identificación de lo siguiente:

- Descubrir las formas de afrontamiento de situaciones sociales significativas en un espacio físico concreto, dado que las principales tareas giran en torno a la

identificación de un área geográfica concreta, a las personas o grupos que conviven en ella, lo cual permite descubrir situaciones significativas que han potencializado las capacidades sociales de las personas.

- Profundizar en las vivencias significativas de las personas para descubrir la esperanza en las mismas y abrir a las mismas a una posibilidad de cambio frente a su problemática particular.
- Lograr que el efecto de estas consideraciones se transmita a otras personas y familias, posibilitando la acción consciente en procesos sociales que permitan la solidaridad social para la sostenibilidad y permanencia de las redes sociales que la apoyan a las familias.

Todo lo anterior habla de aprendizajes explícitos aprendidos de la formación académica, pero también de implícitos o propios de un aprendizaje de vida, que es diferente para cada sujeto y aunque no se estime como propio, de aprendizajes dados desde el error en que se puede llegar a caer dentro de los procesos de intervención, en este caso familiar.

Ahora bien, respecto a la formación en el tema de la mediación y en especial de la mediación familiar, es muy poco lo que la investigadora puede decir, tal vez lo que más aprendió en la academia, tiene que ver con el entendimiento de la dinámica del conflicto al interior de las familias, y que en estas dinámicas aparece casi siempre un tercero que intenta poner en relación las diferencias que entre los miembros de las familias se presentan.

Es importante señalar al respecto, que la mayor parte de la experiencia y conocimiento específico sobre resolución de conflictos, desde esta autorreferencia, se adquiere fuera del espacio académico formal, si bien se logran acercamientos al entendimiento del conflicto y a la intervención de conflictos de convivencia específicamente, no particularmente de conflictos familiares.

Lo que se apropió sobre el tema, se adquiere por la aproximación a ejercicios investigativos como parte ya de una aproximaciones al ejercicio profesional, en estas experiencias se logra el entendimiento y contextualización del conflicto y por supuesto de las estrategias metodológicas y teóricas presentes en el momento para abordar los

conflictos, lo cual se enmarcaba en ese entonces dentro de la concepción de los mecanismos para el abordaje de conflictos a nivel comunitario; sobre la mediación de conflictos a nivel familiar, era muy poco lo que se hacía, dada la complejidad de las situaciones que en nuestro país se presentaban, por lo cual los mecanismos para estos casos se remitían a alternativas más de tipo coercitivo.

El acercamiento a la mediación como mecanismo se realizó desde el ejercicio del derecho, muy normativo o jurídico, pero caminando hacia una perspectiva más cercana a las realidades de las personas que participan en los conflictos. Se evidenció una importante incursión del Trabajo Social en la temática y así mismo los aportes importantes de la profesión a este espacio; se descubrió otra mirada desde Trabajador Social a los procesos familiares, por ejemplo frente a lo que es mediable en conflictos familiares, y frente a una forma más cercana e integral en la atención a las familias y el aporte firmemente a la resolución de estas situaciones difíciles para las familias; en suma la mediación se concibió desde este ejercicio, como un proceso reflexivo y en ocasiones terapéutico en la resolución de sus conflictos.

Así analizó que según su percepción, lo pertinente y viable el desarrollo de prácticas interventivas de atención a las familias diferentes a las tradicionales, y que la mediación era una opción para los profesionales que acompañan procesos familiares que desean permanentemente integrar nuevas técnicas, ya sea construidas desde la experiencia individual como de la profesional.

Con el acercamiento a este mecanismo se comprendió que debía realizarse una investigación que recogiera las experiencias de profesionales en trabajo social con la resolución de conflictos familiares, que develara de alguna manera, la forma en que Trabajo Social aborda la familia, sus estrategias, metodologías, herramientas etc., tanto las aprendidas en la academia como las creadas en el hacer cotidiano.

La experiencia la llevó a observar las perspectivas teóricas en relación con la anterior reflexión, y a pensar que la mediación, como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, puede ser una de tantas estrategias metodológicas adecuadas para llevar procesos de conocimiento de las familias y acompañar la resolución de sus conflictos, obviamente dentro del entendimiento que la mediación adquiere dependiendo del contexto

en donde lo desarrolle, no es lo mismo mediar en familia a mediar en el espacio laboral. En ese sentido la filosofía de la mediación y sus principios de acción, coinciden en muchos de los aspectos con los enfoques de intervención en familia que ha tenido en cuenta la profesión.

Para la investigadora el tema de la mediación, y particularmente de la mediación familiar, fue un tema que la buscó, pues nunca se buscó adentrarse en el tema pues y mucho menos llegar en su ejercicio profesional a realizar mediaciones familiares, tampoco llegó a pensar que esto podría tener relación con su profesión, más cuando su constitución se hallaba en las bases de la justicia formal, sin embargo su experiencia le permitió evidenciar que tienen mucho en común y que esas coincidencias si se quiere llamar deben aprovecharse, no solo para quienes va dirigidos los esfuerzos de llevar a cabo determinadas acciones de resolución de conflictos como para quien las realiza, en este caso el Profesional de Trabajo Social.

Finalmente la investigadora enlaza o relaciona la mediación con su profesión en el entendimiento que se le debe dar un vuelco a la cultura de la resolución formal, en especial la del propio país, puesto permitiría entender la diversidad en la cual nos encontramos y que no podemos negarnos a diversas posibilidades de actuar y de saber o de producir saber a partir de la experiencia, así como de entender al otro desde sus vivencias, desde sus dolores y desde sus deseos.

Sin el ánimo de ser repetitivo en el discurso, se concluye que la necesidad de pensar la familia hoy desde el trabajo social, se ubica desde un contexto en permanente cambio, diferente, en el cual la familia saturada de responsabilidad social y de sueños y esperanzas por hacer lo mejor, reclama por tanto profesionales en Trabajo Social más optimistas y propositivos que pesimistas y enjuiciadores. Así mismo reclama más que acciones concretas con la familia, profesionales que asuman una postura frente al abordaje que permitan co-crear sentidos orientados a comprender que se puede cambiar lo que perturba a las familias.

Por tanto, el papel como trabajadores sociales en el cumplimiento de los principios éticos que orientan nuestro ejercicio profesional, debe facilitar la evolución de la familia a partir

de procesos reflexivos con ella. En esto, nos queda un gran camino por recorrer, pero no solo por lo amplio del tema relacionado con familia sino por los avatares del ejercicio profesional en relación con la ideología política imperante y el sistema que direcciona los procesos de apoyo a las familias, en particular en nuestro país.

## **2. Familias y Trabajo Social entre Cambios y Transformaciones**

El presente capítulo busca evidenciar cuales han sido los cambios y transformaciones que ha tenido la familia en Colombia, en la última década del S. XX y lo que lleva de desarrollo el siglo XXI, dada la cercanía de la investigadora a las realidades acaecidas en este período, por ser en parte protagonista de las situaciones propias de la época, por encontrarse en el proceso de formación profesional en ese entonces y por haber tenido la oportunidad de acercarse a los cambios de las familias en momentos en que las transformaciones del S.XXI empezaban a generar otras tantas en los hogares colombianos.

Todo lo anterior, teniendo en cuenta que muchos de los cambios y transformaciones de las familias colombianas, se han debido en gran parte los aportes que ha traído cada siglo y por supuesto al aumento de la conflictividad al interior de las mismas, situación que es de especial interés para la profesión de Trabajo Social, dada la naturaleza misma de su constitución, se hace necesaria la presentación de las siguientes precisiones históricas en relación a los cambios y transformaciones de las familias colombianas. Esto quiere decir, que así como lo nuevo puede traer consigo el mejoramiento de alguna situación, también se corre el riesgo de caer en situaciones de difícil manejo en diferentes espacios y contextos, situaciones de las cuales las familias no pueden abstraerse, dado que son estas las directamente afectadas por estos cambios y es relevante presentarlas y reconocerlas.

Así, lo primero que es indispensable mencionar aquí son los cambios producto de los acelerados formas de vivir, sentir y ser en familia; las diversas formas familiares que se hacen presente en el contexto colombiano; los acelerados procesos del trabajo en relación con la convivencia en la familia y las situaciones propias del contexto de violencia que respira el país.



---

Es importante en este apartado que si bien la conflictividad en un grupo de personas, como la familia, es el resultado de diferencias de opinión, diferencias de caracteres, o formas de ver la vida; ésta en nuestro contexto tiende a escalar a un nivel más alto de complejidad, cuando no se reconoce las diferencias y cambios en las familias (al interior de éstas o fuera de ellas), cuando se fortalecen estructuras tradicionales de inequidad en su interior y cuando no se procura desde el estado por transformar las condiciones mínimas sociales, económicas, políticas, culturales y ambientales, para que las familias puedan vivir con dignidad. Este panorama evidencia adicionalmente una realidad tajante para los profesionales que apoyan procesos en las familias y comunidades y es el que sus apoyos en muchas ocasiones no pueden llegar a materializarse.

La diversidad de familias y de cambios permanentes invita a los futuros profesionales y Trabajadores Sociales en ejercicio, a centrar su intervención en estrategias acordes al contexto específico en el que se encuentran, (muchas de ellas construidas en lo cotidiano de la intervención, no aprendidas de lo académico) y a crear e innovar en la atención a estas situaciones de violencias permanentes y diferentes, en suma los invita a fortalecer sus saberes en la acción.

## **2.1. Cambios generales y específicos en los contextos familiares Colombianos**

La última década del siglo XX, deja en el contexto colombiano especiales estragos y avances en diferentes aspectos como el de la tecnología; la medicina y ciencia en general; en la visibilización de la mujer al interior de las estructuras sociales, políticas y económicas del país; en las políticas, en muchos de los casos confusas, de permanentes inequidades sociales; y la generalización del desempleo y de la pobreza, estragos y avances que se viven permanente mente en la cotidianidad de las familias y en las estructuras de las mismas.

En esta época se vivía en el ambiente una necesidad por ajustarse a estos cambios, es así como la población empezaba a aceptar lo nuevo con todas las dificultades que pudiese traer. Lo anterior se posibilitó a las reivindicaciones de todo tipo presente en el siglo; si bien aún se observaban profundas desigualdades en cuanto al desarrollo social, económico y tecnológico y en cuanto a la distribución de la riqueza al interior del país y por supuesto en la calidad de vida de los habitantes de las distintas regiones del mismo, la necesidad de

equiparar la economía colombiana a la de los demás países y “progresar”, se hacía más importante, sobre todo para los gobiernos de turno.

Parafraseando a De Jong (Jong, 2001), las situaciones presentadas a propósito de modelos económicos, como el capitalista transformó la vida de la sociedad, la mecanizó y la hizo contractual, es decir, sin tiempo y espacio para convivir o por lo menos convivir con calidad. Sin embargo no se puede desconocer que fue un momento transformador; el Siglo XX, permitió que el ejercicio del trabajo se tecnificara, pero así mismo reorganizó las dinámicas cotidianas de los sujetos en simples relaciones de intercambios materiales o por lo menos priorizando estos intercambios.

La globalización, es el fenómeno protagonista en este siglo, pues como proceso histórico, que ha traído consigo transformaciones sociales en torno a una economía mundial, en la que se ha establecido una notoria división de las naciones.

Esta nueva forma de organización mundial, si bien por muchos es reconocido como un proceso favorable, incluyente y necesario para el progreso de las naciones, en realidad se ha sustentado en profundos desequilibrios sociales, ampliando cada vez más la brecha entre los Estados llamados “desarrollados” con los “subdesarrollados”, recreando una polarización social entre estos. Relación en la que el poder es un factor clave en el acceso a tecnologías de vanguardia, la capacidad de negociación y la distribución de los recursos.

La rapidez con que estos procesos se han establecido, tiene que ver con el desarrollo de variadas tecnologías para la producción y la masificación de los medios de comunicación, como la Internet, que posibilita cualquier intercambio, desde y hacia cualquier parte del mundo en corto tiempo.

En tanto la globalización avanza, la economía logra mayor y más tecnificado desarrollo y mercantilización, cada vez se suman a la lista bienes y servicios cuya producción es desfragmentada, lo que guarda una relación directa con la feminización de la mano de obra y la flexibilización laboral que este último quinquenio, ya era bastante evidente. En este sentido, la alta tecnificación en la producción ha exigido en la terminación de este siglo una mano de obra cada vez más calificada, pero a la vez el reemplazo de recurso humano por máquinas; esto ha conllevado sin duda a un desarrollo incalculable a nivel tecnológico, y consecuencias enormes para las sociedades, sobre todo en los países

---

“tercermundistas, subdesarrollados o los de periferias”, como comúnmente se señala a los Latinoamericanos entre muchos otros.

La flexibilización laboral, es una de esas consecuencias, caracterizada por la desigualdad de las condiciones laborales, reducción de ingresos, desprotección social, explotación, reducción del tiempo libre y aumento del tiempo laborable, falta de reconocimiento de actividades como las realizadas por los “obreros” en el área de la construcción y la inestabilidad laboral, que interviene directamente en las condiciones de vida de las y los trabajadores y sus familias.

Este proceso era desigual, y la mayoría de los colombianos y latinoamericanos sobrevivían un destino incierto, pues la cuestión no es sólo de índole económica, sino de resignificación de conocimientos, tecnologías, sistemas de comunicación, de lo público, de los mercados, las formas de trabajo, las necesidades, el concepto de libertad, los sistemas de derechos.

Como se observa, este contexto globalizado, por el capitalismo y particularmente en Colombia por el neoliberalismo, afectó con innumerables cambios a las dinámicas y estructuras de la vida privada, lo cual tiende a manifestarse en la diversidad de situaciones familiares y en el desencanto progresivo de lo que significa en el país la familia tradicional y la fuerza de los vínculos consanguíneos.

Según la CEPAL(CEPAL, 2002), en Colombia como en América Latina se presentó un incremento de formas familiares sobre todo en el periodo comprendido entre 1997 y 1999, ya que el país como muchos otros del cono sur, se encontraban en la primera transición demográfica, la cual se caracterizaba por una caída de la mortalidad y de la fecundidad y aumento de la esperanza de vida específicamente en la región latinoamericana. Es importante señalar que estos cambios demográficos y por supuestos sociales tienen profundas raíces o causales a el proceso de globalización y modelos neoliberales implantados en la mayor parte de los países latinoamericanos.

El hecho de que aumentara la esperanza de vida de la población, de alguna manera prolongó la vida en pareja, y aumento el número de hogares unipersonales, de adultos mayores y de hogares sin hijos. Adicionalmente este informe reporta que las familias extensas o en las que se encontraba en su interior múltiples generaciones, también se encontraba en disminución. Aunado a lo anterior se observaba un aumento en las migraciones por situaciones económicas, por conflictos internos del país, por desplazamientos a causa de este, entre otras situaciones.

La familia tradicional concebida como núcleo fundamental de la sociedad colombiana hasta ese entonces, se abrió al cambio y empezaba a aceptar que sus estructuras debían flexibilizarse frente a como se concebían y frente a lo que querían proyectar en su interior.

Los miembros de estas se preguntaban entonces por otras posibilidades, por ejemplo el no tener hijos, muchas personas se empiezan a orientar más por su deseo de tener una vida propia y la reflexión en que se centran es que indudablemente debe existir alguien que se haga responsable del cuidado del hijo, lo cual obstaculizaba los ideales individuales. Esta situación resulta difícil más cuando la emancipación del hombre y mujer se presentan tan insistentemente en estos años.

Según Beck,(Beck, 2001) lo anterior se mantiene debido a que la gente moderna tiene conciencia de su responsabilidad para con la crianza de sus hijos, por esto muchas parejas no se permiten tener hijos si antes no tienen las condiciones económicas para suministrarle todas las comodidades que el mercado les ofrece, sobre todo se observa este pensamiento en la clase media de la población.

El matrimonio por tanto y el ejercicio de la paternidad cambian de sentido, los hijos en muchas ocasiones se vieron en este periodo como una carga, las jefaturas femeninas, o la ausencia del padre aumenta y por supuesto los cuidadores de los hijos terminan siendo los abuelos u otros miembros de la familia extensa.

De acuerdo a lo anterior es importante señalar que estos cambios en la familia y sus nuevas estructuras remiten a hablar de que es la familia, lo que trajo consigo un conjunto de significados, emociones y recuerdos en la particularidad de cada persona integrante de una, desde cada cultura. Por ello, en este país como lo manifestaba la investigadora Virginia Gutiérrez de Pineda en el texto *Familia y Cultura en Colombia* (2000), la diversidad de las familias no permite una referencia única, lo cual invita a asumir que no existe un único concepto o definición de la misma y que las acciones orientadas hacia ellas debe estar ligada a la consideración de la diversidad familiar en todas sus manifestaciones.

Se puede decir entonces que aunque los cambios más importantes en las familias como lo anotan algunas autoras, para el caso de Colombia, se desarrollaron en el transcurso del S. XX, los cuales modificaron sustancialmente las estructuras, las dinámicas de pareja y formas familiares (Pachón, 2007; Puyana, 2007), estos continuaron y con varias particularidades.

---

Parafraseando a Pachón, la familia termina en el siglo XX en continua violencia, la cual evidencia diferentes expresiones según los estratos sociales y, posiblemente, según las regiones del país; violencias que bajo diversas modalidades (agresión física, sexual y psicológica) llegan a producir lesiones permanentes y en casos agravados la muerte. Esta violencia aunque en algunos casos esporádica llega a constituirse en muchos hogares como algo normal, un régimen de terror para mujeres, niños, ancianos, enfermos y discapacitados, es decir los sectores más débiles y vulnerables de la sociedad(Pachón, 2007).

Para el presente siglo XXI, es importante señalar que se han producido cambios, pero sin duda hay situaciones que se han mantenido, y particularmente en Colombia por ejemplo, el hecho de que en el país se promueva la igualdad no quiere decir que esta se presente a cabalidad, por lo menos la igualdad que se propone o se da en todos los sentidos, pues aunque los pobres de hoy tienen servicios médicos, sus niños van a la escuela, tienen “mejor salud”, ven televisión, acceden a internet y se alimentan mejor, es posible que reciban una proporción menor del ingreso que a comienzos del siglo XX y esto marca sustancialmente las condiciones de vida de las familias, así como otros aspectos políticos, y sociales propios de Colombia.

Lo anterior es contradictorio pues las demandas y la expansión de bienes de consumo masivo planteado por el sistema, deberían ubicar a las poblaciones en condiciones equitativas, pero sucede todo lo contrario, pues si no se tiene con qué suplir la necesidad creada por el mercado, se debe recurrir al endeudamiento y por ende al deterioro de la solvencia de las familias no solo en materia económica, sino además en las habilidades que éstas pueden tener para resolver sus conflictos producto de este endeudamiento innecesario.

Se puede decir entonces que Colombia en este siglo vive “la conjunción de viejos y nuevos problemas, algunos similares a los que enfrentan otros países latinoamericanos --las excesivas desigualdades sociales, la incapacidad de los sistemas políticos de canalizar las demandas sociales, la falta de conciencia de lo público-y otros más específicamente colombianos-el peso del narcotráfico y la fragmentación del poder sin mecanismos apropiados de gobernabilidad democrática-, los cuales explican por qué la convivencia se ha erosionado hasta llegar a las fronteras de nuestra inviabilidad como sociedad” (Ocampo, 2008)

Ahora si se enfoca y reflexiona sobre las relaciones de convivencia, uno de los cambios más importantes o fundamentales, ha sido el de las relaciones entre mujeres y hombres y por ende las relaciones entre géneros que hace que se cuestione fuertemente años y años del ejercicio del patriarcado en las relaciones entre sujetos en especial en las familias o grupos familiares emergentes, este tema no solo en el contexto colombiano sino en el contexto mundial.

Por otro lado, es importante mencionar que la incursión de la mujer en espacios antes vedados para ella, ha proporcionado avances en las situaciones de las mismas, sin embargo, esto no ha transformado de la desigualdad en el país; las crisis económicas han ubicado a hombres, mujeres, géneros, clases sociales y etnias en una lucha por la subsistencia, se observa entonces una profunda fragmentación del tejido social, así como la pérdida de la solidaridad, que se expresa de manera importante en el aumento de la violencia familiar, el abuso sexual de menores, el incremento de la prostitución infantil y el aumento de los suicidios de jóvenes, entre otros problemas sociales, como reflejo de desesperanza y falta de oportunidades.

Se podría decir que se maneja en términos de las relaciones sociales más próximas una doble moral respecto a la erradicación de prácticas propias del patriarcado<sup>4</sup>, pues aunque se promuevan en varios escenarios la no discriminación, se sigue minimizando a las mujeres y los miembros de las familias o a grupos tradicionalmente vulnerables en diferentes aspectos y así mismo se sigue planteando en el medio que la forma de familia tradicional es la que perpetua el sistema de mercado y por ende produce individuos estables para el desarrollo de la economía y por tanto de la sociedad.

Según Flaquer (Flaquer, 1999) “La pérdida de la legitimidad del patriarcado como sistema de dominación vigente desde los albores de la humanidad ha desencadenado su lenta agonía. No sabemos cuánto tiempo va a prolongarse el estertor hasta que se produzca su expiración definitiva. La familia postpatriarcal que se esboza en el horizonte del siglo XXI se nos antoja con visos básicamente psicológicos y emocionales y con una mayor equiparación de cargas y derechos entre hombres y mujeres. No obstante, en nuestras latitudes la realidad familiar que conocemos se halla muy distante de este desiderátum, ya que su dimensión política y económica continúa siendo esencial”.

---

<sup>4</sup> [http://www.researchgate.net/profile/Luis\\_Flaquer/publication/239604768\\_La\\_familia\\_en\\_la\\_sociedad\\_del\\_siglo\\_XXI/links/02e7e53b566f54ea85000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Luis_Flaquer/publication/239604768_La_familia_en_la_sociedad_del_siglo_XXI/links/02e7e53b566f54ea85000000.pdf) Documento en línea diciembre 2013.

---

El panorama ubica a las familias en múltiples situaciones de riesgo, pues el contexto actual lesiona los vínculos construidos en ellas, debido a que se presentan como situaciones de presión social y económica (por el modo de producción capitalista), por otro lado, la política ubica a las familias como dice De Jong frente a “las altas exigencias del trabajo en el mercado competitivo” que “requiere de hombres y mujeres no preocupados por sus responsabilidades familiares”. (Jong, 2001, pág. 12)

Siguiendo a esta autora, “lo que cambia es que antes la familia debía ser el soporte del sistema productivo mediante la división de roles y funciones y hoy se presenta como un obstáculo, como una carga para las exigencias de producción individual, produciendo una fuerte tensión entre vida familiar - vida laboral”), la familia ahora no puede darse el lujo de resolver sus problemas emocionales, no hay tiempo para esto, solo pueden vivirse intensamente los conflictos propios de las dificultades económicas o por el contrario los conflictos emocionales propios de la convivencia cotidiana de manera más intensa, debido a que todo tiene un componente de orden económico, que hace que se requiera de ayudas externas para solucionar los conflictos (terapias, prestamos, asesorías legales) que tienen un precio y que las familias no pueden cubrir. De Jong (2001:12)

De Jong define estas situaciones como un conflicto entre integración - desintegración familiar, que pone en evidencia que aunque las familias cambien sus formas de organización y la distribución de roles al interior de las mismas, aún son las fuentes principales de construcción de individualidades y de procesos de socialización y construcción de ciudadanía, a pesar que estén atravesadas y modificadas por aspectos económicos.

Por esto, hoy en día no se puede hablar de familia o familias sino de formas familiares porque se definen desde las representaciones sociales que tiene cada individuo de las mismas, de las dinámicas culturales, económicas y políticas que se desarrollan en la cotidianidad de un contexto particular, pero sobre todo de lo que en términos afectivos, su vínculo representa para constitución del sujeto. Lo que si es cierto es que son el soporte de la sociedad en todo sentido.

Para el caso colombiano, el entender y asumir lo que significa lo familiar, es asumirse dentro del contexto de las diversidades familiares que este momento histórico presenta, pero entenderlas dentro del enfoque de derechos, puesto que es precisamente en los grupos familiares y al interior de los mismos en donde se presentan las vulneraciones, las desigualdades y las inequidades en temas tan claros como los derechos inalienables a cada individuo en los aspectos económicos, políticos y sociales.

Hablar de familia hoy en Colombia, “significa centralmente poder entender la complejidad en la que se van construyendo los vínculos familiares, en la tensión de una sociedad diversificada y desigual, es poder tener en cuenta que permanece y que cambia en términos de lo uno y lo múltiple, entendiendo los procesos de integración y desintegración, de igualdades y desigualdades, poniendo en tensión lo material y lo simbólico desde un imaginario social que constituye lo esperado socialmente respecto de la familia y de los sujetos” De Jong (2001).

Finalmente es preciso señalar que los desafíos que presentan para los profesionales que las acompañan en todas sus acontecimientos son múltiples, pues las situaciones de desigualdad económica y social y exclusión social en todas sus manifestaciones, complejiza su acompañamiento, sin embargo, no por ello se abandona este proceso, sigue siendo foco de atención y tarea particular de todos y cada uno, el reto se centra entonces, en la construcción de políticas de desarrollo social y de democracia y, además, en analizar de la mejor manera las estrategias que garanticen la lucha contra la pobreza y el hambre de manera más sólida y profunda, pero sobre todo una re significación de la convivencia al interior de la misma y el compromiso de todas y todos en lograrla y mantenerla.

## **2.2. Trabajo Social y los cambios Familiares**

Para iniciar este apartado, es importante señalar que Trabajo Social no estuvo marginado de los cambios y transformaciones de las familias, cambió permanentemente con ellas por esto, se presentarán a continuación algunos cambios fundamentales que signaron las especificidades del abordaje en Trabajo Social en el Siglo XX y XXI, especialmente en Colombia; y posteriormente se señalarán algunas metodologías predominantes en el abordaje a los cambios de las familias en el momento actual.



---

El interés por la familia desde el Trabajo Social ha sido motivado específicamente por circunstancias dadas por el desarrollo histórico de la profesión, es así como desde los primeros siglos de esta era aparecen preocupaciones e iniciativas dirigidas al mejoramiento de las condiciones del ser humano; pero las mismas tenían una expresión esporádica en contadas personas y patrocinadas por instituciones poderosas como la Iglesia, siempre encaminadas a sectores limitados de la población(Leal, 2006)

En el S. XX, en Colombia la caridad tuvo entre sus principales metas, el mantenimiento y fortalecimiento familiar y entre sus principios de acción considerar a la familia en la atención social, denominando a esta forma de acción, bienestar familiar; pero su filosofía y su práctica en relación con el trabajo social solo se dio hasta 1936, cuando se funda la primera escuela de trabajo social(Leal, 2006).

Antes de lo mencionado anteriormente, solo existían buenas intenciones, que resultaban insuficientes para ayudar en el resarcimiento de los males sociales, con el paso del tiempo y el nacimiento de Trabajo Social, se posibilitó entonces<sup>5</sup>, el inicio del entendimiento de diversas problemáticas y el diseño de estrategias orientadas a su resolución.

Pero no se puede olvidar que en definitiva, lo que era Trabajo Social (Asistencia Social) fue solo un medio de control y de asegurar la dependencia de aquellos a los que se le daba asistencia, se esperaba, por tanto, que la persona que recibiera la asistencia desarrollara un comportamiento adaptado a las normas y valores de la clase media benefactora, sin tener acceso a la situación de privilegio del grupo social que le fue puesto como referencia, como modelo a alcanzar pero realmente inalcanzable. Por el contrario, si el sujeto que recibía asistencia y desarrollaba un comportamiento que no seguía aquel que le fue puesto como modelo a imitar, dejaría de recibirla y se tomarían medidas represivas para redireccionar su comportamiento.

Todas estas actuaciones se contextualizan desde una determinada situación histórica y sus contribuciones sin duda fueron importantes en su momento. Aunque su filosofía hoy no es aceptable, contribuyó en el ejercicio de humanizar la situación de grupos vulnerables(Bienestar, 2004), sin embargo no se abordaba el problema de raíz. Es importante no olvidar que “ese afán de intervención de los grupos sociales dominantes sobre el pauperismo constituye el fundamento que explica que la caridad, la beneficencia

---

<sup>5</sup> Pero las situaciones no fueron planas, siempre estos procesos históricos estuvieron permeados por la mirada del otro, el papel de la caridad, la asistencia social, el desarrollo de tecnologías de atención y su papel funcional para el Estado en la conservación del orden social, así como la herencia de las prácticas de asistencia de los conventos y el problema de la pobreza que hizo que poco a poco se convirtiera en cuestión social, lo cual requirió profesionalizar al trabajo social para atender a estas poblaciones, subordinadas y consideradas inferiores.

y la asistencia se configurasen históricamente como instrumento de control social, esto es, como un medio más para reforzar los intereses de los grupos dominantes a fin de evitar los riesgos que podían representar los menos favorecidos” (VINYES, 1996).

Por otro lado, el hecho de considerar la familia nuclear como el modelo de familia aceptado por todos y fin último de todo hombre y mujer, convertía a los otros, los que no encajaban en los marginados, es decir aquellos que tenían hijos fuera del matrimonio, los pobres que tenían hijos de varios padres, los abandonados o huérfanos, etc. Así las cosas en las primeras décadas del S. XX eran los asilos y hospitales en donde se realizaban importantes labores en la protección y cuidado de la niñez abandonada pero la familia aun no era un actor clave del proceso, para las instituciones del momento.

Cuando nace la primera escuela de Trabajo Social en Colombia<sup>7</sup>, las labores de protección y programas para las familias o destinadas al mejoramiento de la niñez, se ubicaban en el sector privado, pero solo hasta 1968 con la creación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la profesión de trabajo social en el área familiar empieza a vislumbrar otros escenarios. Para esta época (principios del S. XX) el hospicio de Bogotá, por ejemplo, era la institución capitalina más importante y en ella se recluían la mayoría de los niños huérfanos o abandonados.<sup>8</sup>

Según Quintero, se presentó también en este siglo una clara tendencia al trabajo de casos y por la década del sesenta en adelante “se plantea una crítica a la tendencia psicológica, presente en el Trabajo Social de Casos, que reduce su acción al problema de la persona y se comienza a reconocer como Trabajo Social solo aquellas actuaciones inclinadas a lo sociopolítico, a partir del movimiento de la Re-conceptualización en América Latina y el Radical Social en Inglaterra y Estados Unidos...” “generando dos tendencias: una volcada a las acciones socio—políticas y otra hacia la atención psicosocial”. (Quintero A. M., 2004)

Ya en los ochenta, según Vélez (2003) las políticas sociales exigían propuestas metodológicas más acordes con el contexto social que se aborda, y se retoma con más fuerza a la familia como centro de estudio. Es este tiempo, es en donde ocurrían transformaciones profundas para las ciencias sociales, se cuestiona el carácter pragmático e instrumental de esta profesión y se inicia una búsqueda hacia la actuación orientada en

---

una teoría y una investigación que permitiera la construcción de conocimientos e igualmente la redefinición de lo que era propio.

<sup>7</sup> El punto de partida del proceso de profesionalización del trabajo social en Colombia, inició mediante la creación de la Escuela de Servicio Social, anexa al Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, en 1936. La propuesta educativa que allí se desarrolló es analizada en el contexto de la sociedad en la que emergió y se insertó, de las relaciones, los conflictos y las tensiones en los cuales se construyó, de su relación con las ciencias sociales y humanas, de sus idearios y enfoques teórico metodológicos que trazaron la ruta de lo que hoy se conoce como trabajo social. (Cifuentes, 2006)

<sup>88</sup> Aunque al inicio se explica el periodo de análisis (la última década del S. XX y lo que va del S. XXI, es necesario mencionar algunas situaciones antes de este período decisivas para el entendimiento del ejercicio del Trabajo Social en lo Familiar.

Esto se remite a la pregunta por la identidad en el Trabajo Social, que es la búsqueda de una racionalidad crítica y reflexiva, que permite la construcción epistemológica de lo propio y lo específico tomando distancia con muchas de las practicas, funciones y objetivos que desde afuera se asignaron a la profesión. (Vélez, 2003:57).

Como se observa, existió una preocupación como dice Vélez (2003), por insertarse en el conjunto de las ciencias sociales mediante la sustentación de su práctica con base en el desarrollo científico técnico positivista de la época; ésta se expresó en una concepción tecnológica de carácter instrumental presente en el desarrollo de métodos y técnicas, con una tendencia psicologista o sociologista, para ser aplicadas en la realidad fragmentada de individuo, grupo o comunidad, sin mencionar abiertamente la familia(Quintero A. M., 2004)

Pese a que no se mencionaba abiertamente a la familia, todo este conjunto de acciones llegaban a estas y las afectaba positiva o negativamente de acuerdo a lo que las acciones pretendían suplir, y aunque conservaban aun vicios de asistencialismo, ya para la terminación del siglo se procurabamás por el ejercicio de potenciación de habilidades en los grupos atendidos, convirtiendo a las familias, como grupo social en un beneficiario permanente de ayudas e intervenciones cada vez con mayor complejidad.

Así termina el Siglo XX en Colombia con un ejercicio aun fragmentado, pero con la intención de lograr la articulación y la atención integral a los grupos familiares, pues se requería una información real que diera cuenta no solamente de individuos atendidos, sino además, de los efectos de las intervenciones en las familias de los mismos.

Aunque las acciones que se desplegaran en este momento atendiesen a una parte o a miembros de las familias, estas para el Trabajo Social siempre ha sido el contexto en donde

enmarca su labor, por ello ha sido siempre objeto de análisis e intervención, por un lado desde el asistencialismo, con un manejo práctico, sin rigor metodológico o científico, hasta ahora, con un ejercicio más responsable si se quiere o más consciente de lo que pueden hacer las familias en acompañamiento de un profesional.

Si bien las prácticas iniciales eran paternalistas y directivas, pues tenían el objetivo de mitigar situaciones precarias frente a la satisfacción de las necesidades básicas (vivienda, alimentación, salud, educación, servicios públicos, etc.), ahora desde el Trabajo Social se plantea de manera crítica una intervención que intenta mitigar y aportar para transformar las realidades de las mismas, construyendo o adentrándose en metodologías contemporáneas que le permiten no solo entender las dinámicas que éstas atraviesan, sino además de conocer el límite de las posibilidades de un profesional integral.

Ahora Trabajo Social es convocado a un trabajo con familias, analizando diferentes aspectos, comprendiendo que tienen dificultades que pueden depender de su diversidad, de la complejidad de sus problemáticas económicas, políticas, ambientales etc.; y las diversas alternativas o recursos que posean para resolver dichas problemáticas, es decir, el trabajo es en conjunto con una participación activa de los directamente involucrados y de profesionales como los y las trabajadores y trabajadoras sociales.

Con timidez, la profesión de Trabajo Social “se ha permitido construir metodologías propias o adaptarlas de las diferentes áreas del conocimiento. Es decir, a la luz del paradigma moderno, ha encontrado la posibilidad de incursionar en abordajes propositivos, con énfasis en la Prevención-Promoción y creación de estrategias alternativas de acción”(Quintero A. M., 2003).

Finalmente es importante señalar, que los cambios en el presente siglo en lo que concierne a los escenarios propios para el Trabajo Social en Colombia, se enmarca dentro de la modernización de los Estados y de la suscripción de estos a los convenio y tratados internacionales que conminan a los mismos a transformar las acciones de atención en diferentes frentes; la educación, la promoción, la protección y en suma la defensa y la restitución de los derechos vulnerados de personas y familias.

Lo anterior pone de precedente que tanto en la academia como en los escenarios directos de intervención se deben replantear las orientaciones y formaciones al capital humano, y dirigir las hacia un entendimiento del trabajo con y para las familias desde una perspectiva

---

de los sistemas humanos, del enfoque de derechos y del enfoque diferencial. Finalmente de los que se trata es de consolidar la profesión en relación con la atención a las familias, pues éstas pueden hacer construcciones propias y como dice Ángela Quintero, no solo es usuaria del conocimiento de otras disciplinas sino que también aporta algo verificable.

### **2.3. Escenarios de intervención con familias en Colombia**

Ubicando a la familia o grupos familiares y a sus integrantes como sujeto de derechos y como sujeto político, inicia el presente siglo con consideraciones clave para el accionar desde el trabajo social. Las formulaciones de leyes de protección a los miembros de las familias en la última década del Siglo XX, permitieron la apertura al entendimiento de una atención integral a las familias. El sistema Nacional de Bienestar familiar, creado con la ley 7 de 1979, permite la integración de la necesidad de atender a las familias desde una perspectiva de derechos, y por medio de la ley 204 de 1996 y la 575 del 2000, entre otras, permitió el accionar frente al restablecimiento de derechos y frente a la exigibilidad de justicia respecto a situaciones violentas presentadas al interior de las familias.

Las acciones presente en este siglo, se encaminan en la realización de actividades preventivas de proyección comunitaria, y de la atención directa a casos, esto último atendido en su mayoría por instituciones de carácter público, adscritas al sistema nacional de bienestar familiar y con acciones directas en los municipios de todo el territorio colombiano.

Con la promulgación del Código del Menor en 1979 se estableció como finalidad de una de las instituciones más presentes en los municipios, las Comisarías de Familia, como apoyo al Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), para “garantizar la protección de los derechos del menor y la familia. Por disposición del mismo Código, se estableció que la manera de hacerlo sería a través de la atención jurídica y psicosocial, y previó para ello la conformación de equipos interdisciplinarios responsables de llevar a cabo esta labor, asignándoles como competencias fijadas por la misma Ley la atención, la protección y la prevención, “palabras claves del Decreto 2737”

Estas entidades como los Centros Zonales en los territorios permitieron la realización de procesos conciliatorios frente a los conflictos socio familiares que se manifestaban en los

municipios, así con la figura de la Conciliación en derecho en asuntos de familia dentro del marco de la ley 640 de 2001, se realizan y acompañan en su mayoría, conflictos que lesionan la armonía y desarrollo familiar.

Otros frente de acción son la recepción de denuncias y tramitación de solicitudes de medidas de protección por violencia intrafamiliar de conformidad con la ley 294 de 1996, Ley 575 del 200 y Ley 1257 de 2008; la recepción y tramitación de denuncias por niños, niñas o adolescentes en estado de vulneración, o inobservancia de sus derechos o en situación de desprotección de acuerdo con la ley 1098 de 2006 y su decreto reglamentario 4840 de 2007; la recepción e intervención en conflictos familiares; la recepción y tramitación de denuncias por contravenciones comunes cometidas por adolescentes; y la recepción e intervención de contravenciones de tránsito cometidas por adolescentes”(*Medellín, 2011*)

Así las cosas, el gobierno, junto con la presión internacional ha promovido la constitución y/o consolidación de instituciones orientadas al apoyo en la resolución de conflictos familiares, sin olvidar a las innumerables instituciones privadas que han enfocado su acción al mejoramiento de la calidad de vida de las familias colombianas. Se encuentran entonces fundaciones, corporaciones, ong`s que bajo diferentes enfoques de intervención se adscriben al SNBF y se insertan en la complejidad de las intervenciones familiares como operadores de las instituciones públicas o desde una percepción de apoyo a las familias desde ideologías particulares y con acciones puntuales de apoyo a las mismas.

Se observa entonces que en la mayoría de estas instituciones las acciones se enmarcan desde un enfoque sistémico pues este permite superar la fragmentación del conocimiento y el aislamiento de los especialistas o aquellos que intervienen en las realidades familiares, y además, permite encontrar nuevos enfoques a los problemas creados en las familias. La familia es vista como un sistema abierto en el que interactúan factores de diversa naturaleza, con el fin de alcanzar el bienestar integral para sí misma. (*Skyttner, 2005*). Así mismo se plantea el enfoque sistémico, dado que éste promueve un ejercicio interdisciplinar claro y definido basado en la comunicación humana y la aplicación de la misma bajo un lenguaje común, con el fin de resolver problemas, hacer recomendaciones y predecir el futuro.

Lo anterior explica como en el momento, las modalidades de atención tienen un corte terapéutico, o que se acerca a ello, es decir, intervenciones centradas en las

---

potencialidades de las familias y que generan reflexiones y que procuran cambios importantes en las dinámicas familiares, por lo cual encontramos por ejemplo, intervenciones relacionadas con comunidades terapéuticas, especialmente para aquellas personas, miembros de familias que han caído en la drogodependencia, centros de apoyo terapéutico para las familias que viven en su interior conflictos interpersonales de violencia moderada o leve, centros de atención especializada en donde se abordan problemáticas severas que requieren atención terapéutica tipo internado, pero que además maneja una perspectiva socio-jurídica en la atención a los casos, dada la implicancia con la vulneración de derechos, especialmente de niños, niñas y adolescentes.

Así se puede decir que en suma las instituciones que atienden a la familia en Colombia, hacen una apuesta a la atención desde una postura eco sistémica, compleja y construccionista, esto significa que las instituciones en un ejercicio de autoobservación, procuran por revisar, entre otras cosas, la mirada con la que se abordan las dificultades y los conflictos que viven las familias, para no verlos como el problema que hay que eliminar, sino como la situación vital que hay que aprovechar como motor del cambio. (ICBF, 2007).

Se podría decir, entonces que como motor de cambio la familia al interior de enfoques y modalidades propias de este siglo, se le atribuye corresponsabilidad en las situaciones conflictivas que se vivan al interior de las mismas, pero además se ubica al profesional como partícipe del cambio. Se procura entonces por asumir que los sistemas como la familia y los subsistemas que la componen u otros sistemas macro que se relacionan con ella son potencialmente hábiles en la resolución de sus propios problemas, así el profesional es entonces un puente para que ellas puedan reconocer las posibilidades que poseen, pues se trabajan con sistemas humanos, con habilidades y oportunidades por descubrir.

También se pretende en este siglo “dar un giro hacia procesos que reconocen como fuente de nuevas posibilidades las oportunidades, esperanzas y expectativas implicadas en los propios núcleos del problema. Es decir que el conflicto familiar por ejemplo contiene en sí mismo los elementos para orientar el cambio y la fuerza para movilizarlo”(ICBF, 2007), lo cual pone en evidencia la necesidad del conflicto y las posibilidades de utilizarlo como espacio para la transformación al interior de las familias. Este contexto propone a los profesionales colombianos la adopción de un discurso que “incorpore la apreciación positiva de

lo existente y de aquello que funciona, como fuente de aprendizaje y de experiencias de cambio”(ICBF, 2007), pues parte de la idea que si se profundiza sobre todo en la situación problemáticas, difícilmente las familias verán con esperanza su futuro, o mejor su vida sin el conflicto.

El ICBF, en su calidad de rector del sistema nacional de bienestar familiar y quien cobija y direcciona las atenciones a las familias colombianas, invita a “la inclusión de todos los actores sociales como activos co-constructores de sus realidades”, pero también a acompañar (profesionales y operadores del sistema) y a ayudar a las familias a reconocerse como un sujeto vital, que aunque en crisis puede reajustarse, adaptarse y replantearse dentro de un contexto social, político y económico adverso.

Este es el deber ser actual del ejercicio de acompañamiento a las familias, que como se mencionó atrás, se ubica en diferentes escenarios que hacen parte del sistema nacional de bienestar familiar, sin embargo esta transición aún se encuentra en sus inicios, pues no es fácil para los profesionales abandonar tantos años de intervenciones asistencialistas, mecánicas y basadas en problemas, no en soluciones, lo cual pone en evidencia algunas fracturas del sistema. Dichas fracturas se presentan en las intervenciones realizadas por los profesionales de apoyo que continúan ejerciendo desde una posición positivista y desde el paradigma de la simplicidad.

Si bien lo que se busca de los profesionales hoy en día es que estos se reconozcan y sean reconocidos como investigadores e interventores de lo social, como actor autorreferencial en los procesos de observación de los problemas de la familia, aún no es posible afirmar que existe puntos de acuerdo claro en las formas de intervención entre profesionales, lo cual provoca inequidades, violenta miento de derechos en las familias y precariedad en los servicios de atención a las mismas.

Colombia, según lo anterior procura de profesionales (trabajadores sociales y otros que abordan directamente a las familias) que canalicen y analicen las versiones sobre las dificultades y necesidades de cada familia; que asuman que estas pueden estar cargadas de relativismos por la carga subjetiva de los discursos, pero que estas se convertirán en el elemento clave a circular y dialogar con las familias como base para la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos que estas presenten.



---

Estos escenarios de intervención para profesionales como trabajo social, remiten a pensar en la formación profesional y por supuesto en la participación de la academia en el entendimiento de los cambios y transformaciones de las intervenciones, puesto que no solo se puede tener presente aquello que demanda la familia o grupos familiares, sino lo que demanda en términos de capacitación del recurso humano.

El proceso de formación integrar, compete directamente a las unidades académicas, pues de allí se desprenden las alternativas pedagógicas que facilitan al trabajador social y a otras profesiones adecuarse a las exigencias institucionales, legales, de contexto social y económico en que se hayan los sujetos de intervención, en este caso las familias y comunidades.

Este panorama remite entonces a formaciones no solo desde los enfoques sistémicos, eco sistémicos, de redes; sino además en formaciones relacionadas con el peritazgo social, los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación, conciliación, arbitraje, etc.), movilidad social, estrategias de acompañamiento familiar con enfoques terapéuticos, entre otros. Los profesionales en Trabajo Social deben salir entonces formados para abordar el conflicto, en este caso familiar con habilidades con habilidades y destrezas especiales en cuanto a lo legal y en cuanto a procesos que generen ejercicios terapéuticos en las familias.

Es importante señalar que para Colombia no ha sido fácil adaptarse a este cambio de asunción de los procesos de acompañamiento familiar, máxime cuando la situación política y económica del mismo lo ubica en una posición mecanicista, es decir, aunque se reconoce el avance en los modelos de atención a las familias, aún se evidencian notables naturalizaciones en las intervenciones y fatalismos en las interpretaciones de algunos profesionales frente a las situaciones vividas por las familias, aun se escucha decir que existen casos perdidos, permanentemente, y explicaciones centradas en el qué intervenimos y no en el cómo se debería intervenir y desde donde se reconocen sus dificultades

Finalmente Trabajo Social aún se encuentra en la transición por un lado de reconocer a los sujetos en sí mismos, y por el otro a reconocer que su quehacer se enmarca en el entendimiento de sus interacciones o redes sociales, pues allí es en donde se encuentra el foco de la intervención profesional, en las relaciones familiares enmarcadas en un

contexto particular, dentro del cual el profesional y las instituciones también pueden encontrarse.

## **3.Trabajo Social y Mediación Familiar**

En este capítulo se abordará teórica, conceptual y en diferentes contextos lo que se denomina como Mediación, pero ahondando en particular en la Mediación Familiar y por supuesto precisando su relación con el ejercicio interventivo del Trabajo Social en la resolución de conflictos de convivencia familiares. Se iniciará entonces con el tema de la perspectiva teórica que orienta la Mediación, luego se precisará los antecedentes de la misma en diferentes contextos, para finalmente relacionarlo con la profesión del trabajo social y los niveles de intervención que en esta profesión se consideran y su relación con los conflictos y su abordaje desde la mediación familiar.

Es importante señalar que adentrarse en el tema de la mediación, es un ejercicio complejo, dado que remite a entender la cultura de nuestro país, la diversidad en la cual se encuentra, y en reconocer que no se puede negar diversas posibilidades de actuar y de saber o de producir saber a partir de la experiencia y del acercamiento a procesos de convivencia y de conflicto.

### **3.1. Perspectiva teórica de la mediación familiar**

Es importante tener presente, que para hablar sobre el sustento teórico de la Mediación y en particular de la Mediación Familiar, se hace preciso citar a Sara Cobb en un texto de Grün, la cual hace una reflexión relacionada con la investigación<sup>6</sup> y con el entendimiento del objeto del mecanismo de la mediación familiar, esta autora afirma que "Dada la complejidad de la vida en los albores del siglo XXI, tenemos que orientarnos hacia nuevas

---

<sup>6</sup> De alguna manera esta cita de Sara Cobb, justifica la necesidad del ejercicio de intervenciones construccionistas, que den elementos a las personas para que puedan resolver sus conflictos desde sus propios recursos, intervenciones integradoras e innovadoras por esta misma característica.

teorías de conflicto que no estén constreñidas por el positivismo lógico sino que sean sensibles al contexto, a la interacción, a la cultura, al poder y al discurso"(Grun, 2005)

Lo anterior abre la puerta a diversas profesiones de las ciencias sociales a adentrarse en la construcción de estrategias o herramientas teóricas, metodológicas y técnicas para enfrentar o abordar los conflictos en las relaciones interpersonales y por supuesto en grupos de sujetos como la familia. En concordancia con las modernas líneas del pensamiento, aptas para visualizar un mundo complejo, diversificado e interrelacionado, observaremos en el presente ejercicio investigativo a la mediación desde el ángulo de los aportes metodológicos y epistemológicos efectuados por la teoría general de los sistemas y la cibernética. Para ello es necesario definir, por lo menos algunos términos básicos.

En primer lugar, se entiende por "sistema" a "una entidad autónoma dotada de una cierta permanencia y constituida por elementos inter-relacionados que forman subsistemas estructurales y funcionales; que se transforma dentro de ciertos límites de estabilidad, gracias a regulaciones internas que le permiten adaptarse a las variaciones de su entorno específico. Ackoff y Gharajedagi, citado por Grün, afirman que un sistema es un todo que funciona y que no puede ser dividido en partes independientes".(Grün, Un enfoque de la metodología de la investigación en el derecho desde la sistémica y la cibernética, 2010, pág. 253)

También es importante entender el concepto cibernético de la retroalimentación ("feedback" en inglés y manejado en la mediación), el cual parte del principio de que "todos los elementos de una totalidad sistémica deben comunicarse entre sí para poder desarrollar interrelaciones coherentes. Sin comunicación no hay orden y sin orden no hay totalidad, lo que rige tanto para los sistemas físicos como para los biológicos y los sociológicos" (Ibídem, 255).

Todo sistema se encuentra íntimamente conectado con su entorno, por esto Hall y Fagen citados por Watzlawick(Watzlawick, 1985) afirman que "Para un sistema dado, el medio es el conjunto de todos los objetos cuyos atributos al cambiar, afectan al sistema y también aquellos objetos cuyos atributos son modificados por la conducta del sistema",situación permanente en las relaciones interpersonales de los sujetos que se orientan en procesos terapéuticos o en otros niveles de atención.

Las herramientas de que nos provee un enfoque sistémico parecen ser especialmente adecuadas para analizar y profundizar el conocimiento de los procesos de mediación,

luego en ese sentido se podría correr el riesgo en afirmar, que la mediación familiar para este caso, por sus características es sistémica en sí misma y se orienta a movilizar los recursos familiares para la resolución de conflictos que se desarrollan en las relaciones en su interior.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, la mediación familiar es una alternativa de intervención, que se presenta como una modalidad de resolución de conflictos, convirtiéndose en una opción tanto a las familias como para el profesional en Trabajo Social, debido a que la esencia de lo sistémico radica en analizar los conflictos desde una perspectiva transformadora de las relaciones y facilitadora en el establecimiento de acuerdos. El mediador o la mediadora, facilita y crea condiciones para los acuerdos y para la apropiación responsable de conocimientos, acciones y soluciones por cada uno de los miembros de la familia, todo lo anterior a través del lenguaje.

De otro lado, Claudia Gatti (Gatti, 2005), señala que la mediación, como proceso de intervención de conflictos ha sido una de las alternativas incipientes sobre todo en Argentina y porque no en Colombia, en los últimos tiempos, esta autora afirma que es similar a una “negociación asistida por un tercero neutral -mediador- que intenta crear condiciones óptimas de comunicación entre las partes en conflicto, que carece de poder de decisión y está capacitado para ayudarlos a que puedan alcanzar un acuerdo que sea aceptable para todos ellos”

Así mismo la autora, parte de entender la mediación familiar como un espacio de intervención que basa su desarrollo a partir de consideraciones que se orientan con el enfoque sistémico, así pues uno de los objetivos centrales de la mediación familiar, se centra en mejorar las relaciones interpersonales de los participantes en el conflicto o disputa.

Más que el acuerdo mismo sobre un aspecto determinado, importa el aprendizaje que conlleva el proceso de mediación, la colaboración, el restablecimiento del conversar y del diálogo, el restablecimiento de la confianza en la palabra del otro y de la propia. Porque la mediación implica un aprendizaje profundo en torno a la cooperación y la comunicación; y este aprendizaje –teóricamente acompañará a los involucrados en sus futuras interacciones.

Si bien la Mediación se ubica dentro de una perspectiva teórica frente al manejo de conflictos y frente al entendimiento de los elementos que lo componen, es importante finalmente señalar que la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos no busca la resolución como una transacción consumista de bienes, es decir, por ningún motivo su fin es lograr remplazar por otra cosa algo que no funciona bien, por el contrario, la mediación, en especial la mediación familiar intenta reparar y recuperar las relaciones interpersonales escindidas, es decir lo que pretende finalmente es que las personas en conflicto puedan una vez se han recuperado, decidir por sí mismas y con plena libertad el destino de la relación y por su puesto de la convivencia.

Considerando que teóricamente se reconoce que la mediación establece una nueva forma de interacción entre las partes –la cultura del diálogo-, sería interesante conocer si en la práctica esto efectivamente se evidencia, así como conocer cuáles son los elementos claves para restablecer el diálogo en este caso y cuál es su impacto real, pero esto sería otro tema de investigación.

### **3.2. Antecedentes de la Mediación en Europa y en América**

La Mediación no es una invención de iluminados del siglo XX sino que se trata de una adaptación de mecanismos tan antiguos como el hombre mismo; una adaptación de tradiciones que existían y, aún prevalecen en diferentes culturas. Siguiendo a Folberg y Taylor citados por Gatti (Gatti, 2005), “se trata de la delegación en una o más personas pertenecientes a un grupo determinado, de la responsabilidad en cuanto a la composición del conflicto, pudiendo asumir este rol el jefe de la tribu, el sabio, el brujo, el consejo de ancianos, los mayores del clan, entre otros. Así mismo, existen antecedentes de intervención de terceros tanto en la Biblia como en antiguas civilizaciones como China y Japón. También en África y en la Europa del Norte.

Podemos decir que ya desde estas sociedades más antiguas, ha existido la costumbre, de acudir a un tercero cuando existe un conflicto, para que ayude a las partes a llegar a acuerdos en donde estos queden lo más satisfecho posibles.

Las formas más modernas de Mediación tienen su origen en Estados Unidos desde principios del siglo pasado, por influencia de inmigrantes chinos y de los grupos cuáqueros,

pero con una connotación particular la cual se refiere a que esta intentaba integrar técnicas y oficios parecidos en la resolución de disputas. La mediación familiar se inició en la segunda mitad de los años 70, en Estados Unidos<sup>10</sup> y con el tiempo ha ido extendiéndose a otros países y a nuestro entorno. Surgió como una forma para intentar dar una salida extrajudicial al gran número de separaciones y divorcios, que colapsan el sistema judicial, lo que contribuyó a que en principio estas situaciones convocara especialmente a profesiones como la psiquiatría y el derecho, sin embargo debido a las diversidades familiares, y cambios de la sociedad en general, obliga de alguna manera a la construcción de metodologías y técnicas o trabajos con grupos las cuales podrían ser direccionados por otras disciplinas o profesiones afines a las ciencias sociales .

Según Bailón(Casanova, 2001), los inicios formales de la mediación familiar se ubican en Estados Unidos, dentro de un movimiento denominado Alternative Dispute Resolution. Así mismo surge en Canadá con la creación de un servicio de conciliación familiar en 1974 y en Gran Bretaña con la creación de National Family Conciliation Council en 1982 con grandes expectativas para aportar en la resolución de disputas familiares.

De otro lado, en Francia empieza a adquirir importancia en 1986, logrando que en España se presenten los pioneros de esta modalidad de intervención en conflictos, la cual se especializa aquí con la creación de la Mediación a la familia en 1988; en Barcelona propiamente dicho, en 1990 con el Servicio de Mediación Familiar y a partir de la segunda mitad de los noventa se prolifera en toda España y en Latinoamérica.

<sup>10</sup> Los primeros cursos sobre resolución de conflictos que introdujeron la mediación se desarrollaron en New York en 1972 a través de "The Children's Project for Friends. (Vinyamata, 2003)

Según Vinyamata, este mecanismo, si así se le quiere llamar, en el medio por su forma de trabajo "discreta y carente de protagonismo suele ser ignorada o subvalorada" por otras disciplinas y profesiones, sin embargo, "sus aportaciones son seguramente las que poseen mayor profundidad y originalidad", pues, se considera como "una posibilidad de entender la relación de la no violencia, la paz y la actitud conciliadora"(Vinyamata, 2003).

En la actualidad, Argentina es el país más avanzado en esta disciplina de toda Iberoamérica, iniciándose estas actividades a principios de los '90, con el dictado de la Primera Ley de Mediación del país: La ley Nacional de Mediación Obligatoria de la ciudad de Buenos Aires, a las que han ido plegándose algunas provincias, con las modificaciones que los locales han considerado pertinentes.

La mediación aplicada al tema familiar, es una nueva forma de abordar problemas conyugales y al mismo tiempo poder definir responsabilidades con el cuidado y educación de los hijos producto de estas uniones y desuniones.

En ese sentido para esta investigación se entiende que la mediación familiar parte de un presupuesto inicial: las familias tienen sus recursos para tomar sus decisiones; planteamiento que sostiene las metodologías de intervención sistémica, es decir que este mecanismo permite la visibilización de las potencialidades de los involucrados en el conflicto familiar para que puedan reconocer la posibilidad desde su propio hacer, es decir, personas que en colaboración con el otro resuelven sus dificultades, conflictos y problemas.

De acuerdo con lo anterior, el mediador o mediadora en Trabajo social deberá ser una persona con formación especializada en mediación y con la claridad de que lo que está orientando es un proceso con la familia y para la familia, diferente a un proceso de terapia familiar que requiere de un tiempo más amplio y utiliza otras herramientas especiales para generar los procesos reflexivos que requiere.<sup>7</sup>

Por otro lado es importante señalar que la mediación ha sido aplicada no solo para aportar en la resolución de conflictos familiares, sino también para disputas desde áreas económicas, sociales y especialmente en temas interculturales, por lo cual, hoy en día, la mediación puede contar con varias tendencias de acuerdo al fin que persigue con la resolución del conflicto, estas son:

- La mediación como sistema de reducción de costos en la rama judicial: abogados, papeleo judicial, procedimientos, litigios, etc.
- La mediación como mejor sistema de procurar satisfacción a las partes en conflicto, pues permite resolver el conflicto directamente entre los implicados, disminuyendo el costo emocional a las personas involucradas.

---

<sup>7</sup> Es importante señalar que existen mediadores o mediadoras comunitarias o ciudadanos que simplemente surgen del interés espontáneo, propio de ayudar a que las personas encuentren sus propias salidas o soluciones. Lo anterior no quiere decir que un o una trabajadora social no tenga esta característica, sino que por el orden de las problemáticas, en su mayoría los conflictos y sus involucrados buscan ayuda u orientación en el ámbito de lo institucional, lo cual remite a que estos profesionales de Trabajo Social se ubiquen como mediadores insitu, intentando reconciliar las diferencias y a la vez garantizando el derechos de las personas por su investidura.



- La mediación como un sistema de reivindicación de cotas más altas de justicia social.
- La mediación como procesos transformativo de las personas, como un paso para la adopción de conductas y comportamientos asertivos y resilientes ( no violentos)
- La mediación, desde la conflictología, como síntesis de todas las tendencias anteriores.(Vinyamata, 2003, págs. 70-71)

El tema de la mediación en Colombia es bastante particular, pues no hay aún normatividad que limite su campo de acción, sin embargo es importante precisar que tiene su origen propiamente con la implementación de los Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos en Colombia y con la constitución de las Unidades de Mediación y Conciliación en el país como una iniciativa de la secretaria de gobierno del distrito capital, quien en la administración del alcalde Antanas Mokus (1995-1997), y bajo el megaproyecto de seguridad ciudadana, se pretendía fortalecer la convivencia pacífica y el acceso a mecanismos de resolución pacífica de conflictos.

Con la intención de descongestionar juzgados y de dar opciones a la comunidad de resolver sus diferencias, estos Mecanismos Alternativos Solución de Conflictos -que después terminan modificando el nombre de resolución- toman fuerza con la formulación de las leyes 446 de 1998 en donde especifica los alcances de algunos de los mecanismos, en particular de la conciliación, frente a lo cual Osorio afirma que enmarcado dentro del derecho internacional, la mediación y la conciliación “son sinónimos, pero ya en el derecho comparado, la figura de la conciliación en Colombia es tomada como mediación” (Osorio, 2002), pese a ello ya ubicados en el país, se observan diferencias importantes, pero no irreconciliables.

Con la reestructuración de 1996 se fortalecen otras instituciones como inspecciones de policías y comisarías de familia en la terea específica de promover los derechos humanos, dado que “el énfasis de esta nueva estructura de administración la justicia buscaba como ya se dijo la implementación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en los ámbitos institucional, escolar y comunicatorio”, pero solo hasta “la administración de Enrique Peñaloza (1998-2001), empiezan a funcionar las Unidades de Mediación y Conciliación”(Rodriguez, 2008) y a crearse y /o consolidarse las figuras de conciliadores en equidad, jueces de paz y mediadores comunitarios.

### 3.3. Antecedentes de la Mediación Familiar

La mediación familiar está de moda, pero no es una moda; responde a una necesidad real de los conflictos y ofrece un método de solución que es más acorde con la naturaleza misma de los lazos conyugales y familiares *(Pedro Juan Viladrich)*

Continuando con la exposición de antecedentes, en materia de mediación y de acuerdo al estudio que el documento ocupa, se presentará a continuación una breve relación y análisis de lo encontrado sobre Mediación Familiar, haciendo un énfasis especial en Colombia.

Se inicia afirmando que existe una rica tradición de mediación en las relaciones interpersonales, pues siempre en ellas se procura por tramitar los conflictos de diversas maneras, todo con el objetivo de que las relaciones no se fractures y rompan tras las dificultades de entendimiento con el otro, pues bien las relaciones familiares también se involucran en esta dinámica.

Las Familias Colombianas también en permanente conflicto buscan las formas más adecuadas y a veces poco adecuadas para resolver sus diferencias, en ocasiones muchas de ellas resuelven el conflicto que se origina en su interior de maneras afectivas y efectivas sin necesidad de dirigirse al tribunal, sino que nombraran a personas de su propia comunidad para mediarlas, en ese sentido, la mediación es congruente con los valores del perdón, la reconciliación, y la comunidad.

En muchas culturas, y probablemente la Colombiana, las relaciones familiares y de parentesco han constituido un recurso de mediación muy importante, con la institución del jefe de familia (hombre o Mujer), como figura respetada por sus miembros, no solo por su sabiduría y competencia para ayudar a resolver las diferencias personales entre sus miembros, sino además por poseer por que no autoridad, y “cabeza” fría, o aquello que llaman imparcialidad. Así mismo dada la diversidad en grupos étnicos y religiosos que se han establecido históricamente en Colombia, es importante señalar que estos también han creado sus propios sistemas alternativos para la resolución de dificultades y hoy día son ejemplo para los demás grupos familiares, en el camino por encontrar armonía en las relaciones familiares.

La resolución de conflictos interpersonales y familiares entre miembros de un subgrupo con el apoyo de terceras personas respetadas por el mismo grupo es una manera de

conservar la independencia y establecer normas. Por ello se observa cotidianamente como estas personas sienten la necesidad de resolver sus desavenencias sin la imposición de una autoridad externa, por lo que la mediación representaban porque no una fórmula idónea para preservar esa independencia.

Pese a lo anterior la mediación familiar no tiene su origen en Colombia, es en Estados Unidos y España, en donde se inicia la construcción teórica de estas técnicas de resolución de disputas, algunas con corte jurídico, metodologías que corresponden a los contextos en los cuales se iniciaron. Algunos afirman que la mediación es un arte y ha sido tema de interés permanentemente en la humanidad pues siempre han existido conflictos, obviamente guardando las proporciones y las diferencias de acuerdo al tiempo, lo cultural, lo político, lo económico y lo espacial.

Highton y Álvarez en su libro “Mediación para resolver conflictos”(Highton, 1995), hacen una breve reseña sobre los orígenes de la mediación; muestran como en los Estados Unidos el uso de este mecanismo se remonta a la época de los puritanos y colonizadores para asegurarse del cumplimiento moral y las tradiciones del grupo, luego por sectas religiosas como los mormones, luego en el campo comercial y laboral. Así mismo destacan que se crearon en la década de los 60 los llamados centros comunitarios de mediación, considerados actualmente como centros de justicia vecinal en donde se trata de resolver conflictos netamente comunitarios.

Es importante señalar que en Estados Unidos, se hizo bastante énfasis en institucionalizar la resolución de conflictos o de disputas como se denomina en este país en los 90 y se han invertido bastantes recursos en promocionar la descongestión de despachos y la utilización de este mecanismo, sobre todo en temas familiares.

Pese a la cultura de resolución que se encuentra en este país, los temas familiares se tratan por un sistema penal particular y sólo se utiliza el mecanismo de la mediación familiar si se ha establecido un programa de Mediación en la Jurisdicción en donde se encuentre la situación conflictiva, por tanto los jueces pueden derivar todos los asuntos de carácter familiar, si en ellos existe un conflicto que pueda ser sometido a mediación, de lo contrario se resolverán en los tribunales de familia.

La Corte del Condado o del Circuito puede establecer un Servicio de Mediación Familiar, para ayudar a las partes a resolver los problemas relacionados con asuntos de familia. El Tribunal, de oficio o a pedido de la parte, puede derivar el caso a este servicio. No todos

los estados tienen este servicio de mediación y no todo el mundo puede ser mediador familiar, pues este debe entender que, la corte o los tribunales pueden rechazar la mediación y requerir a las partes retomen la mediación para acordar asuntos no resueltos o para modificar alguna de las cláusulas o someter el asunto al procedimiento judicial.

Como se observa, este es un asunto que aunque intenta adquirir un carácter de voluntario y flexible está cargado de normatividades que impiden que los procesos se desarrollen concienzudamente entre las personas en conflicto, mucho más si son conflictos familiares. Este proceso resulta más engorroso cuando para poder desarrollarse, en un estado debe estar permitida la mediación, lo cual no es el caso colombiano.

Por otro lado se encontró que en Canadá(Highton, 1995), el desarrollo del mecanismo fue similar, aunque con la variante que el tema familiar se empieza a tratar por este mecanismo, hasta tal punto que motiva al gobierno para promulgar una ley que respalde este proceso desde los 70 a partir de la ley Federal de Divorcio por supuesto asumiendo temas de conflicto familiar. Como se observa aún permanece el corte legalista de tratamiento de conflictos.

En Europa, se observa presencia de la figura en Francia desde el año 1973 en el ámbito administrativo y actualmente se involucra en los procedimientos civiles de forma más prudente, sin embargo los conflictos frente a lo familiar no se reseña en los documentos encontrados. En Italia la Mediación es casi desconocida, aunque se empieza a utilizar en el ámbito familiar. En Suecia, Gran Bretaña y Alemania la resolución de conflictos se desarrolla a partir de la conciliación en espacios laborales pero aun no en lo familiar, pues esto se regula desde los tribunales.

España, al parecer, es de los países europeos en donde la mediación y en particular la mediación familiar ha tomado fuerza, así se observan estudios sobre mediación familiar interdisciplinaria desde el año 1993<sup>8</sup>. No obstante, Trinidad Bernal Samper, mediadora familiar, afirma, que desde 1991 inicia formalmente la mediación en España con el Programa de Mediación para la separación y el divorcio según lo describe en su libro. Igualmente esta autora afirma que en Madrid actualmente se encuentran varias propuestas de mediación que representan formas distintas de entender este término.(Bernal, 1998). Como se aprecia lo familiar es entendido desde la perspectiva de resolución de conflictos pero en materia de lo legal, o desde el juzgado, sin embargo se abona el hecho de que

---

<sup>8</sup> Libro de Bustelo, Daniel "La mediación familiar interdisciplinaria, Madrid 1993, en la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia Nacional. Documento mencionado en el Libro Mediación para resolver conflictos.

consideran apoyos a las familias en estos procesos de transición tan difíciles para cada uno procurando acompañamientos probablemente de tipo psicosocial.

Siguiendo la reseña de antecedentes, se encuentra un documento sobre mediación que describe de manera más detallada y actualizada los desarrollos del mecanismo de resolución de conflictos en cuestión, en éste, García autora también de origen español, hace una breve reseña sobre los antecedentes del mecanismo y sobre cómo han sido los desarrollos en su país. Adicionalmente muestra claramente una delimitación del concepto de la mediación y dedica un capítulo exclusivo a entender el sistema familiar que según la autora está enfermo por el conflicto y requiere de la intervención de un mediador para su posible solución(García, 2003). Esta definición podría dar a entender que los conflictos familiares se pueden asumir desde aquí, como un tema de bienestar mental en las familias.

En Brasil, afirman las autoras Highton Álvarez (1995) el sistema de resolución de conflictos se remite al ejercicio de la conciliación, ejercicio más legal y punitivo que mediador, adicionalmente porque este ejercicio de la mediación lo llevan a cabo abogados titulados. En Chile se desarrollan arbitrajes a nivel empresarial y laboral y solo algunos organismos ejercen la mediación como: El servicio social de la mujer, el servicio social del menor, la comisión de derechos humanos y la Comisión de Derechos del Pueblo.

En Bolivia y Uruguay, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos se vienen desarrollando por medio de la conciliación caso similar al de Brasil; en Honduras se ha desarrollado más la mediación comunal, que consiste en que la comunidad proponga los mecanismos para resolver sus conflictos de acuerdo a sus necesidades.

Como se observa, todos en todos los países pueden asumirse diferentes concepciones sobre la mediación, el anterior se asemeja más a la conciliación de la que se habla en Colombia o pareciera ser un híbrido entre la terapia y la conciliación.

En Colombia por el contrario, no se encuentran documentos recientes y concretos que aborden la mediación desde una perspectiva social; sin embargo, existen documentos oficiales y de carácter legislativo frente a los cuales se puede iniciar el análisis respecto de la temática de la Mediación. Tampoco se han encontrado documentos que señalen específicamente sobre la mediación en Colombia, es decir, se describe como mecanismo alternativo para la resolución de conflictos pero en realidad no se desarrolla el proceso como tal por un profesional del área social.

Highton (1995), señala que en Colombia a través de la ley 23 del año 1991 se crean los mecanismos alternativos, para descongestionar el aparato judicial y se crean los llamados Centros de Mediación, bajo el control del Ministerio de Justicia y a nivel del distrito capital por la Secretaria de Gobierno. Sin embargo si se evidencia que existe otro tipo de mediación más informal y es la mediación comunitaria, en donde el juez elige los mediadores que a su consideración actuaran de acuerdo al principio de equidad.

Estos centros de mediación se formalizan desde el año 1994 - 1996 por medio de una política de seguridad y convivencia promovida por el gobierno distrital capital, dentro de la cual se establecía una línea que apuntaba a acercar el sistema de justicia a los ciudadanos y dentro del campo preventivo, ubicando el desarrollo del programa de las Unidades de Mediación y Conciliación, que aún hoy sigue vigente como se mencionó en páginas anteriores.

Dentro de este marco, a partir de la administración del alcalde Antanas Mockus en Bogotá (1995-1997), y bajo el megaproyecto de seguridad ciudadana anteriormente mencionado, se definen programas, proyectos y acciones encaminadas a fortalecer la convivencia pacífica y el acceso a mecanismos de resolución pacífica de conflictos; por esto, estas instituciones iniciaron paralelamente proyectos de formación y capacitación dirigidos a la comunidad para contribuir con el fortalecimiento de la cultura de resolución pacífica de conflictos de convivencia en la capital del país, siguiendo el ejemplo de diversas formas de resolución de conflicto asumidas por comunidades indígenas como la Wayuu presentes en Colombia .

Pese a la dificultad en la consecución de documentación específica sobre mediación en Colombia y en particular sobre mediación familiar en el país, se deduce que la intencionalidad implícita y en algunos países explícita de establecer mecanismos diferentes a los judiciales para la resolución de conflictos familiares, se haya en la necesidad de un cambio en la cultura que orientara hacia el uso del mecanismo de la mediación como alternativa a la resolución de conflictos familiares, laborales, de convivencia, etc, pues aunque se tomen medidas legales para “intentar solucionarlo” se requieren de reflexiones más profundas y de acompañamientos más certeros en la resolución de las diferencias entre los miembros de una familia, en donde el afecto, el poder, la democracia, las

emociones y la solidaridad, entre otros factores, juegan un papel fundamental(Boqué, 2003)<sup>9</sup>.

Es importante señalar que aunque en Colombia se han realizado intentos por fomentar una cultura de la mediación, con el ejercicio de las Unidades de Mediación y Conciliación, esta iniciativa se ha centrado específicamente en formar conciliadores comunitarios en temáticas familiares y fomentar el uso de la conciliación, por lo que la mediación queda en un segundo plano. (CIJUS, 2000).<sup>10</sup>

La conciliación cómo mecanismo alternativo de resolución o solución de conflictos, corresponde a una figura envuelta en la norma o en las legislaciones, que se limita a la obligación y al establecimiento de compromisos escritos, lo que no implica un proceso de acercamiento a los conflictos familiares, y sí, muy probablemente desemboca en innumerables conciliaciones fallidas o incumplidas, sin embargo no se puede decir que la mediación familiar no corra el mismo riesgo, pese a ello se intenta acudir al sentido de lo humano en la intensión real y contundente de las personas en querer cambiar la situación que les genera intranquilidad e infelicidad.

Si bien la conciliación aborda el conflicto familiar, este abordaje en su mayoría es mecanicista, y violenta de alguna manera a las personas que confían sus pensamientos y sentires; y aunque desde este mecanismo también se tiene presente el principio de la voluntariedad, este puede ser viciado por la representación de poder que puede implicar el mecanismo en sí mismo, al estar normado, quiere decir que en la conciliación muchas veces el conciliar, no es voluntario, y por lo tanto no necesariamente resuelve el conflicto y al contrario se puede dilatar aún más.<sup>11</sup> Ahora bien tanto en la mediación como en la conciliación suceden procesos fallidos, la diferencia es que si falla la mediación no genera más que una invitación nueva, en cambio si falla la conciliación, esta puede imponerse y puede desembocar en un juicio.

---

<sup>9</sup> Aunque en Colombia el mecanismo de la mediación este, inscrito como mecanismo alternativo de resolución de conflictos ante el ministerio de justicia, existen muy pocos documentos que traten el tema específico de la mediación familiar, las Unidades de Mediación y Conciliación de Bogotá, en su mayoría realizan mediaciones comunitarias relacionadas con conflictos vecinales.

<sup>10</sup> Esta anotación se hace, debido a que para que la mediación se considere como espacio interventivo debe de dejar de considerarse un instrumento solamente, esto hace que a las familias se les trate de una forma diferente

<sup>11</sup> Es importante señalar que esta afirmación se sustenta desde la observación y participación en procesos conciliatorios, dentro de la institucionalidad encargada en lo distrital de tramitar los conflictos familiares (comisaría de familia), en ella en varias oportunidades, se evidenciaba que las decisiones eran tomadas por el comisario quien hacía las veces de conciliador o un abogado auxiliar, muchas veces dejando inconforme a los involucrados con las decisiones impuestas en las mismas. Sin embargo es preciso señalar que en parte esto sucede, debido a la falta de habilidades conciliatorias y al poco entendimiento del mecanismo probablemente

Como se observa, la normatividad hace mella en la confianza de las personas involucradas en los conflictos, pues la conciliación presta mérito ejecutivo dentro del sistema judicial y cualquier compromiso firmado en el desarrollo de este proceso, puede ser prueba en cualquier juzgado de familia para determinar las decisiones más favorables para las partes desde el juez, no desde los involucrados. La mediación convoca a todo lo contrario, convoca a la libre decisión de conversar sobre lo que nos une y nos separa, teniendo como orientador de las conversaciones a un tercero que de la manera más reflexiva intentará acercar esos desencuentros entre las personas en conflicto, en este caso el conflicto familiar.

Según Quintero (2000), trabajadora social, profesora de la Universidad de Antioquia, quien hace un análisis sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, afirma que lo plausible de estos, es que son una oportunidad de manejar de manera diferente los conflictos familiares, y propende por otorgar una real importancia al reconocimiento del otro y al respeto tanto de los derechos individuales como de los colectivos. Sin embargo requiere de una formación especial para aquellas personas que asuman el proceso de intermediario de estos conflictos, dado que no cualquier sujeto puede asumir este reto.

Desde el campo del derecho y ciencias políticas el Profesor Edgar Ardila y otros autores,<sup>12</sup> ubica a la mediación dentro de una práctica de Justicia Restaurativa<sup>13</sup>, en donde se busca “la mediación víctima–ofensor, las conferencias grupales de familia, procesos circulares, círculos de sentencia, programas de restitución, grupos comunitarios de apoyo para víctima de crímenes y grupos de apoyo para ofensores, entre otros”, en ese sentido se enmarca dentro de la justicia comunitaria pues la misma comunidad “... todos ellos crean espacios para que víctimas, ofensores y comunidad puedan abordar el daño causado, ayudar a las víctimas a superar el hecho y adoptar medidas para fortalecer a la comunidad frente a casos similares”(Zapata M. L., 2006)(Ardila E. , 2006).

Esto quiere decir que si bien la mediación en Colombia como mecanismo de solución de conflictos se había empleado para resolver temas de convivencia (riñas, malos entendidos, que no implican delito o escaladas de violencias), pero a partir del año 2004 por medio de la ley 906 de 2004 se le da la posibilidad a la mediación de transitar en el campo penal,

---

<sup>12</sup> Profesor adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Director de la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá.

<sup>13</sup> Se entenderá aquí por justicia restaurativa como “un modelo de justicia que se enfoca a restaurar los daños que se cometen con un delito. Tal restauración empieza por la víctima e incluye a la comunidad y, aún, al propio ofensor. (Ardila E. , 2006)



introduciendo por primera vez en Colombia a la mediación el sistema procesal penal de tendencia acusatoria, definiéndola como:

“... un mecanismo por medio del cual un tercero neutral, particular o servidor público designado por el Fiscal General de la Nación o su delegado, conforme con el manual que se expida para la materia, trata de permitir el intercambio de opiniones entre víctima y el imputado o acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta.”(Artículo 523(Márquez, 2012)

Ahora bien el hecho de que se considere la mediación en temas que impliquen delito, aún es muy incipiente estos ejercicios por la misma complejidad de los mismos, dado que por un lado, “no siempre la víctima o el ofensor pueden participar en un proceso restaurativo, bien sea por que no están listos, no lo desean o no es aconsejable para ellos. Por ello es importante que el facilitador de un proceso restaurativo cuente con el entrenamiento y las habilidades necesarias para determinar la participación de las personas en un proceso restaurativo”(Zapata M. L., 2006).

Siguiendo a Zapata, es preciso en el caso de asumir la mediación desde la perspectiva restaurativa “determinar el tipo de casos que se van a adelantar en un proceso restaurativo”(Zapata M. L., 2006). Por ejemplo, si únicamente se adelantan con una mediación víctima-ofensor como en casos como hurtos, lesiones personales menores, injuria, calumnia; o también delitos de violencia severa como homicidios o masacres.

Ahora bien si analizamos el caso en particular en temas de familia en donde la violencia, la culpa y el daño es a veces irreparable, es importante analizar si es conveniente el encuentro directo entre la víctima y la persona o personas agredidas, pues puede traer posiblemente efectos adversos. Es importante desde esta autora, analizar cada caso en particular., lo cual requiere de unas habilidades particulares de quien opera o direcciona el proceso de mediación.

Todo este movimiento de fortalecimiento de los procesos comunitarios, son un intento por integrar a las formas de justicia alternativa comunitaria como la mediación, pues de acuerdo a investigaciones son escenarios efectivos de gestión de conflictos y de regulación social, así como de acceso a la justicia y porque no a la generación de una convivencia

sana. Su aporte más claro para el tema que nos compete es que de alguna manera, ofrece una visión mucho más amplia de los procesos de justicia en equidad, si se analiza las estructuras normativas y los procesos de participación y direccionamientos sociales de manera más puntual.

Finalmente, y aunque no es un antecedente colombiano, Schnitman (2000) sustenta algunos postulados teóricos y metodológicos, y hace un acercamiento muy esclarecedor de conceptos y posturas acerca de los Nuevos Paradigmas en la Resolución de Conflictos que orientan muy de cerca el ejercicio de quien desarrolla procesos de resolución de conflictos en nuestro país.

En este documento la autora aborda la resolución de conflictos desde la perspectiva de los nuevos paradigmas y el construccionismo social<sup>14</sup>, lo cual remite al entendimiento del conflicto desde la comunicación y la creatividad social, es decir, desde diálogos transformativos.<sup>15</sup> Así, analizar el conflicto desde esta perspectiva (construccionismo social), permitirá entender que las alternativas al mismo deberán construirse en la interacción con los involucrados y en la generación de significados que den sentido a sus nuevas formas de relación.

Seguir los planteamientos de los paradigmas emergentes, respecto a la resolución alternativa de conflictos, remite inevitablemente a prácticas sistémicas que parten de una causalidad circular, las cuales privilegian el aprendizaje, la oportunidad de resolver los conflictos a partir de las potencialidades de los involucrados en la situación problemática, y no centrar la atención de este proceso resolutivo en prácticas de negociación o competencia como son los principios de los enfoques simplistas de la resolución centrada en posiciones, en donde uno pierde y el otro gana.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Se toma la definición de construccionismo social dada por Keneth Gergen, En:EL MOVIMIENTO DEL CONSTRUCCIONISMO SOCIAL EN LA PSICOLOGÍA MODERNA en donde afirma que "El pensamiento construccionismo intenta superar esta dualidad objeto-sujeto desarrollando una teoría alternativa del funcionamiento de la ciencia y desafiando la idea de conocimiento como representación mental. El construccionismo sostiene que el conocimiento no es algo que la gente posee en la cabeza sino algo que la gente hace junta: el lenguaje es esencialmente una actividad compartida." <http://loreaespinozahidalgo.blogspot.com/2008/03/el-movimiento-del-construccionismo.html>

<sup>15</sup> El diálogo transformativo, se explica en la necesidad de desarrollar conversaciones que dependen de la posibilidad que tiene cada uno de encontrarse a sí mismo, el reto consiste entonces en desplazar la conversación en la dirección de la autorreflexividad, o el cuestionamiento de la persona —de otra manera—coherente .

<sup>16</sup> Es necesario aclarar que habitualmente lo sistémico se usa en terapia pero, específicamente el construccionismo social plantea posibilidades en el proceso conversacional en general.

En suma la mediación víctima agresor desde la perspectiva restaurativa, procura favorecer un diálogo abierto y a diferencia de la mediación tradicional en que más que un acuerdo, la justicia restaurativa privilegia el encuentro entre víctima y agresor, la posibilidad de hablar frente a lo sucedido, ofrecer por que disculpas y exigir reparación al daño. Sin embargo debido a la particularidad del sistema penal colombiano, se observa de la experiencia que los operadores aún más que restaurar, procuran es llegar a un acuerdo en muchas ocasiones sin sentido.

### **3.4. Trabajo Social y la Mediación de Conflictos Familiares**

La diversidad y los cambios y transformaciones de la sociedad, obligan a redimensionar el accionar de los y las profesionales y a considerar o crear nuevas formas y espacios de intervención que den en parte respuesta a las problemáticas en términos de resolución de conflictos que se plantean al interior de las familias o grupos familiares.

En ese sentido la mediación surge como una alternativa interventiva para la resolución de conflictos, y es necesario ponerla en el contexto para disciplinas como la Sociología, la Psicología y el Trabajo Social, dado que estas disciplinas por su carácter, son las que más se enfocan en el estudio de las relaciones sociales y de las diferentes connotaciones del conflicto dentro de los grupos humanos.

Al tratarse de una alternativa a los juzgados, la mediación ha sido abordada por profesionales provenientes del Trabajo Social, dada formación y vocación al servicio social y a la atención de diversos problemas relacionados con la convivencia entre las personas en los más diversos ámbitos, pero también provenientes de la psicología, por tratarse de una disciplina orientada a canalizar los conflictos y las emociones de las personas hacia la toma de decisiones particulares que determinaran el curso de sus vidas, además por el componente psíquico en relación a sus comportamientos.(Vásquez, 2003)

Es así como desde la sociología, para entender la medición y en especial la mediación familiar competencia de esta investigación, se parte de la definición de conflicto familiar, entendido éste como un conflicto social, en el que tienen un importante papel los factores psico-emocionales individuales de los implicados y que tiene que solventarse dentro de los

cauces legales establecidos o puntos de acuerdo dentro de las relaciones en conflicto familiar, por tanto, el conflicto según la sociología puede ser positivo; no debe evitarse, negarse o suprimirse; debe ser bien administrado; como involucra relaciones de parentesco, debe separarse claramente desde un principio la conyugalidad y la parentalidad. Así mismo para tramitarlo a resolverlo si se asume desde la mediación familiar, los involucrados deben ser conscientes de que si bien la mediación es un espacio de reconocimiento de emociones, no es una terapia de pareja o terapias para resolver las situaciones particulares de cada integrante de la familia.(Vásquez, 2003)

Es desde esta disciplina que se puede entender, comprender y explicar gran parte del por qué las personas sienten, piensan, valoran y se conducen como lo hacen, así como entender por qué las leyes que regulan los conflictos son las que son y no de otra manera, debido a que con frecuencia se piensa que el hombre construye la sociedad en que vive. Por esto la perspectiva sociológica puede mostrar con claridad el escenario en el que se desarrollan los conflictos familiares, porque muestra las transformaciones permanentes de las mismas atravesadas por los procesos, sociales, políticos económicos y culturales.

La disposición holística de la sociología permite la profundización en campos diversos, que ayudan a entender y situar en sus reales términos los conflictos familiares. La sociología de la educación, de la familia, de la religión, del ocio, del consumo, del trabajo, del conocimiento suponen otras tantas ventanas desde las que observar con diferentes perspectivas un mismo fenómeno: el conflicto familiar. En esta perspectiva analítica, la mediación familiar corresponde a una tendencia de la resolución de conflictos – desformalización del derecho según algunos– íntimamente ligada a las transformaciones de la institución "familia" en las últimas décadas. (Vásquez, 2003)

Desde la psicología, la definición de la mediación resulta ser una tarea compleja debido a la diversidad de matices que tiene y a los distintos autores que hablan sobre ella. Ripol-Millet (citado por Casanova)(Casanova, 2001, págs. 1-4), define la mediación como “la intervención de un conflicto o en una negociación de una o más partes, a partir de la demanda de las partes implicadas, de un mediador que se constituye en tercera parte y que debe tener las características de: Ser profesional cualificado, neutral, imparcial, sin ningún poder de decisión, aceptable a las dos partes, que pueda garantizar la confidencialidad de lo tratado”

Así mismo Burgos (citado por Casanova)(Casanova, 2001), afirma que la Psicología analiza el conflicto en relación con las partes en conflicto y la comunicación para poder

realizar cualquier tipo de comunicación, en ese sentido, la mediación parte según este autor, “de la teoría de conflictos, para afirmar que en los conflictos se identifican sistemas sociales complejos conformados de interacciones que son cohesionantes y a su vez, interacciones antagónicas, las cuales mantienen una dinámica de equilibrio, basada en la natural y necesaria diferencia que permite identificar los distintos componentes del sistema” Esta noción permite analizar que los conflictos no son estáticos, sino dinámicos en el tiempo con distintos énfasis, orígenes, desarrollos y resoluciones. Así mismo, los procesos conflictivos se construyen entre las partes, y la solución también debe ser un proceso asociativo.

Según esto la Psicología aporta una red conceptual y teórica, que permite analizar las interacciones humanas y sus componentes –armonía y conflicto– como necesarios en toda convivencia social, más aún al interior de la familia, así como los procesos comunicacionales internos, que el Psicólogo puede identificar y priorizar, tanto en su perspectiva comunicativa lógica y explícita, como en sus connotaciones profundas y formales.

Por otra parte, desde el Trabajo Social, Solar(Solar O. , 2000), afirma en relación con la mediación, que esta es una profesión<sup>17</sup> que se encuentra en las fronteras de otras disciplinas que tienen un fuerte componente social como la arquitectura, la medicina, la educación, las leyes, entre otras que pueden tener una proyección orientada hacia las políticas públicas.

La necesidad de una vivienda digna, los requerimientos de salud, los problemas judiciales, entre muchos otros que enfrentan los ciudadanos, especialmente los de menos recursos, requieren de un profesional que logre sintonizar el área social de su intervención, con las necesidades, características y dinámicas propias de los individuos y su entorno inmediato. Por tanto, para la autora, el Trabajo Social, justifica su accionar en la resolución pacífica de conflictos, argumentando que posee habilidades interventivas como elementos fundamentales de su esencia, y porque maneja herramientas de negociación y arbitrio entre partes en conflicto; situación evidenciada en particular en los procesos de mediación familiar.

El ámbito de la familia constituye el universo más cercano de interrelación de los individuos y por ello es el campo de intervención primordial para detectar orígenes y desarrollo de

---

<sup>17</sup> Recordemos que España ha sido el país que más presencia de mediadores tienen debido a que se ha consolidado el apoyo de la rama judicial, estancada de casos sin resolver.

conflictos que devienen en la separación de parejas, maltrato a menores etc.<sup>18</sup> La óptica del Trabajo Social es abierta hacia el resto de las disciplinas e integra en su formación profesional un abordaje interdisciplinario del conflicto y de su administración.

La revisión de las miradas del trabajo social, la psicología y la sociología hacia la mediación permite señalar los aportes de cada disciplina y, a la vez, las áreas comunes en la aproximación a los eventos de manejo de conflictos intrafamiliares.

La psicología aporta una red conceptual y teórica, que permite analizar las interacciones humanas y sus componentes – armonía y conflicto- como necesarios en toda convivencia social, más aún al interior de la familia pero sobre todo a nivel de la constitución de la identidad individual en relación con la identidad familiar y el sentido de pertenencia a la misma.

La sociología observa la familia desde una óptica macro que le permite identificar las tendencias de esta institución cultural y los cambios experimentados por la sociedad en las últimas décadas. Las transformaciones de los roles tradicionales al interior de la familia, desde la determinación histórica hacia la autonomía y autorrealización, así como las modificaciones de las familias a la luz de la nueva sociedad competitiva e individualista, permite analizar el vínculo conyugal, y el vínculo familiar, el cual se aprecia y valora, pero desde la perspectiva del conflicto social.<sup>19</sup>

Ahora bien aprender, desarrollar y aplicar la mediación no solo el análisis de los orígenes y causas de los problemas, debe ir más allá, y en ello se está de acuerdo con el paradigma si se quiere llamar de la justicia restaurativa, dado que toda relación rota o escindida a causa de un conflicto interpersonal o familiar, reclama un ejercicio de trámite de culpabilidades y de procesos de elaboración de duelo y perdón; por lo cual la Mediación Familiar particularmente viene a ser una de las funciones básicas de Trabajo Social, pues esta naturalmente llamado desde la constitución como profesión, sin embargo es preciso aclarar que no es de su exclusividad, pues otros profesionales y personas formadas,

---

<sup>18</sup> No debe olvidarse que la familia o grupos familiares, está atravesada por un conjunto de políticas que la afectan y que inciden en el conflicto o conflictividad. Aquí entran las relaciones de género, el lugar de la mujer y los hijos en la familia ante el hombre jefe, los cambios en la familia de los últimos tiempos y por supuesto la intervención del estado en problemas que eran del orden privado y hoy pasan al orden de lo público.

<sup>19</sup> Para efectos del presente estudio, se asumió el análisis de la información que se obtuvo según una mirada desde el Trabajo Social, aunque es claro que las tres disciplinas no son mutuamente excluyentes pues, debido a la misma complejidad de los sistemas familiares, no podemos analizar los procesos interventivos desde una postura absoluta sino integral.

pueden tener igualmente las habilidades que se requieren para llevar a cabo este proceso.<sup>20</sup>

Finalmente es importante precisar, que si bien la mediación familiar puede generar procesos reflexivos en los involucrados, tales que pueden ser terapéuticos, está en si misma no es terapia pues esta busca una cura, en cambio la mediación familiar intenta a través del reconocimiento de situaciones y porque no provocaciones en las relaciones, llegar a acuerdos de convivencia y ayudar en el proceso de recuperación de la toma de decisiones voluntarias, se trata de ayudar a gestionar las situaciones que se desarrollan en su cotidianidad, en la vida de los participantes del conflicto.

Mediar sobre temas familiares desde el trabajo social, debe requerir de formación especializada, preparación y trabajo articulado con otras disciplinas, con el objetivo de procurar una toma de decisiones adecuadas frente a un conflicto presentado, y al igual que cualquier proceso terapéutico, invita a la preservación de la confidencialidad como un punto de encuadre del proceso mismo, sin confianza en el mediador o trabajador familiar, difícilmente se abrirán las puertas al avance en procesos resolutivos.(Tommaso, 2002)

---

<sup>20</sup> Abogados, psicólogos, sociólogos o personas capacitadas y formadas en la resolución o solución alternativa de conflicto.

## 4. Las narrativas sobre los saberes y prácticas del Trabajo Social en Relación con la Mediación Familiar

Para el desarrollo de la presente investigación, se empleó el método de investigación cualitativa, apoyada de la aplicación de procesos deductivos e inductivos para la sistematización y análisis de la información recolectada. Se asumió esta perspectiva metodológica, debido a que centra la importancia en el lenguaje y por tanto en la coconstrucción de las realidades de los sujetos, involucrándolos como actores y copartícipes del tema objeto de investigación.

El proceso conversacional que se pretendió realizar en esta investigación, viene en relación a lo que Ágnes Héller llama saber cotidiano, pues es precisamente éste el que se quiere rescatar de las narraciones que los y las Trabajadores y Trabajadoras Sociales posean sobre el quehacer de su profesión en el campo de familia. En ese sentido Saber cotidiano se asume para este estudio como “la suma de nuestros conocimientos sobre la realidad que utilizamos de un modo efectivo en la vida cotidiana del modo más heterogéneo, como guía para las acciones, como temas de conversación, etcétera” (HELLER, 1994).

Este enfoque sistémico construccionista, permitió la comprensión de los procesos de construcción, apropiación y producción de la realidad profesional y social en este caso de los y las Trabajadores Sociales a entrevistar. En ese sentido, la investigación se orientó a la comprensión y análisis del ejercicio profesional del trabajo social en espacios de atención a familias en situación de fragilidad, que son atendidas desde diferentes espacios de apoyo a las familias y comunidades.

Se presenta entonces en este capítulo, un análisis de los sustentos teóricos y metodológicos manifiestos por los y las trabajadores y trabajadoras sociales que participaron de la investigación; así como de los saberes conceptuales y prácticos contruidos o adquiridos en el camino del ejercicio profesional, por parte de trabajadores sociales. Se finalizará este capítulo presentando las posibilidades y restricciones de las narraciones que hacen los y las trabajadoras sociales respecto de la Mediación familiar, todo lo anterior partiendo de la especificidad de las categorías de análisis seleccionadas para la investigación, las cuales aportarán elementos para conocer y analizar las convergencias, las complementariedades y las contradicciones en el ejercicio



profesional y en especial en la viabilidad del ejercicio de la mediación familiar como forma interventiva alternativa para profesionales del trabajo Social en espacios y contextos de atención a los conflictos familiares.

Antes de iniciar es preciso señalar que en la investigación participaron 8 profesionales de Trabajo social ubicadas por la estrategia bola de nieve y con la colaboración de la base de datos del programa de la Maestría en Trabajos Social; se utilizó la posibilidad de consecución de sujetos de investigación por medio electrónico, debido a la contingencia de la dificultad de consecución del universo de estudio.

Ahora bien los sujetos de investigación son profesionales graduados de Trabajo Social de escuelas como la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y la Universidad Nacional especialmente. Dada la feminización de la profesión que tradicionalmente ha tenido Trabajo Social, los sujetos en su mayoría pertenecen al género femenino, solo una persona corresponde al género masculino. Sus edades oscilan entre los 28 y 54 años de edad, aunque se observa más presencia de Trabajadoras/es Sociales entre los 28 y 31 años de edad.

De acuerdo a los sujetos, la experiencia manifiesta en problemáticas y conflictos de índole familiar oscila entre 1 y 8 años en diferentes espacios de intervención, sin embargo, solo 3 de los sujetos afirman tener experiencia específica en mediación familiar -entre uno y dos años-; y solo una persona afirma tener experiencia en resolución de conflictos familiares pero no en mediación propiamente dicho.

En cuanto a la experiencia profesional de los profesionales entrevistados en relación con el conflicto familiar, la siguiente gráfica muestra como el 40% de los entrevistados en su mayoría han tenido acercamientos profesionales relacionados con la familia en los inicios de su ejercicio profesional. La mayor parte de las instituciones en donde han laborado han sido por ejemplo: instituciones como ICBF, Comisarias, salud mental familiar, atención psicosocial y protección y promoción de NNA<sup>21</sup> y sus familias, todos estos lugares en donde se ha tenido conocimiento de situaciones que se han salido del control al interior de las familias y a donde han acudido para la resolución de las mismas.

---

<sup>21</sup> Esta sigla se utiliza para nombrar a niños, niñas y adolescentes como población que se atiende en diversas instituciones de apoyo a la familia.

Otros profesionales manifiestan que sus subsiguientes experiencias se han ubicado en espacios relacionados con vivienda-pobreza, derechos humanos, género y procesos comunitarios, con temáticas específicas pero que no escapan en algún momento del análisis de las familias y las dinámicas propias de las mismas, pues hacia ellas y con ellas se espera construir o desarrollar determinadas estrategias de mejoramiento de situaciones particulares de vulnerabilidad.

#### **4.1. Saberes teóricos - conceptuales y metodológicos de los/ las Trabajadores/as Sociales en procesos de solución de conflictos**

Como primera medida, desde esta investigación se entiende por saberes conceptuales y prácticas de los profesionales en Trabajo Sociales, a aquellos conceptos teóricos frente a los cuales estos, han basado su intervención, en este caso en el contexto de la familia. Así mismo implica las posturas frente a las estrategias de trabajo que los profesionales estiman como más adecuadas y que responden a la intervención en conflictos familiares diversos.

Estos saberes conceptuales y prácticas más comunes *de los profesionales en Trabajo Social, interesa en particular pues evidencia el conjunto de conocimientos específicos adquiridos en la academia y experiencialmente respecto al ejercicio de la intervención con familias. Conocer sobre las Prácticas Profesionales, permitirá identificar como es el ejercicio de estos profesionales y por tanto que tan apropiado o no pueden estar, los conocimientos y técnicas adquiridos en la academia, referidos especialmente a la intervención desde el trabajo social con familias o en otros contextos interventivos, así como reconocer las habilidades profesionales y creatividad a la hora de encontrar estrategias o herramientas para el abordaje de conflictos familiares. Sin embargo no es solo lo anterior lo que interesa, sino además la pertinencia de estos saberes dentro de los ejercicios de resolución enmarcados dentro de la mediación familiar y por supuesto la pertinencia de ubicar a la mediación como un espacio propicio para la intervención de trabajo social en conflictos familiares.*

De acuerdo a lo anterior y acogiendo los planteamientos de Donald Shon, lo que aquí se pretende es presentar cuales son los conocimientos que poseen o han adquirido los profesionales en el abordaje a familias, pero sobre todo, aquellos conocimientos producidos por los profesionales en el curso y sobre la acción profesional, pues son expresiones de los conocimientos locales, que aunque pueden ser limitados en el tiempo y en el espacio, tienen en cuenta el contexto en

oposición al conocimiento científico, lo cual invita a entender, que su orientación – la de los Trabajadores Sociales - se remite a la generalización explicativa de las situaciones que el profesional asume e interviene cotidianamente (SHÖN, 1998) es decir, que “en la intervención profesional se crean saberes, y dichos saberes poseen una naturaleza local y contextualizada, y que éstos están conformados tanto por conocimiento científico como por saberes tácitos, de la autoridad de la experiencia, de emociones, de apuestas éticas y políticas, entre otras” que tienen los profesionales en este caso de Trabajo Social. (Rosero-Labbe, 2006)

Ahora bien como el tema a abordar implica directamente a las familias, se recogen aquí las impresiones y discusiones que se generan de la información compartida por cada uno y una de las y los profesionales entrevistados, insistiendo en los saberes de acción de los Trabajadores Sociales Sobre la temática que nos convoca: el conflicto familiar y la mediación familiar, esta última pensada como tema clave en la formación de trabajadores y trabajadoras sociales.

Cómo uno de los saberes teóricos que refieren los profesionales como base para abordar conflictos familiares se encuentra el concepto de familia desde las discusiones que se dan en la actualidad que se relacionan directamente con la formulación de políticas públicas acordes a la realidad social para la atención de las mismas, esto quiere decir que permanentemente se están reevaluando o buscando estrategias o alternativas para lograr efectos más afirmativos en las mismas y por supuesto en sus dinámicas, de tal manera que las entidades o instituciones se vean des-saturadas de la misma atención.

Sin embargo, parte importante de las dificultades encontradas en el abordaje a los conflictos familiares radica en la dificultad de encontrar puntos en común frente a lo que se considera dentro de la noción de familia. En el imaginario de profesionales del Trabajo Social, la noción de familia no es uniforme, adquiere múltiples significados producidos en la realidad personal y profesional proveniente de la experiencia directa con grupos familiares. Muchos de estos significados son aplacados por la tradición teórica arraigada en todo el aparato social, no obstante, en la actualidad para fortuna de las familias se abre un debate que puede ser beneficioso para la legitimación de familias diversas y plurales.

Por esto, Puyana (citada por Rodríguez y otros), investigadora y experta en el tema de familia afirma que actualmente es importante entender la “ familia como una parte de un todo, entender que no somos ni siquiera individuos sino que somos parte de relaciones sociales, que nos construimos es a partir de nuestras interacciones sociales permanentes y la familia también como

parte, por un lado, de todos los sistemas en que está involucrada, pero por otro lado también que juega un papel importante en los demás sistemas que conforman una sociedad. Este enfoque parte de la idea de que realmente no hay individuos sino seres en relaciones”. (Rodríguez, 2008, pág. 70)

Este entendimiento de familia, intenta acercarse lo más fiel posible a la realidad actual y cambiante de las misma, al respecto la Secretaria Distrital de Integración Social (SDIS) en el documento de política para las familias del distrito capital, afirma que:

“el concepto de familia debe irradiar, en igual medida, las implicaciones derivadas del modelo de organización política y jurídica colombiana, y las transformaciones que trajo consigo la Carta Política de 1991 en cuanto a la forma como se concibe y protege a la familia en el marco de la consagración de un catálogo amplio de derechos fundamentales, que demandan el reconocimiento y protección de otras formas de conformarla, distintas al modelo clásico patriarcal, heterosexual y monógamo cuyo fin primordial es la procreación” (SDIS, 2011, pág. 39).

Teniendo en cuenta lo anterior, y los debates actuales en Colombia frente al concepto de familia en relación con la presente investigación se pudo constatar como las narrativas de los discurso extraídos de los entrevistados se encuentra una aproximación a este concepto y de alguna manera puntos de encuentro y aunque no todos definen propiamente a la familia si hacen precisiones que intentan definirla, como es el caso de una de las trabajadoras sociales entrevistadas, al respecto ella afirma que antes que nada para poder abordar a la familia debe tenerse claro su concepto mismo, es decir ,

“... como un sistema abierto,....., por cuanto se afecta por otros sistemas y así mismo los afecta, generando cambios importantes en sí misma y en los demás sistemas, es decir, la orienta el principio de la circularidad”. Entrevista No.8(Montero, 2010)<sup>22</sup>

Esta conceptualización permite evidenciar sustentos teóricos importantes respecto al tema de familia adquiridos posiblemente del aprendizaje desde la academia, además por la fuerza que ha tenido las corrientes sistémicas en el abordaje de conflictos particularmente familiares, además por los enfoques que varias escuelas de Trabajo Social han adoptado para la enseñanza de la misma profesión y por su puesto el origen de la misma, que involucran conceptualizaciones arraigadas en la consideración de los sistemas humanos y la comunicación entre estos.

---

<sup>22</sup> Trabajador Social, egresado de la Universidad Nacional de Colombia y con tres años de experiencia en manejo de conflictos familiares, especialmente relacionados con la mediación.

Esta aproximación remite estudiar a la familia como un sistema, inmerso dentro de otros sistemas. La palabra sistema pone el acento en las relaciones, para el caso de la familia, ésta puede entenderse como conjunto de elementos en continua interacción. Por lo tanto, en las familias o grupos familiares, cada elemento afecta a otros y es a su vez afectado por aquellos, en una especie de equilibrio circular y dinámico y los profesionales lo hacen evidente en sus narrativas.

Cuando se habla de una continua interacción se ve a la familia relacionada con contexto sociopolítico y cultural histórico que hoy en día está atravesado por muchos problemas que posibilita también que la familia adquiera diversas connotaciones o características y por supuesto que se generen diferentes relaciones con los entornos. Esa diversidad que se plantea en los diferentes intentos por definir a la familia, hace pensar que ésta puede estar representando la inestabilidad indirectamente de la política de nuestro país, pues fuerza a sus habitantes (familias) a participar de tensiones políticas, económicas y culturales y esas tensiones se traducen en ansiedades e inestabilidades psicológicas y de convivencias en familias, en los individuos y comunidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, a estas alturas, todo y toda Trabajadora Social que trabaje con familias conoce esta complejidad, conoce la importancia de ésta como sistema, como contexto en el que nos desarrollamos, como fuente continúa de estímulos. Estos son variables que cambian de una familia a otra y que pueden influir tanto positiva como negativamente.

Retomando los planteamientos de Maturana (Maturana, 1984, pág. 163) y de acuerdo con lo referenciado por los profesionales en ejercicio, se observa que primero no se puede hablar de familia, sino grupos familiares; y segundo, que éstos desarrollan entre sí diversas formas de organización y constitución, ejercicio que se realiza por medio del lenguaje, conversaciones, acciones y emociones, lo que nos diferencia de cualquier otro ser viviente.

Lo cual hace más complejas las intervenciones desde Trabajo Social, y más si se piensa en relación al abordaje de los conflictos familiares dado que estos están cargados de los elementos referenciados anteriormente y son diferentes en cada situación familiar, sobre todo en intensidad de las emociones. Al respecto los entrevistados afirman:

“Trabajar con seres humanos, con familias que son diferentes a uno es lo más difícil del mundo, he aprendido que es un reto pues cada una tiene una identidad propia,

es diferente, es una institución que intenta socializar y entregar a un ciudadano con capacidades para vivir su propia vida”. Entrevista N°3(Zapata A. M., 2010)<sup>23</sup>

“Los trabajadores sociales somos co-constructores de realidades sociales y facilitamos el reconocimiento de patrones relacionales” Entrevista No. 7(Vargas, 2010)

Así mismo, es importante tener presente que cada familia adquiere una connotación diferente dependiendo de los valores culturales que se les haya transmitido a cada uno de sus miembros, y esto no es algo del otro mundo o que se haya descubierto hasta ahora, de hecho para diversos autores en estas familias, diversas situaciones provocan en las familias la adopción de nuevas prácticas, esto es lo que también las hace diferentes, pues así mismo se originan transformaciones en cuanto a estructuras y formas defuncionamiento, sin embargo, esto no significa que sean disfuncionales.

Otro de nuestros entrevistados afirma respecto a la definición y al trabajo con las mismas lo siguiente:

“La familia es un concepto muy difícil de definir, pues existen familias como personas hay en el mundo, esto hace que sea un reto el trabajo con ellas, pero,... si queremos adentrarnos en un definición como tal, yo diría que existe una gran variedad de formas de ser *familia* producto de un conjunto de condiciones sociales esto hace que existan diversas condiciones de organización familiar de acuerdo con características culturales y familiares específicas. Ahora bien, los cambios en la formación y disolución de las uniones, la reducción del tamaño de las familias, aumento de familias mono parentales, aumento de los divorcios y, al mismo tiempo, aumento de las familias reconstituidas, también creo provocarán nuevas formas familiares”. Entrevista No. 2(Ramos, 2010)<sup>24</sup>

Se puede entonces afirmar que la familia de-construye y construye sus dinámicas, constantemente está redefiniéndose a sí misma y permanentemente se está organizando para lograr el equilibrio o la homeóstasis de la que habla la teoría de sistemas. Para algunas familias es considerada un bien esencial del ser humano, algunos a partir de allí le adjudican dimensiones fundamentales

---

<sup>23</sup> Ana María Zapata, Trabajadora Social egresada de la Universidad Nacional de Colombia, con 5 años y medio de experiencia en atención a problemáticas y conflictos de índole familiar y tres años específicos en mediación familiar.

<sup>24</sup> Trabajadora Social, egresada del colegio mayor de Cundinamarca, 7 años de experiencia profesional en abordaje de problemáticas y conflictos familiares y 2 años de experiencia relacionada con mediación familiar.

para la vida de las personas como son el nacer, el amor, el trabajo y la muerte, y para otros de acuerdo a su vivencia simplemente no significa nada. Lo cierto es que dependiendo de cómo sea nuestra relación inicial con la familia, será nuestra conexión con la cultura en donde se inscribe al sujeto.

Adicional a esto se piensa que la familia puede ser considerada como una especie de comunidad, la cual tiene características significativas, como por ejemplo: no se escoge donde nacer, ni por tanto la familia de donde se nace, o en donde se crece, la responsabilidad de los miembros continua, es ilimitada y no tiene valor monetario, existe un vínculo de pertenencia y no necesariamente funcional.

En la actualidad, la familia se ve envuelta por un proceso de modernización, lo cual ha traído efectos en los contextos socioeconómicos (la familia se enfrenta a nuevas exigencias de formación frente al mercado laboral), sociopolíticos (la vida privada cobra más importancia, perdiendo su papel como formadora de valores democráticos) y, socioculturales (importancia otorgada los medios de comunicación que no permiten identificar claramente las normas y valores de la familia), por ende la familia quiera o no quiera inevitablemente se ve inmersa en este proceso de cambio.

El proceso de modernización ha restringido las funciones tradicionales de la familia siendo algunas asignadas a otras instancias sociales (educación y producción económica), actualmente la sociedad espera que la familia cumpla con las funciones de reproducción, regulación sexual, manutención y cuidado físico de los miembros, apoyo emocional y socialización de los hijos, sin embargo la familia sigue cumpliendo con la función educativa y económica. Hoy la familia depende de las instituciones lo que hace que tenga que adaptarse a roles que priman sobre los demás, la crisis hace que la parentalidad y responsabilidad hacia los hijos de descuide y reconfigure. El imaginario que la familia es la célula de la sociedad no se refleja en la realidad, sin embargo aún posee características cohesionantes y de arraigo para los sujetos.

De lo anterior se concluye que para que las políticas familiares funcionen deben adaptarse a grupos familiares emergentes, por ejemplo, aquellos cuya conformación evidencia no necesariamente vínculo consanguíneo -una familia que le otorgan un niño para que lo crie sin adoptarlo y / o padrinos que crían a sus ahijado, parejas solas, grupos de amigos-, o aquellos grupos familiares con vínculo consanguíneo en segundo o tercer grado - la tía que vive con la sobrina, dos hermanos adultos que viven solos-, entre otras formas.

Parafraseando a Barg (2002 y 2003),<sup>25</sup> lo fundamental del ejercicio de intentar definir cómo se entiende a la familia hoy en día, es tener presente las representaciones que las personas tienen de aquello que llaman de esta forma, dado que quién más sino ellas pueden dar un significado aproximado de lo que consideran que son; algunos otorgan características como aquel grupo social en donde se permite que el individuo trascienda, que se forme un espíritu común, una vida y una visión particular del mundo; sin embargo, también las personas asumen a la familia como un universo sagrado, secreto, de puertas cerradas sobre la intimidad, de un mundo privado ligado a la casa como lugar estable, donde los miembros permanecen.

Pese a los significados o definiciones que de familia se ubiquen, es importante señalar que los y las profesionales formados en lo social para el abordaje de las mismas deben por lo menos tener claro que es un concepto cambiante y diverso, cambio que depende permanente de los contextos y de las dinámicas de la sociedad.

Siguiendo con los aportes de los profesionales sujetos de investigación, afirman que otro de los conceptos teóricos a tener presentes en el abordaje familiar es propiamente dicho el conflicto familiar, éste en la realidad actual se le asume como un fenómeno natural, incluso positivo<sup>26</sup> y deseable en algunos contextos. Es considerado útil para promover cambios, prevenir el estancamiento y promover el interés. Esta percepción de conflicto se asume, en la medida en que tanto las personas como el medio ambiente se involucran dentro de cambios permanentes en su interiora los cuales debe adaptarse, lo que puede permitir (o no) el mejoramiento de la calidad de vida las personas.

Parafraseando a Castellanos en su tesis de grado en su estudio sobre conflicto intrafamiliar, y la Universidad Externado de Colombia en un su documento teórico base para la Capacitación a Funcionarios y Formación de Ciudadanos de Bogotá como Mediadores Comunitarios para el Distrito Capital, el conflicto familiar se define como aquellas situaciones que causan tensión o tensiones, los cuales se presentan entre los miembros de las familias, sobre diferentes aspectos (conyugales, parentales, domésticos, generacionales, intergénero, etc.), lo que lo hace parte de la dinámica familiar y por tanto debe ser entendido como algo "natural" en la medida en que no es

---

<sup>25</sup> Argumentaciones globales traídas a colación desde los textos propuestos por Liliana Barg en 2002 y 2003, La intervención Profesional y Vínculo Familiar respectivamente(Barg, Ls Intervención con Familias. Una Intervención desde el Trabajo Social., 2002)(Barg, El Vínculo Familiar: reflexiones desde la práctica profesional, 2003)

<sup>26</sup> Se le considera positivo en la medida que permite conocer las fesetas que pueden tener los involucrados en el mismo, logrando igualmente evidenciar el autoaprendizaje de las personas o no frente a determinadas situaciones que provocan emociones difíciles de controlar.



exclusivo de una familia en particular sino inherente a todos los grupos familiares de una sociedad”(Externado, 2002, pág. 11)(Ardila J. A., 2011, pág. 28)

Estas tensiones como se dijo anteriormente, pueden provocar cambios positivos y negativos, pueden hacer que la familia fortalezca sus lazos afectivos aprendiendo a conocerse mucho más de lo que lo han intentado o por el contrario pueden provocar la ruptura de los vínculos afectivos y comunicacionales.

“El conflicto familiar es una situación de tensión o malestar que se genera en todas las familias, se desarrollan no por que existan personas problemáticas solamente, sino porque existen intereses y se crean necesidades diferentes, lo que hace que en el ejercicio profesional seamos nosotras quienes hemos tenido que decir hay conflictos en todas las familias así como la propia...” Entrevista No. 3(Zapata A. M., 2010)

“Algo que rompe relaciones transitoriamente y/o permanentemente, yo he observado que esa ruptura relacional puede ser transitoria o puede ser permanente porque si tú y yo tenemos una relación laboral necesariamente tenemos que seguirnos hablando entonces en esa media es transitoria y entonces el conflicto está ahí, pero si no tenemos un vínculo así demasiado cercano o como hacen los jóvenes en el colegio, entonces es como esa situación que encontramos detonante.Entrevista No. 1 (Cruz, 2011)<sup>27</sup>

La profesional entrevistada No. 3(Zapata A. M., 2010) reafirma en este apartado que cuando desde Trabajo Social se percibe que el conflicto es inevitable y que su origen está tanto en las personas como en la constitución de las familias y las situaciones que viven, se puede pensar que éste es parte integral de un proceso de cambio en las familias y por qué no de la sociedad. También se piensa que es útil cierto grado de conflicto, adicionalmente porque es parte natural de cualquier ejercicio de comunicación interpersonal.

De las narrativas de los y las trabajadoras sociales se evidencia entonces que el conflicto familiar para estos es lo que define su accionar, su hacer con las familias, el cual parte de la confianza que se genera dentro de la relación familias-profesional, lo que implica un compromiso ético, con las familias con uno mismo y con el reto permanente de aportar algo nuevo o novedoso o

---

<sup>27</sup> Carolina Cruz, Trabajadora Social, egresada del Colegio Mayor de Cundinamarca, con 8 años de experiencia en atención a problemáticas y conflictos de índole convivencial y familiar.

simplemente reciclar una estrategia previamente aplicada en el mejoramiento de las relaciones interpersonales en las familias, al respecto una profesional entrevistada argumenta:

“El conflicto familiar es nuestro objeto de intervención es algo que se debe atender de manera inmediata, oportuna y de forma eficaz, pues sabemos que de no ser así, de cierta forma somos irresponsables por no poner atención debida a algo... entonces un objeto de intervención inmediato, es algo que se tiene que atender y dar el resultado que si es un conflicto para fortalecer o es un conflicto que se tiene que ver el resultado para que se disuelva la familia.” Entrevista No. 2(Ramos, 2010)

Por otro lado, se encuentra que las definiciones que dan los profesionales también se asumen de acuerdo con los principios desde la institucionalidad en donde laboran, por ello las definiciones varían entre algunos trabajadores sociales, pues se evidencia que introyectan fielmente estos valores institucionales, los cuales a veces tienden a olvidar la intención de fondo, la cual se resume en lograr que la familia recobre la autonomía y responsabilidad sobre de su vida, entonces la atención tiende a volverse asistencial.

En este sentido una de las entrevistadas afirma que:

“el conflicto se ve aquí como algo negativo, como algo difícil aquí en la institucionalidad como te había explicado trabajamos básicamente con familias, aquí cada profesional digamos se le apadrina y maneja un número de familias y uno tiene que responder por esa familia y el conflicto se ve aquí como algo negativo, como algo difícil, entonces acá por ejemplo un área que se llama casos especiales, en casos especiales van todas las familias que tienen algún conflicto o un problema familiar y que no es fácil que evolucionen, entonces se relegan a algo que se llaman casos especiales y que uno no sabe si podrán tener cordura para resolver sus dificultades o de lo contrario de ahí no salen, porque digamos que no hay una visión de que el conflicto puede ser algo positivo, digamos si hace falta una visión muchísimo más complementaria, contextual, analítica, positiva de lo que es el conflicto. Aquí el conflicto es problemas” Entrevista No. 6(Barajas, 2010)<sup>28</sup>

Otro profesional en Trabajador Social concuerda con la anterior definición diciendo que:

“en lo institucional en muchos escenarios, el conflicto esta instrumentalizado y se asocia con problemas familiares” y se apoya para dar más claridad a la definición en afirmar que el Trabajador Social debe asumir “el papel de dinamizador del conflicto familiar

---

<sup>28</sup> Lindsay Benitez Barajas, Trabajadora Social Egresada de la Universidad Nacional de Colombia, con 6 años de experiencia en atención a problemáticas y conflictos de índole familiar y específica de un año en mediación familiar.

teniendo claro su rol desde lo institucional, terapeuta, mediador, orientador, etc”, sin embargo aún la claridad sobre que es conceptualmente el conflicto familiar se visualiza como vaga al no ubicar elementos fundamentales para su análisis. Entrevista No. 7(Vargas, 2010)<sup>29</sup>

Se encuentra también que otros profesionales finalmente no reconocen como tal el concepto o pueden evidenciar confusiones conceptuales a propósito de tal definición como lo evidencia una de las respuestas de las entrevistadas frente al tema:

“...aquí la verdad no he encontrado una la definición del conflicto como tal o sea no lo tratamos así, o sea aquí tratamos el tema de la violencia cualquier daño que tú (que una persona infringen a otra). Ese sentido un conflicto puede ser un problema entre dos partes básicamente” Entrevista No. 4(Quiñones, 2011)<sup>30</sup>

Se denota aun en las percepciones de los Trabajadores que aún se mantiene la idea de conflicto desde el punto de vista de las instituciones, y se entiende debido a que el utilitarismo actual, enfocado como está en el manejo eficiente de recursos, ha encontrado en el modelo positivista, ejemplos basados en la evidencia empírica que parecen ser fáciles de replicar.

Esta es una opción muy atractiva para muchos profesionales, pues puede ofrecer opciones de prácticas basadas en la evidencia positivista que atraen a aquellos que tienen que dar cuenta de los recursos disponibles, sean éstos públicos o privados, esto puede explicar porque a pesar que se asumen concepciones sobre lo que es conflicto o conflicto familiar, se atienden todos los casos aún si las situaciones no ameritan ser tratadas como tal y por otro lado no se define fácilmente que es conflicto de lo que no necesariamente puede ser.

Se entiende que el positivismo tiene como fin las explicaciones de fenómenos que puedan llevar al control y predicción y eso es lo que se pretende en las instituciones en las que se acompaña a las familias. El profesional se vuelve el científico y experto. El análisis de la realidad no es holístico sino que está basado en la reducción de conceptos complejos a variables específicas y medibles. El conocimiento en estos espacios, provoca que los profesionales se unan a una lógica de generalizar sus variables de análisis específicos, y reducirlas a lo contable, con la confianza de

---

<sup>29</sup> Ana Brigette de los Rios Vargas, Trabajadora Social, egresada de la Universidad Nacional, con dos años de experiencia en el abordaje de problemáticas y conflictos familiares, especialmente en ICBF.

<sup>30</sup> Elizabeth Quiñonez, Trabajadora Social, egresada de la Universidad Nacional de Colombia y con experiencia de un año en la atención a problemáticas y conflictos familiares.

que la estadística describa un fenómeno, en este caso el conflicto familiar, sino con la expectativa de haber cumplido una meta de las que se solicita.

Esto hace que también el pensar el conflicto familiar se involucre a los profesionales a tomar riesgos, como los que tienen que ver con posicionar nuestro pensamiento en la forma como deben ser atendidas las familias, pues no siempre esta atención responderá a lo que las familias realmente necesitan, sino a lo que la institucionalidad desea que se atienda.

Finalmente los saberes teóricos quedan de alguna manera reducidos vagamente dentro del proceso laboral, en una lucha permanente del profesional que desea poner en común el conocimiento aprendido para el entendimiento, en este caso del conflicto familiar y poder ubicar una solución al mismo y por el otro solo atender y atender sin brindar acciones u orientaciones realmente específicas a cada conflicto familiar, es decir, sin brindar realmente espacios de diálogo, sino espacios de acusaciones.

Por lo anterior, respecto a la definición de conflicto muchos profesionales en ejercicio pueden estar pensando que el conflicto es:

“... un sinónimo de problemas,... algo que no funciona o que causa desequilibrio en la familia, cuando las personas involucradas no pueden o no tienen la autonomía, ni los medios para solucionarlos; situación de caos [...] Cuando una familia se encuentra a la deriva y sin dirección clara, decimos que existe unconflicto. En palabras simples, una situación de tensión hace presión en la familia y se requieren ciertos cambios dinámicos que la estabilicen [...] cada uno lo asume de acuerdo a su experiencia, de acuerdo a sus conocimientos, por ejemplo en mi caso lo asumo de acuerdo a lo que he aprendido desde la especialización que estoy haciendo, pero con solo la profesión nos quedamos cortos hay tanto que intervenir y tan pocas herramientas desde la formación que se nos brinda en pregrado de intervenir”. Entrevista No. 5(Pinillos, 2011)<sup>31</sup>

Como vemos, en lo institucional (que es un espacio de control) las generalizaciones respecto a situaciones conflictivas que se dan en relación con la naturaleza de las personas, son más aparentes que reales, por esto las acciones que se desarrollan en su interior para contrarrestar, disminuir o como quieran llamar las consecuencias del conflicto, alteran en gran parte la posibilidad de control y predicción. Por ejemplo, si nos encontramos con una familia con inestabilidad entre sus miembros, que además poseen voluntades libres y creatividades inimaginables, no sabemos cómo van a reaccionar ante las acciones o lo que se tiene dispuesto

---

<sup>31</sup> Johanna María Sotello Pinillos, Trabajadora Social, egresada del Colegio Mayor de Cundinamarca con un año de experiencia en manejo de conflictos y problemas familiares. Recién egresada.

para ellas en cuanto a la resolución de sus conflictos, puesto que no en todos una estrategia se presta para la misma respuesta, o la respuesta que desean las instituciones.

Pese a que no se evidencia el entendimiento del conflicto familiar de manera específica y teórica, se piensa que se debe partir de la idea de que el conflicto familiar, teniendo en cuenta la evolución de la familia, debe considerarse no como elemento exclusivo análisis y abordaje, y no debe suponer un enquistamiento ni afectar negativamente a las relaciones familiares. La resolución de dicho conflicto, cuando es positiva, ayuda al proceso de maduración de las familias y los Trabajadores Sociales estamos llamados a entender los conflictos familiares y comunitarios y por supuesto a darles trámite en conjunto con los involucrados, lo cual implica un fortalecimiento conceptual frente a las posturas y enfoques que cada uno de los y las profesionales asuman en el ejercicio, esto orientará el mismo hecho de intervenir con las familias en sus conflictos.

Sin embargo los profesionales no solo afirman conocer o definir que es conflicto y familia, también hacen alusión a saberes apropiados desde la academia que han contribuido a entender los conflictos de diversa índole y en especial de las familias, por tanto una de ellas afirma:

“...gracias a la formación que nosotros recibimos dentro de la academia tenemos la posibilidad de dar una mirada integral en este caso a la comunidad... cuando yo hablo de la mirada integral, hablo de observar todo el sistema de relaciones, en esa medida el profesional se está llamando a determinar cuáles son esos vínculos, esas interacciones a nivel de su sistema y así enmarcar su proceso de solución de conflictos” Entrevista No. 1(Cruz, 2011)

Lo anterior ubica al profesional en una mirada contextual del conflicto y de la familia, reconociendo además que el ejercicio de acompañamiento no puede darse de manera integral si no se realiza interdisciplinariamente, reconociendo las miradas de las otras disciplinas, frente a lo cual, la profesional continua afirmando:

“... no es lo mismo la mirada de un psicólogo del proceso de resolución de conflictos que se puede enfrentar en lo que a ti te está ocurriendo aquí y ahora, cuando estas sentado frente a una mesa de diálogo; yo tengo la posibilidad por mi formación y mi experiencia de dar una mirada integral de lo que hay detrás de ti, yo miro lo que ha pasado antes en tu vida tu relación etc. Entonces para mi si es importante esos vínculos relacionales que traes de atrás no solamente aquí en tu entorno específico pues tienes que pensar en todas esos espacios y entornos sociales en los que te desenvuelves, es una gran diferencia que yo

veo en la manera que abordamos particularmente allí los conflictos, además siento yo que muchos de mis compañeros psicólogos ...tratan de centrar el hecho de que tú eres una persona que tiene conflicto gracias a una dinámica familiar particular y no siempre es así también hay un entorno que pesa la comunidad. Puede que tu familia tenga un buen clima que sea armoniosa, que las relaciones sean sanas y si de pronto tu llegas de pronto a un entorno educativo en donde tu estas en medio de la violencia la presión tienes que responder así o si no te llevan, yo creo que esa es una gran ventaja ahí está el rol, está en básicamente ser observador integral, en ser un educador también. No solamente tu identificas la dificultad si no tu como puedes proponer que los otros empiecen a enfrentar ese tipo de dificultades” Entrevista No. 1(Cruz, 2011).

Ahora bien, evidenciado el entendimiento de lo que es familia y conflicto familiar para los profesionales sujetos de la investigación, se hace necesario continuar con las precisiones que éstos hacen sobre lo que hacen ante un conflicto familiar, de lo cual se evidencien los referentes conceptuales específicos traídos por los profesionales en sus narrativas y nuevamente desde la sistémica, enfoque que ha ubicado ciertas metodologías y especificidades respecto a lo que desde la profesión debe hacerse para lograr el mejoramiento de las problemáticas familiares en relación al conflicto.

Para Donoso y Saldías (Saldías, 1998, pág. 5), precisar lo metodológico desde trabajo social familiar resulta uno de los pilares para que un proceso de acompañamiento familiar surta - en parte- efecto en las relaciones de los grupos familiares. Lo anterior porque el trabajo en torno a los conflictos familiares supone la necesidad de utilizar una metodología muy depurada y una visión circular sustentada en una perspectiva de la totalidad de las relaciones entre los miembros de la familia y el contexto donde se está dando la problemática. Requiere tener una amplia perspectiva del “aquí y el ahora” y precisa comprender el “para qué” de determinadas situaciones y comportamientos, todo ello con vista a poder intervenir generando los cambios necesarios para que estos comportamientos inadecuados se hagan innecesarios.

Para los profesionales entrevistados lo metodológico aprendido desde la academia, que también atiende a lo teórico, se basan en técnicas, y herramientas para el abordaje, así se ubican en algunos fragmentos de las entrevistas afirmaciones específicas sobre algunas de ellas, en donde como por ejemplo señalan que estas se basan en el método conversacional y ubican a la visita domiciliaria como una herramienta que plasma fielmente este método Entrevista No. 3(Zapata A. M., 2010).

Las narrativas conversacionales, se asumen aquí como las “conversaciones emergentes en todos los contextos planteados para generar unas comprensiones, reflexiones, interpretaciones y redefiniciones de las situaciones que se presentan en el diario vivir”(Piña, 2013) y se entiende igualmente que la visita por excelencia herramienta de trabajo de la profesión de Trabajo Social, puede desarrollar en el proceso de su realización la bondad del conversar sobre lo cotidiano de las familias en su espacio específico.

Otras profesionales, señalan específicamente lo que deben hacer frente a un conflicto familiar como profesionales,

“un Trabajador Social lo que debe hacer en principio es tener un primer acercamiento en donde escuche a la partes de ahí como trate con ellos encontrar la causa y así mismo intente entre ellos intenten a dar alternativas de a las soluciones o sea que empiecen a auto gestores de su propio campo, porque igualmente uno puede llegar con la teoría pero todas las familias son diferentes y todas las personas saben cuál es su detonante y que trabajen ello, es un acompañamiento prácticamente, ya obviamente hay Trabajadores Sociales con terapia familiar o demás y ya pueden abordar más en el caso” Entrevista No. 2(Ramos, 2010)

Lo que evidencia una mezcla de conocimientos aprendidos desde la academia y en el ejercicio específico de la profesión, esto plasmado en los lenguajes y terminología asimiladas durante los procesos constantes de formación y ejercicio profesional.

La mayoría de las profesionales identifican un conducto regular o metodológico para llevar a cabo las intervenciones familiares, todos referidos a un saber académico, hay autores que ubican en la intervención familiar un ejercicio de encuadre, de definición de reglas de juego, de de-construcción de la situación problémicas, así como de los sentires de las miembros de las familias, para luego construir con ellas estrategias de solución o escenarios en donde se podrían desarrollar soluciones cercanas, a las necesidades de las personas que hacen parte de las familias en conflicto, “etapas básicas, las cuales no difieren mayormente del esquema clásico utilizado en los métodos de Trabajo Social que son Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación... en la práctica estas etapas son mucho más dinámicas y se van superponiendo unas con otras a veces con configuraciones en espiral” (Saldías, 1998, págs. 7-8).

Las profesionales describen el proceso de atención a familias y sus conflictos de la siguiente manera:

“primeramente identificamos cuales son las causas por las cuales se le presenta un problema a un miembro de la familia, pero también identificamos las causas por las cuales esta persona presenta estos problemas porque casi siempre son históricos, identificamos que hubieran podido hacer y así mismo le decimos que todavía lo pueden hacer, entonces pasaron 15 años y no lo hicieron, el muchacho ya tiene 15 años, papá y mamá que pueden hacer en este caso cuando ya hay hábitos, hay costumbres, cuando hay creencias; obviamente que se puede dialogar... consideramos que los seres humanos tienen la capacidad de decir si quieren o no cambiar una situación, pero para nosotros es importante identificar que ellos identifiquen si lo es o no lo es, porque llegan diciendo, necesito ayuda, porque necesitas ayuda, cuánto tiempo llevas en esto... tratamos de darle mucho autonomía a la persona con la cual hablamos para hacerle entender cuál es su visión sobre su problema o situación, obviamente siempre decimos nuestra visión como profesionales es esta.... Y nuestro diagnóstico es que ustedes adelanten este tipo de actividades; ese es el tipo de intervención siempre y siempre se hace secciones de trabajo con las familias. Entrevista No. 3 (Zapata A. M., 2010)

Sin embargo, otros profesionales, aunque afirman mantener este conducto regular, no desconocen otras vertientes de conocimiento y metodologías que en el momento se encuentra como fundamentales en la atención a problemáticas específicas, por ello una de las entrevistadas afirma que:

“... el Trabajador Social puede brindar ayuda psicosocial claro que eso también depende de las Trabajadores o Trabajadoras Sociales que se han especializado en su quehacer. Entonces se mira cómo se puede ayudar desde su quehacer, ayudar a solucionar ese conflicto desde las diferentes herramientas que se han brindado...; inicialmente yo creo que podemos hacer como un filtro para que el conflicto baje como su intensidad y hacer un apoyo dependiendo del conflicto que se esté presentando al interior de la familia” Entrevista No. 4 (Quiñones, 2011).

Se entiende entonces desde los profesionales entrevistados que el conocimiento teórico y metodológico impartido desde la academia ofrece unas bases para el entendimiento y el abordaje de conflictos, así se puede identificar algunas teorías que pueden manejar, como metodologías particulares de abordaje y herramientas propias de la profesión, sin embargo, lo que más referenciaron en términos de conocimientos, es lo aportado desde la experiencia directa. Así por ejemplo uno de los profesionales afirma que la labor del trabajo social más que aplicar conceptos y teórica se enfoca en realizar:



“una labor de acompañamiento o de seguimiento más que todo como un papel de orientador por decirlo así, un facilitador porque proporciona como nosotros poseemos la información que a veces a las familias les falta para solucionar sus conflictos, a veces pueden tener las herramientas pero no saben cómo hacerlas, nosotros los facilitamos y los acompañamos en los procesos” Entrevista No. 5. (Pinillos, 2011)

Otros evidencian un saber aprendido académico pero también enriquecido con la práctica específica:

“El quehacer del trabajo social en relación a las problemáticas familiares se enfoca a: Transformación de problemáticas; educador sobre formas de manejo de conflicto y herramientas de respuesta a problemáticas familiares; movilizar redes de apoyo social; y orientar sobre programas y proyectos de atención a la familia”. Entrevista No. 8 (Montero, 2010).

Como se observa los profesionales entrevistados reconocen permanentemente la gama de dificultades por las cuales pueden estar atravesando las familias y son conscientes que lo aprendido en la academia no es necesariamente suficiente para el abordaje sin embargo intentan no desligarse de ella y más bien si complementan sus aprendizajes teóricos y metodológicos.

Es importante señalar que, si un trabajador social no parece tener bases objetivas y teóricas para el abordaje familiar, debe ser consciente del riesgo que puede implicar su ejercicio, debe entender que frente a esa diversidad de situaciones y de repertorios que traen las familias, debe formarse, pues las reacciones no son necesariamente uniformes; son particulares y se deben estudiar caso por caso, lo cual requiere de habilidades y destrezas de los profesionales.

Es importante tener presente que el contexto en que Trabajo Social se mueve está cargado de positivismo, que buscan generalizaciones, y variables definidas con exactitud. Pero no se pueden definir conceptos que requieren un entendimiento del “más o menos”, y una ambigüedad de acepciones, es decir los procesos culturales y sociales no son exactos, no pueden encasillarse a un saber exacto. Se debe reconocer, que para ciertas situaciones o temas, es adecuado, pero para otras cuestiones relacionadas con la condición humana, tiene muchas deficiencias.

La experiencia ha mostrado que históricamente, el paradigma del positivismo en el trabajo social, aún existe y permanece como una fe paradójica en este método científico, en la búsqueda de “evidencia” que aclare lo no entendido. Por lo anterior, no es aún fácil introducir dudas sobre este método en algunas personas y grupos, incluso en algunos contextos en donde lo medible no es lo más importante. Como dijo Albert Einstein, (en

1921 cuando recibe el premio Nobel de Física)<sup>32</sup> “Todo lo que se puede contar cuenta siempre y todo lo que cuenta no se puede cuantificar.”

Por tanto, parte del éxito la intervención profesional debe estar cimentada en las habilidades de los profesionales, en este caso de trabajo social, y en considerarse como elemento clave en la resolución; así mismo es importante considerar que no es la única herramienta, pero sí parte importante de la solución del conflicto, al respecto una de las trabajadoras sociales afirma lo siguiente:

“nosotros somos como un motor que permite que los conflictos que se ejercen al interior de la familia puedan cambiar de rumbo” Entrevista No. 6 (Barajas, 2010)

Luego el saber hacer del Trabajo Social, se remite a la posibilidad de ayuda frente a la identificación de las causas por las cuales se presenta un problema en las familias, pero también ayuda a identificar las causas por las cuales cada uno de los miembros de las mismas manifiestan sus reacciones ante el conflicto.

“... identificamos qué se hubiera podido hacer y así mismo analizamos y les decimos si todavía lo pueden hacer” Entrevista No.3 (Zapata A. M., 2010)

Por lo cual esta trabajadora social continúa afirmando que:

“el rol del trabajador social, su saber hacer esta básicamente en ser un observador integral, en ser un educador, no solamente tu identificas la dificultad, sino además puedes proponer que los otros empiecen a enfrentar ese tipo de dificultades” Entrevista N°.3 <sup>33</sup>

Sin embargo, se presenta una dificultad que aun proviene del positivismo extremo y su búsqueda de evidencia clara o exacta, y es que generalmente pasa que el hecho que podamos dar respuestas desde la aplicación de métodos exactos que sean resultado de métodos coherentes, estos procedimientos y sus resultados son utilizados para dar prestigio a lo que se quiere decir, pensando que el método es de por sí, no solo justificación de objetividad sino también de status.

---

<sup>32</sup> Frase retomada de <http://es.answers.com/>

<sup>33</sup> Ibidem, Entrevista Zapata.

Pero al mismo tiempo que incrementamos supuestamente nuestro prestigio, perdemos muchas oportunidades de investigar temas y situaciones alternativas y no medibles.

En cuanto a lo procedimental<sup>34</sup>, la mayoría los profesionales (6 de 8) describen lo propio que debe hacer un Trabajador Social, en los procesos de resolución, esto se resume en el siguiente fragmento extractado de una de las entrevistas, pues se estima que en este se condensa lo afirmado por los demás profesionales participantes:

“lo que se debe hacer en principio, es tener un primer acercamiento en donde se escuche a las partes, de ahí, lo que se converse con ellos permitirá encontrar la causa y así mismo se intentará entre ellos dar alternativas a las soluciones o sea que empiecen a ser auto gestores de su propio cambio, porque igualmente uno puede aportar con reflexiones extraídas de la teoría pero siempre bajo un lente de investigador y sensible a la condición humana, ya que todas las familias son diferentes y todas las personas pueden entender cuál es su detonante, lo anterior debido a que los procesos de resolución permiten a los involucrados darse cuenta de algunas falencias individuales y promueve que en cada uno y una se trabaje en ello...”, Entrevista No.2 (Ramos, 2010)

En el fragmento anterior, la profesional en su relato justifica el ejercicio de procesos de resolución de conflictos y describe de alguna manera un ejercicio de mediación desde lo procedimental, es decir, algunos pasos para lograr el entendimiento del conflicto y consensuar soluciones al respecto.

Para nuestro objetivo esta afirmación indica que Trabajo Social en el ejercicio permanentemente puede estar desarrollando procedimientos de resolución relacionados con la mediación a nivel familiar, permite evidenciar además que estos procedimientos que desarrolla el profesional están cargados de respeto por el otro y de reflexividad, entendida como “un complejo proceso de deliberación del pensamiento sobre la interpretación de una experiencia para poder aprender de ella”, (Meneses, 2014, págs. 23) lo que lo hace un ejercicio enmarcado dentro de una lógica coherente de asunción de responsabilidades.

Sin embargo, queda la sensación dentro de la investigación, que la idea de los profesionales de entender la intervención desde el paradigma de la complejidad, se reduce a la asunción de una metodología positivista, pues por las solicitudes institucionales, no pueden lograr captar la historia total de un contexto familiar, ni los significados variados que los miembros de una familia asignan a las situaciones que les rodean. No pueden por tanto, ubicar tampoco las alternativas y,

---

<sup>34</sup> Lo procedimental se entiende como el saber metodológico y práctico que los profesionales refieren saber sobre el manejo del conflicto, en particular del familiar.

permanentemente, privilegian lo normativo sobre lo que se encuentra fuera del marco referencial dominante, es decir, que muy probablemente en un caso hipotético, si se hubiese tomado el tiempo de entender lo que traía la familia, entre angustias, dolores, rabias, la creación de alternativas con las personas, tal vez hubiesen sido las más efectivas.<sup>35</sup>

Pese a lo anterior se piensa, que aún es posible apostarle a nuestros trabajadores sociales, a la educación que reciben, a lo que aprenden de sus experiencias y a lo que son como seres humanos, la tradición de trabajo social desde los pioneros ha demostrado que el profesional en trabajo social es aquel que puede dar un carácter integrador y de análisis de contextos, así de abrir la posibilidad a una mirada global de las relaciones entre las personas con quienes trabaja.

Estos argumentos, remiten a pensar desde el construccionismo social que el Trabajo Social, cuenta con un objeto de trabajo, en donde se intenta definir con la mayor exactitud posible la situación y la personalidad de los seres humanos que se encuentran en una falta social, cualquiera en relación con otros seres humanos e instituciones sociales de sus comunidades; y que se encuentra en la encrucijada de dos puntos, uno determinado por lo observado por el trabajador social y los involucrados en la situación y otro el significado que tiene para el resto de las personas, las situaciones originadas por carencias. (Kisnerman, 1998, págs. 133-160)

De lo que se trata es de apuntar a de-construir los obstáculos que surgen en la práctica, a la búsqueda de un cambio creativo en el sentido de que cada respuesta a una situación, es diferente, porque los actores en cada situación son distintos y significan sus necesidades y problemas de forma distinta, como es única la relación que en ella y con ellos establecemos. Así los fines y los objetivos puede decirse que son cualitativos y las metas son un elemento cuantitativo. Los fines son a largo plazo y los objetivos y las metas a medio y corto plazo, pero los tres se van fijando a medida que se construye la realidad, son partes del proceso de la misma (práctica) intervención.

Por otro lado, es importante señalar que los entrevistados de manera general afirman que, muchos psicólogos que trabajaban en el área de familia tratan de centrar el hecho conflictivo en la persona en relación con una dinámica familiar y no siempre es así, también hay un entorno que considerar dado que puede que la familia tenga un buen clima, que sean armónicas sus relaciones y de pronto

---

<sup>35</sup> Desde la investigación se entiende que la necesidad de conseguir un trabajo y de mantenerlo dentro hoy día es bastante complicado, pues esto puede ocasionar que en aras de no perderlo como profesional me vea frente al dilema ético de si hago lo que creo más conveniente o sigo al pie de la letra lo que esperan que realice como profesional, creo que es uno de las situaciones más complejas por las que tiene que atravesar los profesionales.

la entrada abrupta por ejemplo a un medio educativo, en donde se presenten situaciones de violencia reiteradas, hace que la familia responda de diversas maneras a estos estados de cambio.

La mayor parte de los entrevistados considera que es desde la propia experiencia de la familia indudablemente es en donde se aprende a generar esos procesos de resolución de conflictos; asumimos que la resolución nunca radica en imponer, sino, sugerir pero de acuerdo con un contexto real, a veces no se tiene claro qué es la resolución de un conflicto, pero si se sabe claramente que ésta debe conllevar al mejoramiento de la calidad de vida de los involucrados y cambios sustanciales en la vida cotidiana de las familias.

Finalmente, y dada la escasez de precisiones conceptuales y metodológicas encontradas en las narrativas de los y las profesionales participantes en la investigación, se indaga por lo que se estaba enseñando en la academia acerca del conflicto familiar y entonces se encuentran en algunos planes de estudio consultados (tres universidades)<sup>36</sup>, que aunque tienen asignaturas que abordan a la familia no se propone ninguna que aborde a profundidad o en específico lo que es conflicto para trabajo social y en particular en el área familiar,<sup>37</sup> obviamente se puede pensar que estos temas se tocan en varias de las asignaturas, pero esto no permite que se aborden a profundidad situaciones que un profesional debe tener claro dentro de procesos de atención, como el abordaje de conflictos, lo cual explica porque los y las profesionales entrevistados probablemente terminan interviniendo desde la intuición; claro, no se puede generalizar, las academias brindan herramientas, pero en materia de entender el conflicto familiar y abordarlo suficientemente no, lo cierto es que es un tema extenso, complejo y que es de lo que más se ocupa Trabajo Social desde en el ejercicio profesional, con las personas intentamos resolver conflictos para mejorar situaciones permanentemente (Anexo 3)<sup>38</sup>

Se entiende que lo teórico adquirido en la academia, permite a los y las profesionales darse cuenta que se pueden acercar de una forma más flexible y profesional a los procesos que viven las familias y entenderlas como espacios con infinidad de posibilidades resolutivas, sin embargo se piensa que este saber teórico conceptual debe ser fortalecido con algo más integral en la formación académica, para evitar “el

---

<sup>36</sup> Se revisaron tres planes de estudios de universidades que tienen la carrera de Trabajo Social, Fundación Universitaria Monserrate, Universidad de la Salle y Universidad Nacional

<sup>37</sup> Esta observación se hace desde el desconocimiento de los contenidos de los cursos que plantean los planes académicos en cada unidad universitaria, sin embargo, se piensa que para tener más firmeza conceptual en relación al tema del conflicto familiar y su abordaje y para lograr que los profesionales en formación salgan con menor vacíos, se requiere fortalecer las formaciones y conceptos de base propuestos en los pensum universitarios, en este caso de Trabajo Social.

<sup>38</sup> Planes de estudios de Trabajo Social, pertenecientes a las tres unidades académicas consultadas.

aprendizaje por fallo y error”<sup>3940</sup>.

### Mediación Familiar

El conocimiento lo teórico que se pudo constatar o saber técnico, se encontró que los profesionales refieren conocimientos especializados traídos de formaciones posteriores al pregrado o a aprendizajes propios de las dinámicas institucionales en donde se ha enmarcado su ejercicio profesional.

“Para mi todos los métodos alternos son estrategias que te permiten abordar conflictos fuera del marco jurídico o del marco legal esto le da a la persona una posibilidad si yo elijo un método alternativo de resolución de conflictos me da la posibilidad, primero de que resuelva mi conflicto mucho más rápido y, por el otro, la agilidad en muchos casos me da la posibilidad de que no me cueste. Hay otra cuestión de fondo que me parece a mí resaltar y es el hecho de que si yo elijo los métodos alternos es porque lo otro me interesa, o si no yo de una vez pongo una demanda”. Entrevista No. 1(Cruz, 2011)

“Pienso que tiene que ser una persona con unas habilidades sociales grandísimas en términos de lograr comprender el contexto social, cultural, político en el cual se encuentran las personas que vienen a solicitar la ayuda o el apoyo para lograr salir de un conflicto, tiene que lograr generar empatía afinamiento de amabilidad sobre todo ser muy analítico también y muy creativo en el momento de intervenir, yo hablo de creatividad. Entrevista No. 6 (Barajas, 2010)

Se observa un componente fundamental que los profesionales reconocen en la mediación y es el valor de lo conversacional que la misma encarga, así como la resignificación del otro no solo en la medida que participa del conflicto, sino que también siente, se emociona, le duele porque no lo que sucede en la relación interpersonal familiar y por tanta, se procura mediar para restablecer ese vínculo, o por lo menos se intenta.

---

<sup>39</sup> Se piensa que si existiera la posibilidad en los pensum de Trabajo social, un espacio académico en donde se procurara un acercamiento más puntual a estos conflictos y por supuesto a las realidades de los grupos familiares, permitiría el desarrollo de habilidades más precisas en los futuros profesionales y porque no un ejercicio más eficaz en los acompañamientos familiares que realice, dado que los conflictos familiares no se resuelven con una receta, lo que obliga al trabajador social a ser más creativo y curioso.

<sup>40</sup> Es necesario tener presente que el conflicto familiar es heterogéneo y frente a eso no hay ninguna preparación. hablar del conflicto en general es muy distinto a tener un conflicto en un tiempo específico social, como un conflicto pareja específico, situado en un espacio concreto. Es el tema de lo tiempo-espacial, del tiempo y el espacio como constitutivos del conflicto y que a su vez son afectados por el mismo.

“es un proceso de intervención que busca re definir problemáticas o conflictos que se puedan presentar al interior de una familia y puede tener matices, desde los que se pueden mediar, solamente requiere de un Trabajador Social que este ahí, hasta un comisario de familia o un abogado, dependiendo del matiz o gravedad del asunto, o

la definición de un mediador comunitario. Entrevista No. 6 (Barajas, 2010)

Se observa entonces una consideración importante del lenguaje que viene siendo “una de las principales herramientas de comunicación. El lenguaje puede mover emociones, evocar imágenes e inducirnos a diversos estados de ánimo. Las palabras pueden confundir, estimular, exacerbar, tranquilizar. Los términos que habitualmente empleamos han adquirido un sustrato de asociaciones (personales, culturales e históricas, conscientes e inconscientes) que condicionan la forma en que vemos el mundo que nos rodea y nuestras respuestas a las personas y a los acontecimientos”(Parkinson, 2005, pág. 115)

Algunos, inclusive tienen muy presente los planteamientos de teóricos clásicos de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y hacen evidente la importancia de tener claro desde que vertiente del conocimiento de esta estrategia proviene, al respecto uno de los entrevistados puntualiza:

“La definiría desde el modelo Sara Cobb y el modelo de circular narrativo de mediación. El Trabajador social como mediador es un movilizador de narrativas y dinamizador de vínculos, enmarcados en un abordaje transformador positivo del conflicto”. Entrevista No. 8(Montero, 2010)

Lo anterior evidencia que el profesional ha estado más en contacto con las bases de lo que significa o ha significado la mediación y por tanto conoce a lo que le apunta, que es a poner el diálogo en primera plana, en lo que a la estrategia resolutive se refiere, es decir, la intensión de la mediación en poner en comunicación a las personas involucradas en el conflicto, en este caso familiar, e intentar restablecer el vínculo, en transformar el conflicto en una posibilidad de replanteamiento de la relación y en construir narrativas alternas en la familia que le permita avanzar en la superación de eso que no les permite convivir pacíficamente.

## **4.2. Saberes conceptuales y prácticos apropiados, construidos o adquiridos en el ejercicio profesional**

Antes de presentar cuales son los saberes de los profesionales sobre el conflicto familiar y la mediación familiar de los profesionales participantes de la investigación, es importante ratificar el valor que tiene para el ejercicio interventivo el conocimiento experiencial de los profesionales, ésta es fundamental para entender las realidades, lo cual justifica en parte el utilidad de la investigación, pues se piensa que es bastante lo que tienen para decir en relación con el manejo del conflicto familiar desde el trabajo social y en otras áreas del conocimiento.

La intervención profesional es una acción racional reflexiva, ejecutada por actores que piensan de manera implícita o explícita en sus acciones cotidianas, esta reflexividad puede en todo momento jugar un papel en la construcción de los conocimientos y de los saberes de acción (Rosero-Labbe, 2006, pág. 143). Por esto, nos preguntarnos sobre los saberes conceptuales en torno al conflicto familiar que han adquirido de la propia experiencia trabajadores y trabajadoras sociales, porque se piensa que estos han construido concepciones propias que contribuyen a que mejore la atención o a conceptualizar sobre las situaciones emergentes en relación con la familia.

El conocimiento inicial que poseen los profesionales participantes, provienen en su mayoría de lo aprendido en la academia, sin embargo en sus discursos se puede denotar un saber más maduro, que integra probablemente otros saberes teóricos y del cotidiano de las relaciones, apropiados desde ejercicio y del acercamiento a los diversos escenarios de conflicto.

De acuerdo a lo anterior, se encuentra entonces que la mayoría de profesionales entrevistados personalmente no mostró tanta rigurosidad en conceptos o discursos propios en relación con el enfoque sistémico, el entendimiento del conflicto o la mediación, en particular en particular del ámbito familiar, mientras que los encuestados por medios electrónicos puntualizaban con más firmeza conceptual entender las dinámicas conflictivas en las familias y por su puesto saber cómo abordarlas. Lo anterior probablemente por los procesos particulares de cada uno y una, o también por las habilidades que cada profesional posee.

No se puede obviar que el desarrollar un proceso de entrevista en donde se indaga sobre algo tan puntual, como un saber específico, también estar atravesado por diversos factores que indirectamente logran viciar las respuestas de los entrevistados, en ese orden de ideas, es más fácil para algunas personas organizar ideas, comentarios, posturas sobre algo, si no existe presión de fondo (los profesionales que fueron entrevistados por medios electrónicos), quiere decir que probablemente los entrevistados cara a cara pueden confundirse; caer presos del nerviosismo por demostrar que saben frente al entrevistador; pueden disponer de un tiempo reducido para participar de la entrevista, o pueden estar viviendo situaciones personales en el momento de una entrevista.



Los factores anteriores pueden ser una de tantas explicaciones por las cuales para el caso de la presente investigación, no se presentaron en los testimonios, precisiones conceptuales puntuales sobre lo indagado, sino respuestas amplias sobre el tema en cuestión.

Por otro lado se observó en la mayoría de los profesionales, un lenguaje técnico apropiado y en los profesionales con menor experiencia un lenguaje académico más evidente, sin embargo se piensa que la experiencia práctica puede terminar afinando el lenguaje y los conceptos que en la academia no se hayan apropiado firmemente en los profesionales<sup>41</sup>, dado que se observa que en algunas respuestas que aun la conceptualización se dificulta y la adopción de lenguaje es incipiente.

Ahora bien puntualizando en los saberes conceptuales y prácticos apropiados construidos o adquiridos en el ejercicio profesional sobre el conflicto familiar y la mediación familiar se puede decir que la riqueza es variada, sobre todo en el tema de conflicto y más evidente sobre mediación, sin embargo se encuentra escasas de apreciaciones de los profesionales sobre el concepto de familia, que cual los abordan desde aprendizajes teóricos, solo se halló un concepto basado en la experiencia o reformulado a partir de ésta.

“cómo identifico ahora la familia: cuando veo que algunos de sus miembros o todos sus miembros no se sienten identificados en su familia y que definitivamente sus familiares no son una red de apoyo que es lo que debe de ser la familia. Entrevista No. 5 (Pinillos, 2011)

En tanto otra profesional, aunque no refiere puntualmente conocimientos de familia, si reconoce que éste conocimiento de familia lo ha fortalecido desde el campo comunitario, lo que demuestra que la familia no se puede desligar de otros sistemas más amplios, al respecto afirma lo siguiente:

“mi experiencia en el tema de familia viene de ahí desde el abordaje de la comunidad, en el sentido de que las comunidades presentan muchas fortalezas para la organización, muchas debilidades dentro de la misma organización, esto permite tener la oportunidad de involucrarme con problemáticas que son comunitarias pero que vienen de problemas familiares, entonces por ejemplo: las personas llegan y me dicen que lo que pasa es que a mi esposo no le gusta que yo trabaje en una organización de mujeres y mis hijos no me

---

<sup>41</sup> Sin embargo no se podría generalizar, algunos no apropiaron conocimientos de la academia, otros dirán que apropiaron lo que hasta ese momento se sabía de las familias, y otros que en su hacer encuentran que la realidad muestra cosas diferentes de las familias, obligarían a reconceptualizar sobre la misma y nuestro actuar para con ella. Adicionalmente se puede decir, que persiste una dificultad con los profesionales y con las personas en general, y es que estas están buscando permanentemente su identidad, por lo que no logran correspondencia entre los que aprendieron y la realidad con la que se enfrentan.

permiten porque todo el tiempo tengo que estar en una casa cuidar de ellos...”. Entrevista No. 3 (Zapata M. L., 2006).

A continuación se presentarán otros de estos saberes referidos a conflicto familiar y mediación:

### Conflicto Familiar

Lo que dicen saber conceptualmente sobre conflicto familiar y su manejo, los y las trabajadores sociales entrevistados, se relaciona con la identificación del mismo a través de las narrativas y la observación, y atender adicionalmente lo importante que son en

“...las prácticas culturales y las representaciones familiares del conflicto”; así...  
“como es necesario reconocer los usos tecnológicos que afectan las relaciones familiares”  
Entrevista No. 8(Montero, 2010)

Lo anterior dado que los profesionales afirman que los cambios tecnológicos aportan al entendimiento del conflicto y a abordarlo en casos específicos. Al respecto del conflicto familiar otro profesional afirma,

“... en la academia me decían que el conflicto tiene que ver con incongruencias con posiciones encontradas de dos o más partes, entonces es como definición que uno encuentra en cualquier diccionario..., sin embargo... hay autores que lo retoman como algo positivo, entonces se puede decir que es una oportunidad ese conflicto no esa discrepancia, sino una oportunidad para generar nuevas cosas” Entrevista No. 6. (Barajas, 2010)

Aunque el conflicto puede ser una oportunidad, no hay que desconocer la realidad compleja de nuestro país, en esta los trabajadores sociales luchan también con múltiples situaciones arraigadas y emergentes sobre los conflictos. En la cotidianidad de las familias, las realidades de estas, los eventos anteriores complican la vida familiar, más cuando las situaciones de vida que se han vuelto conflicto no encontraron un manejo adecuado. Por otro lado y observando de manera general, aunque se manifieste en los medios que las situaciones de malestar (algunas) se han superado hace más de un siglo y medio, la realidad particular de las familias es diferente año tras año, día a día o mes a mes, pues realmente los cambios en los patrones culturales aún no son tan evidentes<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup> Las mujeres seguimos cuidando, las familias siguen siendo atropelladas por las dificultades económicas y políticas y los sujetos siguen siendo discriminados por sus diferencias. Si bien existe un poco más de equidad en las relaciones, aún queda un largo camino por recorrer hacia una realidad con más reconocimiento de derechos y responsabilidades.

Es importante evidenciar como los saberes de los profesionales no solo llegan de lo que pueden aplicar o escuchar en el ambiente o contexto institucional en donde enmarcan su ejercicio profesional, éstos gratamente reconocen adquirir aprendizajes o enseñanzas de las propias situaciones o dificultades narradas por las personas que los viven, es decir afirman haber adquirido saberes o habilidades que al parecer no sabían que tenían sino hasta cuando estos se encontraron con los conflictos de las familias que se encontraban atendiendo. Al respecto una trabajadora social afirma lo siguiente:

“Cuando se interrumpe el proceso con las familias y no permite que se avance mucho con una familia o con una comunidad, se evidencia...por ejemplo, ...la relaciones de poder entre los cónyuges, quien manda más y grita más y quien toma la decisión..., eso genera mucho conflicto y no se logra llegar a un acuerdo, ese manejo de los poderes en la familia, que generalmente se ejerce desde el hombre..., uno pensaría, ¡vámonos! porque no podemos hacer nada, pero algo existe en nuestro interior, no sé, la persistencia, algo que hace que aún tengamos fe en que las personas si pueden lograr subsanar sus diferencias y así entramos a proteger la unidad familiar...” Entrevista No. 6. (Barajas, 2010)

En su mayoría los entrevistados narran sobre lo que saben del tema de familia y sobre resolución de conflictos, frente a esto comentan, que lo básico lo aprendieron en la academia y lo demás, de la experiencia de trabajo con la población en la institución en donde se encontraban, lo conceptual prácticamente afirman haberlo aprendido de manera independiente o por la exigencia del medio de trabajo. También afirman que solo hasta que aplicaron las técnicas aprendidas en la academia, así como algunas herramientas diagnósticas, entendieron su utilidad o no y su versatilidad en el entendimiento y manejo de conflictos.

Muchos concuerdan en afirmar que el manejo de conflictos familiares es un tema tan complejo, que no se logra apropiación y manejo adecuado del mismo sólo desde lo teórico, lo que hace entonces que se valoren más el acercamiento a las familias. Ahora, si se requiere hacer precisiones desde lo teórico que den validez y peso a los conceptos técnicos que se soliciten al profesional, y concuerdan en que esto implica, claridad en eso básico aprendido en la academia, como la estructura de la familia, sus dinámicas, las fases del desarrollo por las que atraviesa, las políticas que las cubre, y por supuesto el conflicto, sus elementos y el proceso de manejo de un conflicto interpersonal.

De acuerdo a lo anterior es importante señalar que no todas las respuestas frente al conocimiento adquirido o construido frente al conflicto familiar fueron iguales, una de las entrevistadas se podría

decir que se niega a ubicar o a identificar características particulares que lo diferencien de otros tipos de conflicto pues considera que no es útil generalizarlo y refiere preferir trabajar sobre estudios y hallazgos ya validados que dar una descripción particular, además se pregunta sobre ¿Cuál es la validez de identificarlo (el conflicto) desde el profesional?. Se presume que aquí la reflexión o pregunta puede estar ligada a un componente más de tipo ético, pues a veces los profesionales cuando se asumen en el papel del experto, se puede sentir con la posibilidad de hacer afirmaciones que encasillan a las familias, pero entonces la pregunta que se genera aquí es ¿será que los estudios validados, no encasillan también a las familias? ¿qué es más adecuado entonces dentro un proceso de resolución de conflictos familiares?; se cree que definirlo desde y con los directamente involucrados, sin embargo, esto no niega que hay que tener claro algunos elementos de los que se compone el conflicto para poder guiar un proceso resolutivo y hay que hacer algunas precisiones al respecto.

Es claro que para poder insertarse en procesos de resolución de conflictos en especial los familiares, los y las profesionales si manejan en general una definición de conflicto como:

“Los conflictos son procesos sociales que reflejan la forma en que se relacionan las personas o grupos sociales”<sup>43</sup>,

Desde esta perspectiva y uniendo la experiencia de ser partícipes en la resolución de situaciones conflictivas, los y las trabajadoras sociales sí definen de manera general dos vías, las más claras en el medio para entender los conflictos y para abordarlos; una de ellas es la forma clásico o tradicional, que ha prevalecido hasta hoy, y la segunda es más reciente y según conclusiones extractadas de las experiencias de los y las entrevistadas, que alude a reconocer el conflicto desde un análisis interrelacional.

Es decir, que para el caso colombiano, en especial para las y los profesionales que laboran en la capital del país, los conflictos son entendidos como situaciones anómalas, por la tendencia violenta de nuestra sociedad, destructivos, como aquellos que alteran el orden, en esencia no se pueden resolver, y finalmente hay que eliminarlos o acostumbrarse a ellos. En tanto que lo que se pretende desde las nuevas formas de entender el conflicto, es asumir que los mismos hacen parte de nuestra vida cotidiana, no siempre son violentos, son positivos, generan cambios, son constructivos, y pueden transformarse, todo lo cual correspondería a un cambio progresivo de cultura que aunque parezca difícil, por lo menos en el discurso de los entrevistados si se hace evidente.

---

<sup>43</sup> Definición concluida a partir de la integración de las diferentes percepciones de los y las entrevistadas en la presente investigación

Ahora bien, en la práctica debido a la cultura naturalizada de entender el conflicto, éste se ha asumido como una piedra en el zapato para muchos profesionales del área de familia pues la intencionalidad institucional es “resolver”<sup>44</sup> de una manera práctica y legalista, también para engrosar los estadísticos que cada institución debe mostrar como labor cotidiana es decir, el resultado de la gestión pública.

Pese a lo anterior se presentan numerosos intentos de los y las profesionales por entender el conflicto de una forma más constructiva y por tanto también sus soluciones o tentativas de transformarlo, sin embargo parece que la cultura jurídica y el valor de la palabra aún es un aspecto importante que tiende a vencer la idea de resolver los conflictos de una forma más integral y congruente en el ejercicio de las relaciones interpersonales.

Hablando un poco de los saberes prácticos de los y las trabajadores sociales, estos afirman en su mayoría que el conocimiento más grande que han tenido sobre la resolución de conflictos se ha dado a partir de la interacción con las familias, dado que éstas le proporcionan al profesional las herramientas para llegar a interferir con ellos las posibles soluciones de los conflictos. Así mismo, explican que hay muchas cosas que la academia no proporciona en la formación, pero que finalmente el conocimiento que da la práctica, de cada dinámica familiar lo dota de creatividad para intervenir.

Dentro de las entrevistas se observó en los profesionales una intencionalidad importante en hacer de la resolución del conflicto un proceso de reproducción de conversaciones generativas como lo denomina Schnitman, las cuales se entienden como procesos emergentes. Estas conversaciones generativas invitan según esta autora a “la construcción gradual en el tiempo de algo nuevo mediante el diálogo reflexivo y el aprendizaje conversacional en grupos humanos. En el desarrollo del proceso las personas o grupos llegan a ver, experimentar, describir, vincularse y posicionarse de una manera diferente. Este enfoque centrado en los diálogos generativos considera a la creación de significado, la experiencia y el conocimiento como procesos constructivos en los que los acontecimientos específicos, los actos y episodios tienen la capacidad potencial de transformar las pautas de relación social desde su interior”. (Schnitman, 2000, págs. 17-40)

Ahora bien el conflicto familiar desde lo encontrado en los testimonios de los profesionales entrevistados se podría presentar de la siguiente manera:

---

<sup>44</sup> En estos espacios la palabra resolver, hace referencia a la firma de un documento en donde quede por escrito una serie de supuestos compromisos que deben ser llevados a cabo por los involucrados en el conflicto, porque si no se tendrán sanciones legales.

- El conflicto que inicia con diversas manifestaciones de prohibiciones, controles, barreras a la expresión comunicativa de incompatibilidades y diferencias abiertamente visibles en la dinámica familiar.
- El conflicto disfrazado, latente, potencial, reprimido, que desemboca en un acontecimiento en su mayoría violento o fuerte en términos del trato en la convivencia
- El conflicto que se mantiene por el sistema, sancionado que no ha logrado resolución

Es necesario precisar, que de acuerdo con la presencia de estas situaciones, según Gelles y Strauss, (1988, citados por Corsi), en las familias pueden incidir unos conflictos en la aparición de otros y la intensidad de los mismos puede provocar el desarrollo de diferentes clases de violencia en la familia, (Corsi, 1992, pág. 12) las siguientes situaciones son algunas que pueden provocar la aparición de conflictos y violencias:

- El no querer ser parte de una familia determinada,
- Nivel de permanencia de los miembros de la familia en actividades para juntos.
- La diversidad de actividades e intereses y la interacción de los miembros de la familia en múltiples contextos.
- La intensidad de los vínculos interpersonales que se generan entre los miembros de un grupo familiar.
- Las diferentes opiniones de los miembros antes situaciones y decisiones que afectan a la familia.
- Las diferencias de género y edad que constituyen dos variables claves en el desequilibrio al interior de la familia.
- Los roles que se atribuyen a las personas en función de las dos variables anteriores.
- El carácter privado de la vida familiar.
- El estrés y las tensiones propias de las distintas etapas del ciclo vital.
- Los cambios socioeconómicos, laborales y demás a que se enfrenta la familia.
- El conocimiento que tienen las personas de los otros miembros de la familia: sus fortalezas, debilidades, intereses, miedos, emociones, sentimientos, etc.

En cuanto al aprendizaje en el abordaje de conflictos, mencionan aprender de los errores de la experiencia y ahora lo identifican de acuerdo con algunas situaciones particulares, por ejemplo:

cuando se observa que algunos de sus miembros o todos sus miembros no se sienten identificados en su familia y que definitivamente sus familiares no son una red de apoyo.

Otro profesional comenta al respecto: “La importancia radica en el pensar la familia desde marcos complejos determinados por relaciones dinámicas y por la posibilidad o imposibilidad de desarrollar programas de atención integral”. Entrevista No. 4(Quiñones, 2011)

En cuanto a las situaciones de conflicto familiar en específico comentan, que la no disminución de los problemas familiares, el perdón, la permanencia de problemas familiares se presenta por falta de diálogo, “la gente no habla, nadie habla”; la gente no habla no se comunica, la corporalidad demuestra que la gente no le gusta comunicarse de ninguna manera y eso es preocupante porque quien no habla puede estar llenándose de motivos, ¿para qué?, para muchos otros conflictos.

Pero no se puede olvidar que muchos de los conflictos familiares encierran dentro de sí situaciones que tienen que ver con desigualdades de género entre parejas y padres e hijos, con subordinación, de patriarcalismo, miedo, que se enseña en las familias como ente socializador para que permanezcan los silencios ensordecedores.

Pues bien lo anterior es algo que aún busca un cambio urgente, pues las representaciones sociales que se tienen de las familias de ser hombre y mujer dentro de una sociedad patriarcalista están aún haciendo mella en las relaciones, puesto que las formas en que las personas ahora se relacionan son cada vez son más bruscas, hirientes y dolorosas.

Muchos dicen que la respuesta es el diálogo, pero este es en sí mismo muy complejo, pues la condición humana hace que el dialogar se manifieste en dos formas extremas: por exceso o por defecto. Ambas, provocan distanciamiento entre padres e hijos o miembros de una familia, ambas ocasionan malos entendidos, dobles mensajes, etc. Podemos generar conversaciones con las mejores intenciones y procurar crear un clima de diálogo con los hijos por ejemplo y entonces se verbaliza absolutamente todo; esta actitud fácilmente puede llevar a los padres a convertirse en interrogadores o en sermoneadores, o en ambas cosas por ejemplo.

### Mediación Familiar

Frente a la mediación familiar los profesionales son claros en afirmar que lo identifican como una herramienta de solución de conflictos que les permite analizar el conflicto desde una forma más flexible y aunque no informan si esto lo aprendieron de la academia muchos concuerdan que es:

“una herramienta que nos posibilita entrar a establecer como una familia puede llegar a entender lo que ha vivido,...permite entender que el conflicto también ayuda a que ellos se

fortalezcan como familia,...esta necesita del mediador que es aquella persona que hace el acompañamiento al conflicto que se está viviendo y da todas las posibles herramientas para que la familia se fortalezcan... Entrevista No. 2 (Ramos, 2010)

Se encontró además que muchos aunque permanentemente abordan conflictos desde posiciones relacionadas con la mediación, desconocen, o no son conscientes que acompañan dichos procesos desde la lógica de mediación, al respecto las profesionales afirman:

“bueno voy a ser muy sincera, nunca utilizo el término de mediación pero sé que quien se involucra con la resolución o gestión de conflictos hace de mediador o mediadora, creo que es una metodología, un método de intervención para atender o prestarle a una persona una atención cuando está persona siente o este grupo siente que no es capaz de solucionar sus conflictos por sus propios medios, ...para mediar conflictos se requiere un agente externo que no tenga emociones involucradas, que no tenga sentimientos involucrados que este ajeno al tema, al asunto en particular... Entrevista No. 3 (Zapata A. M., 2010)

“La verdad sé muy poco y nada sobre mediación familiar, pues me imagino que tiene que ver con cómo en determinado conflicto tú puedes llegar a intervenir para que entre las partes llegue a un acuerdo... Entrevista No. 4(Quiñones, 2011) Sin embargo aunque no poseen conocimientos teóricos propiamente dichos reconocen en las personas que acompañan estos procesos, ciertas habilidades y destrezas para poder desarrollarlos:

“...conciliador, una persona muy tranquila, con una capacidad de escucha muy amplia, con una capacidad de discernimiento, como de ver qué posibilidades tiene una persona y qué posibilidades tiene la otra y cómo lograr que esas posibilidades que tienen el uno y el otro se encuentren, para que puedan solucionar de una forma el conflicto. Entrevista No.4.(Quiñones, 2011)

“Creo que la mediación es un proceso primero que todo, en el cual están involucrados varios factores con el propósito de llegar acuerdos que sean equitativos y el mediador es una persona totalmente responsable, objetiva en lo más que pueda con los conocimientos suficientes y necesarios para abordarlos o para hacer la mediación. Entrevista No. 5 (Pinillos, 2011)

Por otro lado, aunque se observa que entienden la filosofía general de la resolución de conflictos, que no se trata solamente de lograr acuerdos que satisfagan a las personas involucradas en el conflicto, sino más bien de “transformar las tensiones del conflicto, convirtiéndolo en una posible situación de aprendizaje en el reconocimiento y empoderamiento” (Albert, 2005), los y las



profesionales no todos utilizan conceptualizaciones apoyadas en pensamientos traídos de la teoría<sup>45</sup>, pues afirman que finalmente lo que aprendieron sobre conflicto y familias partió de la experiencia

Pero además los y las profesionales de la experiencia práctica aluden otros aprendizajes importantes en los procesos de intervención que son del orden del control profesional como bajar la intensidad de la ansiedad del mismo profesional como de las personas que solicitan la orientación; afirman que pueden en determinados momentos servir de guía en cuanto a alguna información sobre normatividad por ejemplo por su y sugerir implícitamente en su discurso lo que las personas pueden asumir de acuerdo con su situación de una forma o de tal otra, diríjase a algún lugar, etc.

También son conscientes de que la teoría puede ayudar al entendimiento de los procesos de resolución de conflictos pero no se puede aplicar como tal a la realidad porque las condiciones de las familias son diferentes, asumen que la forma en que se debe trabajar el conflicto es desde la identificación de las problemáticas y la canalización de la fuerza que se da entre los vínculos familiares.

Entienden que trabajar con seres humanos y sus diferencias es lo más difícil del mundo, han aprendido que es muy complicado “meter” en la cabeza de alguien lo que se quiere que sea o haga esa persona; han aprendido que hay que mantener una actitud de respeto por la vida de las personas, pero también identificando y haciéndoles reconocer que existe algo que no está andando bien en su vida y que por eso solicita ayuda.

Afirman conocer muchas metodologías para abordar los conflictos, la mediación, la conciliación, el arbitraje, la amigable composición y que muchas son efectivas, que existen varias publicaciones y avances al respecto, sin embargo es en la práctica en donde se observa qué se puede hacer con los problemas que presentan las personas, porque en realidad todo depende de lo que estas desean hacer con estos conflictos.

Piensen que parte importante del ejercicio interventivo es imprimir un cambio de cultura, un cambio en la mentalidad de las personas que permita adentrarnos en un lenguaje apropiado apreciativo e incluyente para que no nos crean redentores, ni creernos el de la varita mágica

---

<sup>45</sup> Es necesario señalar que el hecho de que se muestre un concepto desde la teoría, no garantiza que sea claro, o que las filosofías extraídas de la teoría sean únicas y suficientes para explicar un fenómeno cualquiera, además porque por ejemplo situándonos en el tema del conflicto, como la realidad social, este es un concepto dinámico y por lo tanto no se puede trabajar con conceptos estáticos elaborados en otros contextos y tiempos.

como si con ella solucionaríamos las dificultades de las personas, dado que si algo sale mal es a los profesionales a quienes se les atribuirá la responsabilidad de lo que suceda.

En relación con la identificación del conflicto que se quiere mediar, los profesionales afirman haber aprendido a identificar ciertas expresiones en las personas involucradas que permiten entender las dinámicas por ejemplo,

“se está hablando y la mirada del otro quiere acallar o hablar, uno ya empieza hasta conocer los mismos ademanes de nervios y demás e igualmente lo que te decía en la academia uno de pronto se le enseña muchas tipologías de agresión, pero en la realidad uno puede ver una mirada agresiva o la patada por debajo de la mesa muchas cosas... pero uno aprende todo este tipo de cosas en la medida que adquiere experiencia, el conflicto también se puede ver reflejado en el rendimiento escolar de los niños, se puede ver en la frecuencia en que los niños ingresan no necesariamente por neumonía, bajo de defensas, por desnutrición, por muchas otras cosas se puede identificar un conflicto subyacente”. Entrevista No. 1(Cruz, 2011)

Muchos de ellos han aprendido a escuchar más y mejor, han aprendido a esperar, a entender que los problemas no se solucionan de la noche a la mañana y no se solucionan como el profesional quiere, que se debe respetar la decisión de la persona para la identificación de los problemas.

Se puede pensar al respecto que el profesional se da por vencido, pero desde la investigación se observa que los profesionales lo que buscan es otorgar un espacio a las familias para que tomen decisiones con libertad, y elaboren sus propias percepciones acerca del conflicto que los aqueja. Por ejemplo no podemos decir, la relación que tiene con su padre, o hijo, o compañero, o amigo es disfuncional, tienen dificultades comunicacionales, etc., lo anterior sería bastante irrespetuoso, pues realmente sería asumida la problemática como un objeto como una cosa que el profesional moldea y creo las familias se han sabido conformar o moldear a su acomodo, y en eso está la diferencia.

En la academia se enseña a diagnosticar o a sugerir una explicación que permita dar vía libre a la intervención o a lo que se pueda hacer con las familias, pero hay otros espacios que enseñan a preguntar sobre quienes son esas personas, que es lo que esperan de la vida y que es lo que han encontrado hasta el momento, es decir sobre la identidad familiar y el sentido de pertenencia.

Algunos cuentan haber aprendido más del aspecto emocional y a comprender las emociones que rodean en el contexto de la resolución, porque dentro de la resolución del conflicto lo que hay son sentimientos y emociones, creencias, mitos y con eso la gente envuelve la problemática, camina

sobre la problemática, se ha aprendido a conocer mucho sobre las emociones humanas, los sentimientos que permean en una situación problemática en medio de un conflicto.

Este aspecto nos puede estar hablando, porque no, de la necesidad que hay de plantear una disciplina y practica más humanizada, pues con los sentimientos de las personas y las familias no se aplican recetas, troqueles o esquemas. La pregunta en ese sentido se remite a pensar ¿dónde está en la academia el trabajo sobre los sentimientos, el deseo, las creencias en relación con la familia, la intervención que el trabajo social realiza con ella y los métodos que nos enseñan?, Ángela María Quintero (Quintero A. M., 2004, pág.

46) se acerca a la respuesta cuando afirma lo siguiente: “La profesión misma del Trabajo Social [...] requiere de una multicompetencia [...]. Digamos que Trabajo Social incluye una problemática compleja de la acción, porque ésta es una cosa importante, es la naturaleza misma del trabajo social. Es algo que implica pensar, reflexionar, analizar, inferir, y, a ello mucho nos pueden ayudar los paradigmas de la complejidad”

Lo anterior convoca a renovar las concepciones que se tienen de las personas y a asumir que no podemos solos, que lo que está pasando hoy con las familias, requiere del apoyo inter y multidisciplinar.

Finalmente y entendiendo que la mediación familiar aborda conflictos de familia, los profesionales deben tener claro y creo esto se evidenció en los resultados, lo que significa un sistema, es decir, “una entidad autónoma dotada de una cierta permanencia y constituida por elementos interrelacionados que forman subsistemas estructurales y funcionales; que se transforma dentro de ciertos límites de estabilidad, gracias a regulaciones internas que le permiten adaptarse a las variaciones de su entorno específico. Para Francois (1991), citado por GRÜN(Grün, 2005).

Definitivamente afirman que en la academia no se aprende sobre resolución de conflictos, pues esto es un aprendizaje después es un aprendizaje profesional y que hay posibilidades desde el lenguaje de facilitar procesos reflexivos; este es el reto para la academia para el trabajo social en la familia, para la Maestría, para la investigación.

De otra parte y como categoría emergente y permanente en las narrativas de los profesionales, se pudo evidenciar que se hace reiteración sobre la importancia de las instituciones frente a la forma como se interviene y como se pone en conjugación con el conflicto familiar la intervención, por ello a continuación se presentan estas apreciaciones:

### **4.3. Posibilidades y restricciones de las narraciones de los profesionales sobre la mediación familiar**

Muchas son las posibilidades y restricciones que los profesionales entrevistados afirman acerca de pensar la mediación como espacio de intervención en trabajo social con familias, por tanto, se iniciará mencionando lo que dicen sobre las restricciones encontradas en los diversos espacios de trabajo en relación con el conflicto en la familia.

Como se mencionó anteriormente en otro apartado, en la mayor parte de las instituciones en donde los profesionales de Trabajo Social entran a ejercer, o a intervenir con familias, el conflicto se ve como algo negativo, como algo difícil, situación que ocasiona que se señale, estigmatice, o se denigre de aquellos conflictos que viven las familias y que probablemente no han podido solucionar, una de las trabajadoras sociales comentaba que existen espacios de atención a conflictos familiares en donde se ubican lugares especiales para estos, permitiendo de alguna manera la estigmatización de los mismos.

“anteriormente que se tenían un área solo para ellos que se llama “casos especiales”, en casos especiales van todas las familias que tienen algún conflicto o un problema familiar y que no es fácil”. Entrevista N° 3 (Zapata A. M., 2010)

Como se evidencia, además del señalamiento de la sociedad por ser diferentes, muchas veces estas familias caen en el señalamiento inconsciente o quizás consciente que hacen los profesionales, y no es que sean malas o buenas personas, solo que se está pensando desde un pensamiento positivista, y bajo la lógica probablemente del consumo, es decir, “son familias conflictivas o multiproblemáticas”, que no aportan sujetos “sanos” para el mercado. Todos estos adjetivos provocan que las personas y las familias, aun cuando no sean problemáticas aprendan a serlo de tanto oírlo a manera de diagnóstico por los profesionales que los atienden.

De lo anterior se deduce que aún no existen unos mínimos básicos en las instituciones frente a lo que se puede denominar conflictos familiares; en la mayoría de los casos los conflictos son tratados como problemas asociados a la violencia intrafamiliar, o a problemas macro como la pobreza y generalmente por la cultura de la llamada demanda, la mediación familiar es por lo que menos se opta, además porque en las instituciones de orientación familiar formalmente no se ubica la mediación familiar como una primera opción de resolución del conflicto, las personas involucradas han sido socializadas dentro de la lógica de la acusación y del ganar o perder.

Claro, esto se entiende porque cuando se trata de derechos, no puede haber conciliación, ni mediación, no cuando se explota a una persona, o se le maltrata o se le denigra, aquí ¿que se media? Frente a la vulneración y violencias desatadas no es posible mediar. Sin embargo en la lógica de la justicia restaurativa, se empieza a vislumbrar la posibilidad de la mediación como un lugar en donde la persona o personas afectadas, y el posible agresor, logren, no necesariamente la reconstrucción del vínculo, si por lo menos un ejercicio reflexivo de perdón y manejo de la culpa respectivamente.

Para las instituciones, el conflicto es un objeto de acción que debe atenderse de inmediato y de forma eficaz, pues se teme que de no ser así llegue a mayores, es decir con la división de la familia y esto es lo que se quiere impedir de cierta forma, la pérdida de las bases familiares.

Las instituciones y sus dinámicas, han influenciado a las y los profesionales a asumir que los conflictos familiares se basan en cuestiones netamente comunicacionales, y a partir de ahí se le adhiere una serie de aspectos que hacen que este se convierta en problema a veces inmanejables inclusive para la institucionalidad, en ese sentido la mediación viene siendo un estadio de prevención primaria en los procesos de resolución de conflictos.

El positivismo de las instituciones, nos presenta soluciones firmes y aparentemente fáciles de generalizar frente a los conflictos familiares, pero de lo que ahora se trata es de entender que las narrativas de las familias son del dominio de lo social y que por tanto el profesional aunque se enmarque dentro de lo institucional debe ser irreverente, autoreflexivo y cuestionador de los métodos clásicos que este espacio propone para el trabajo con familias. El conocimiento de las problemáticas es solo una parte de la comprensión del proceso resolutivo.

Según los profesionales, en las instituciones se maneja una doble moral, por un lado son conscientes realmente de la necesidad de que los profesionales utilicen su creatividad para ayudar a la resolución de conflictos y por otro se les restringe con una serie de procedimientos. Adicionalmente se intenta que las familias sean corresponsables frente a las ayudas que se les prestan pero finalmente se continúa promoviendo la cultura asistencial y/o conductista cuando se exige también al profesional cumplir con una serie de metas estadísticas de población identificada para las ayudas

De lo anterior se deduce que tanto institución como profesionales pueden apoyar su accionar desde enfoques como el construccionismo social; sin embargo, si observamos lo encontrado en las entrevistas se logra apreciar que las intenciones se quedan en su mayoría en el discurso, pues se responde a una lógica del estado, del mercado. Parafraseando a Fried Schnitman, las instituciones pueden ser conscientes de que la construcción de significados transforma el mundo,

y éste puede cambiar tanto como las circunstancias lo requieran, así como que el presente y futuro se construyen simultáneamente, pero cuando se encuentran con mil familias que atender esta racionalidad probablemente cambie de inmediato. (Schnitman, 2000)

Otra de las restricciones que observan los profesionales entrevistados hace referencia a los tiempos y las preconcepciones que se tienen de los profesionales en las instituciones, en éstas, por las lógicas de empleo actual, el profesional, no es considerado trabajador por la forma de contratación (OPS, Orden de prestación de servicios) luego es instruido sobre lo que se pretende lograr con las familias desde la institución y finalmente cuando logra una cercanía con ellas, se le despide por el cambio de administración, lo que limita la atención de las familias por cuanto los profesionales que las orientaban ya no se encuentran, dejando procesos a medias.

El profesional de trabajo social trabaja por metas, muestra estadísticas, es un instrumento para obtener información que demuestre que la administración está realizando las acciones frente a las que se comprometieron. El profesional debe atender familias en diferentes tiempos en que suceden hechos de violencia, es decir, se extendieron los tiempos en las instituciones de atención a las familias, dando por hecho que lo que hay que atender son hechos violentos, y puede que sea esto algo de verdad, pero no se puede desconocer que aunque la violencia sea el pan de cada día al interior de las familias, también existen conflictos que pueden solucionarse dentro de una perspectiva de derechos que puede ser conciliada o mediada.

Aunque en las instituciones se enfatice que no resuelven los conflictos de las personas con una varita mágica, aun las familias creen que puede pasar esto, una trabajadora social de las entrevistadas afirma que tanto en las instituciones como en las personas que viven el conflicto, el pensamiento sobre las personas en conflicto se resume en la siguiente frase:

“este es mi problema y usted tiene la fórmula para arreglármelo”. Entrevista No. 4(Quiñones, 2011)

Se ha mencionado que uno de los intereses de la institucionalidad es mostrar cifras respecto de los casos que se da cuenta que están laborando pero no da cuenta de la efectividad de las acciones. Aunado a lo anterior se encuentra el bajo presupuesto destinado para ubicar profesionales capacitados o dispuestos a esta modalidad de atención, no hay profesionales competentes que tengan conocimientos para abordar conflictos, no existe una verdadera responsabilidad y compromiso dentro de las instituciones frente al mejoramiento de las dinámicas familiares, así como los imaginarios que hay acerca de la resolución de conflictos.

Pero ¿qué es la familia en y para las instituciones? Probablemente algo que debe funcionar como un relojito o de lo contrario va a reparación. A pesar de que se intentan definiciones a tono con los avances en política pública, y se diga que piensan la familia desde la diversidad, aun la visión es muy tradicional respecto a las ayudas y lo que necesitan las familias.

Adicionalmente, acercándonos a definiciones desde trabajo social encontramos a Quiroz (Quiroz, 2000), quien afirma que la *familia* es un término con múltiples sentidos que acepta definiciones técnicas dedicadas a lograr una medición exacta del fenómeno y definiciones de "sentido común" ajustadas a normas culturales. Asumiendo un punto de vista técnico, cada disciplina tiene una definición según el objeto específico que le ha correspondido afrontar, así lo manifiesta Eroles (Eroles, 1998) y lo demuestra Satir, para quien el concepto de familia apunta a un espacio físico de convivencia humana, el lugar donde el ser humano puede recuperar el aliento para enfrentar mejor el mundo exterior. (Satir, 1982, págs. 15-32)

Con lo anterior se demuestra que lo que pasa es que se desconoce o niega a la familia como grupo de personas, no aislado de una sociedad que manda mensajes contradictorios, que provoca cambios de significados, produce brechas, sin embargo se observa en los entrevistados que aunque la mediación no es la solución a lo presentado, si puede ser parte de la misma.

De la experiencia laboral afirman que en su mayoría en las instituciones no existe una metodología de intervención para trabajar conflictos familiares, cada quien hace lo que puede desde su conocimiento y desde lo que se les permite intervenir. Algunos manifestaban que acompañaban los conflictos referenciados por los grupos poblacionales a los que son dirigidos los servicios institucionales, pero si en la visión o misión no está como objetivo el abordar conflictos familiares, aun cuando se tenga conocimiento de estos, de cómo manejarlos, se limita a los profesionales a llevar cualquier tipo de intervención que represente un trabajo elaborado o acompañamiento.

Otra de las restricciones institucionales es que está muy arraigada la fama de la cultura de la demanda, esto hace que frente a la resolución de conflictos se les sugería mejor una opción más policiva o coercitiva. No es por falta de conflictos que muchas veces los procesos de mediación familiar no se dan<sup>46</sup>, sino más bien por la necesidad de descongestionar los juzgados pero de una manera inadecuada. La mediación es flexible pero no por ello rigurosa, importante y oportuna para la resolución de múltiples conflictos.

---

<sup>46</sup> Son muchas las denuncias y demandas que se hacen por conflicto familiar, pero son pocos los profesionales que los pueden atender, de hecho si se aborda el conflicto como tal, esto se da solo en aspectos que no son la raíz de las situaciones conflictivas.

Ahora bien, no se está afirmando que la mediación sea la fórmula, que es lo mejor que hay en este mundo, no, pero sí que puede ser una opción dentro de las modalidades de intervención a considerar hasta el momento.

Como restricción se podría igualmente mencionar que la mayor parte de las instituciones que abordan conflictos relacionados con las familias se ven constantemente permeadas por procesos políticos que permiten que lleguen a espacios de atención personas o profesionales con habilidades enfocadas en otras áreas o campos, lo cual pone en riesgo las atenciones, pues profesionales no especializados o probablemente no motivados con su quehacer pueden inducir inconscientemente procesos de acompañamiento no muy claros en los servicios sociales de atención a conflictos familiares.

Una posible restricción encontrada en las narrativas se refiere en parte a la variedad de conflictos que llegan a las instituciones de atención, la mayor parte de estos, refieren, son del orden de las comunicaciones en los diferentes ciclos de vida familiar, es decir, la familia en su plena constitución por ejemplo la pareja, la familia, con hijos adolescentes etc. La posibilidad de resolución de conflictos familiares está dada por la intensidad del mismo dentro de las relaciones, esto quiere decir que no se intenta desarrollar un proceso de mediación si dentro de las relaciones se ha infringido algún tipo de violencia o maltrato, debido a que en estas situaciones se han violentado los derechos de otras personas. Además porque no existe conocimiento generalizado sobre hasta dónde puede llegar la mediación. Se desconoce la mediación dentro del paradigma de la justicia restaurativa.

Frente a las posibilidades de la mediación en el ejercicio interventivo y en Trabajo Social respectivamente, retomando a Quintero (Quintero A. M., 2004), el quehacer profesional se ha inclinado desde hace algunos años al trabajo con familias desde el enfoque sistémico, amparada en la Teoría General de Sistemas y en una concepción holística de los fenómenos humanos, lo que ha permitido estudiar a la familia en todas sus dimensiones y contemporizarla con los nuevos paradigmas del conocimiento, esta formación le ha permitido a trabajo social posicionarse como una profesión con competencias para el manejo de conflictos, pues bien lo dice una profesional entrevistada,

“La ventaja es que nosotros los trabajadores sociales tenemos las herramientas para atender los conflictos familiares, nosotros acatamos la problemática que está afectando a la familia en conjunto a diferencia de un psicólogo, él de pronto, atiende el problema



personal que cada una de las personas tiene y hace que se confronte con otra persona; nuestro trabajo es mirar la dinámica y mirar cómo se puede cambiar o cuál es el causante o sea que estamos mirando causa, posible solución y vínculo”. Entrevista No. 2(Ramos, 2010)

Sin embargo son claros en afirmar que no todo trabajador social puede ser mediador familiar pues

“...porque algunas personas no les gustan mediar conflictos, algunas personas no les gusta ser parte de la solución de un conflicto de la gestión de un conflicto, creo que es algo que uno tiene que estar convencido que puede hacerlo y tienes que preguntártelo... hay que estar convencido que la persona lo puede hacer, creo que es más de convicción personal y tienes que arriesgarte hacerlo para saber que se siente ser mediadora” Entrevista No. 3(Zapata A. M., 2010)

Parte de los saberes de acción de los Trabajadores sociales están mediados por los intereses personales, sino se está llamado emocionalmente con un área particular de intervención, probablemente no se llegue a una conexión profunda con aquello que se llama conflicto, probablemente se pueda acompañar uno pero no necesariamente puede tener los mismos resultados, cuando realmente se cree en este ejercicio del mediar.

Como se observa, ésta formación ha dado la posibilidad a Trabajo Social de intervenir desde otro lugar, utilizando técnicas específicas que han permitido explorar sentimientos, experiencias, reforzar comportamientos, etc., ampliando así el mundo interno del individuo y la familia, con el fin de promover, estimular, fomentar y asesorar en la búsqueda de bienestar. Es decir, que Trabajo Social busca posibilitar el desarrollo del enfoque participativo de la acción profesional en cualquier área de intervención, analizando la problemática familiar y brindando herramientas para mejorarla o modificarla.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la mediación familiar es un término utilizado para intentar resolver problemas originados en la convivencia familiar y que en Colombia la ley define la mediación desde un mecanismo de resolución pacífica de conflictos, es importante señalar que en el área familiar, ésta no es considerada puntualmente, por la mayoría de los profesionales consultados<sup>47</sup>, como una alternativa posible de intervención a nivel familiar, pues existe la creencia por el bajo conocimiento de la misma, que los derechos privados ubicados en la familia cuando se han violentado, pasan a ser del orden de lo público y competencia del Estado como garante de

---

<sup>47</sup> Siete profesionales en Trabajo Social de ocho entrevistados refieren lo señalado en el párrafo referenciado para esta cita.

los derechos de las personas y por tanto no hay posibilidades de desarrollar procesos de mediación.

Lo anterior genera muchas ambigüedades en algunos profesionales sobre cómo desarrollar una mediación, ocasiona ciertas reflexiones que van desde lo estrictamente metodológico a lo personal o al ego profesional presentándose reflexiones como la siguiente:

“si ubicamos a la mediación como una forma o modalidad de intervención, estamos degradándonos de rango” o “la mediación es una pérdida de tiempo una demanda es más efectiva” (Entrevista N°7) (Vargas, 2010) o la mediación es lo mismo que una conciliación, la diferencia es un papel firmado” (Entrevista N°3) .(Zapata A. M., 2010)

Si hablamos de la experiencia del trabajo con familias se entiende que al conocer la estructura, la dinámica y el contexto de las familias, se permite reconocer una necesidad que es la que invita a que acudan a los servicios sociales, y éste es un paso previo obligado para que el/la Trabajador/a social pueda establecer el hacer, o los pasos a seguir para resolver la situación de difícil manejo por la que las familias atraviesan, esto señala la importancia de que entre los involucrados se defina la modalidad de la atención, mediación, conciliación, arbitraje, terapia orientación, etc. Cuando se conoce cuál es la necesidad, se establece entonces la relación de ayuda, la cual evoca el trabajo colaborativo junto con la familia, pues de lo que se trata es lograr que las familias puedan tener mejores relaciones y lograr los objetivos que nuestra sociedad le asigna, en este proceso se producen ejercicios de mediación, que tienden a ser desconocidos por profesionales

Si se desconoce desde el hacer la diferencia de determinadas herramientas de intervención, se puede caer en un posible error, primero en proporcionar información errónea sobre diferentes temas, y segundo, direccionar procesos solo desde la intuición, y dejar a la intuición el abordaje de conflictos es un dilema ético importante en el que se encuentra el profesional, pues aunque se sabe que se es subjetivo, se debe procurar por la objetividad, pero no aquella que ubica solo conceptos subidos, o explicativos de los fenómenos, sino aquella que orienta basada en el entendimiento teórico, metodológico, experiencial de lo que significa un conflicto.

Por otra parte, es necesario comprender que los escenarios institucionales y/o comunitarios que se crean para la atención a familias son, ante todo, contextos interaccionales en los que las personas, los recursos y los procedimientos se conectan para efectuar procesos que tienen como

propósito favorecer el funcionamiento de la familia (contexto para el desarrollo individual y social ) y aunque sabemos que muchos procedimientos legales colombianos se orientan a la resolución pacífica, no necesariamente logran en esencia lo que se busca, tal vez en lo que se convierte es en una solución momentánea debido a que no se abordan suficientemente los conflictos por los que atraviesan las personas que confían sus experiencias conflictivas.

Ahora bien, los profesionales entrevistados afirman que en procesos de resolución como la mediación de lo que se trata es de un acompañamiento, el concentrar puntos de vista, dando y recibiendo conocimientos e informaciones que quizás sean nuevos para ellos, lo que da lugar a la construcción de un proceso que es totalmente diferente a dirigirlos y decirles lo que deben hacer. Es importante recordar que los profesionales en trabajo social deben analizar en conjunto los actores particulares, lugares y tiempos particulares, lo cual permitirá la construcción de significados partiendo de fenómenos a través de un proceso complejo y prolongado de interacciones sociales que incluyen historia, las conversaciones y la acción.

Por otro lado, es importante hablar de la consistencia legal que puede tener la mediación, ya que como se ha mencionado en el desarrollo del documento, vivimos en una sociedad en donde la cultura del culpar al otro como solución es el pan de cada día.

De acuerdo a lo anterior de los entrevistados se obtiene lo siguiente:

- el 50% de los entrevistados no conocen sobre algún tipo de respaldo normativo que dé cuenta de la mediación como posibilidad de resolución de conflicto, la mayoría lo identifica como un mecanismo alternativo y aunque les parezca pertinente, no han ahondado en su conocimiento.
- Aproximadamente la cuarta parte de los entrevistados afirma conocer de la mediación, que es un mecanismo flexible libre de normatividad, lo cual permite que se desarrolle la resolución de manera natural o mejor a conciencia.
- Algunos la consideran como un mecanismo, ya que el término de intervención, lo asocian al ejercicio de orientación o acercamiento a lo individual, familiar y comunitario o grupal, y cuando se acercan a la mediación solo ven un aspecto técnico, como un método o conjunto de pasos o procesos a tener en cuenta para resolver una situación particular.
- Algunos analizan la mediación como una forma de intervención que depende de lo que se requiera abordar con las personas que están involucradas en ese conflicto, es decir la interpretan como forma de intervención por el grado de incidencia que tiene el pensamiento

del profesional tanto en la situación conflictiva presentada como en cada uno de los miembros del sistema familiar, la conexión que logra con el ejercicio resolutivo.

Como se observa aunque no poseen conocimientos a profundidad, se presenta un entendimiento de la mediación como algo dinámico, no estático, todo lo contrario, y en consecuencia es cambiante. Estos cambios son posibles gracias a los desarrollos y transformaciones que logra tanto la profesión como la realidad en la cual se orienta la acción social.

Reconocen que aunque las familias requieren de un acompañamiento profesional para resolver los conflictos como en la Mediación, éstos -cuando las familias queden solas-, deben ser capaces de identificar los conflictos y saber solucionarlos, lo cual remite a pensar en la mediación también desde el ejercicio preventivo y educativo, pues en parte se forma a las familias para que puedan a futuro abordar sus conflictos sin la necesidad de un intermediario.

Muchos asumen la Mediación familiar como intervención porque realmente sienten que intervienen o influyen la vida de otras personas, sienten que la palabra mecanismo reduce la posibilidad de intervención, y en cambio, la intervención permite plantear diversas alternativas, de todo lo que como Trabajador Social puede facilitar para la resolución de un conflicto.

“la mediación es una manera directa de meterse en la vida de las demás personas y hacerles ver cosas”. Entrevista No.3 (Zapata A. M., 2010)

La mediación se configura en la acción o en el hecho mismo de actuar, lo cual coloca al Trabajador Social en un lugar dinámico, en la intervención, como afirma el construccionismo, es la manera como la profesión se hace vida, se recrea y reconfigura en la realidad, desde su dimensión tiempo-espacial (Kisnerman, 1998).

Existe por otro lado, una permanente comparación de la mediación con la conciliación que también es un mecanismo de resolución de conflictos creado inicialmente con la misma intencionalidad que la mediación, -la resolución pacífica y alternativa a los juzgados-, y asocian la mediación a la posibilidad de resolver conflictos desde diferentes contextos por diferentes actores, sin necesidad de tener ciertos conocimientos o experiencia en el tema de las negociaciones, dado que para estos el término intervención alude de antemano a algún tipo de formación más especializada, desconociendo que la conciliación requiere cierto conocimiento legal, pues los acuerdos que se desprenden de la misma tienen una validez legal en caso de incumplimiento de los involucrados.

De manera consensual finalmente, los profesionales, entienden la mediación familiar “no como algo solamente operativo [...] dado que debe estar acompañada de un conocimiento apropiado que constituye el carácter particular de la profesión en su sentido dinámico.

Se entiende que la mediación familiar depende de la forma cómo se aborde una realidad particular, la manera como se analice y se propongan estrategias orientadas a generar condiciones favorables a la transformación de contextos específicos. La mediación familiar como intervención admite que es una acción fundamentada y con sentido, es dinámica y en consecuencia cambiante. Por lo anterior, se le otorga un fuerte componente sistémico a la mediación familiar,(Múnera, 2007), hace una reflexión muy a tono con la investigación<sup>48</sup> y en relación con el entendimiento del objeto de la mediación familiar: "Dada la complejidad de la vida en los albores del siglo XXI, tenemos que orientarnos hacia nuevas teorías de conflicto que no estén constreñidas por el positivismo lógico sino que sean sensibles al contexto, a la interacción, a la cultura, al poder y al discurso" Cobb Citado por GRÜN (Grün, La Mediación. Un Enfoque Sistémico Cibernético, 1999, pág. 1).

Finalmente se evidenció que los profesionales entienden el concepto cibernético de la retroalimentación ("feedback" en inglés y manejado en la mediación), el cual parte del principio de que “todos los elementos de una totalidad sistémica deben comunicarse entre sí para poder desarrollar interrelaciones coherentes. Entienden que en procesos de resolución de conflictos, sin comunicación no hay orden y sin orden no hay totalidad, lo que rige tanto para los sistemas físicos como para los biológicos y los sociológicos”

(Grün, Un enfoque de la metodología de la investigación en el derecho desde la sistémica y la cibernética, 2010)

De acuerdo a lo anterior, todo sistema se encuentra íntimamente conectado con su entorno por medio de las relaciones que genera a través de los diferentes estilos de comunicación, éste es otro aspecto a considerar dentro del ejercicio interventivo en conexión íntima con la teoría que sustenta el logro de objetivos de un proceso como el de la mediación familiar. En la misma línea, Hall y Fagen (1956 citados por Watzlawick)(Watzlawick, 1985, pág. 118) dicen que "para un sistema dado, el medio es el conjunto de todos los objetos cuyos atributos al cambiar, afectan al sistema y también aquellos objetos cuyos atributos son modificados por la conducta del sistema." Por tanto, se evidencia en las narrativas de los profesionales, que nuevamente el enfoque

---

<sup>48</sup> De alguna manera esta cita, justifica la necesidad del ejercicio de intervenciones construccionistas, que den elementos a las personas para que puedan resolver sus conflictos desde sus propios recursos, intervenciones integradoras e innovadoras por esta misma característica.

sistémico parece ser especialmente adecuado para analizar y profundizar el conocimiento de los procesos de mediación, así como sus herramientas.

En ese sentido se puede afirmar que la mediación, en este caso familiar, por sus características, es sistémica en sí misma y se orienta a movilizar los recursos familiares para la resolución de conflictos que en éstas se desarrollan. De este modo, se puede escuchar y comprender qué es lo que dice el otro, cambiar la actitud que se tiene de cara al conflicto y conseguir una mayor amplitud de alternativas de solución del mismo. Se pasa del vencedor y el vencido, del fuerte y el débil, del ganador y del perdedor, a una igualdad de condiciones para hablar y para ser escuchado, para ser valorado, para expresar los derechos y que se tengan en cuenta. (Baixauli, 2002).

#### Pertinencia de la Mediación familiar como espacio de intervención profesional

Es importante señalar y como tema concluyente de esta investigación, que los profesionales en sus narrativas ubicaron más posibilidades que dificultades a la hora de considerar la mediación como un espacio de intervención propio para un Trabajador Social, de ahí que más de la mitad de los entrevistados concuerda con esta afirmación.

Esa persona que desea desarrollar procesos de mediación familia, debe adicional a su formación en pregrado tener un conocimiento sobre el conflicto en general, su estructura, lo que implica, las fases por las que atraviesa, etc., y también considerar los procedimientos propuestos que hay frente a la mediación o la solución del conflicto, así como saber realizar el re encuadre, tradicional que se aprende en el pregrado.

Así mismo debe tener la habilidad para movilizar a los miembros de las familias para que el conflicto no se estanque, sino mirar cómo se transforma y como la misma familia lo redefinen como positivo. Algunos mencionan que nos hace falta más formación sobre el tema, que tenemos herramientas muy básicas, debería ser más profundo el entrenamiento no solo en mediación sino en diversos tipos de intervenciones propias de trabajo social que permitan al profesional no solo ubicarse en el medio laboral, sino además le permitan identificar sus fuertes dentro de los procesos de orientación y resolución de conflictos.

Consideran tan pertinente el tema para Trabajo Social, que piensan que debe pensarse la formación en el tema de manera más puntual al interior de la formación profesional, así como darle más peso a la enseñanza del componente ético, dado que la mediación familiar implica un ejercicio de responsabilidad primordial con las emociones y el sufrimiento humano que se nos confía en los procesos de mediación.

El ubicar en el mediador la posibilidad de ser imparcial, le da la posibilidad también de entender que la objetividad es relativa, dado que el conflicto no se encuentra en la realidad objetiva, sino en la realidad de cada quien, en la subjetividad de cada uno y es eso lo que precisamente alimenta las razones del conflicto y lo hace aún más difícil de solucionar.

Aunque se sabe que la formación en pregrado no se considera la formación en estrategias diversas de ayuda, sino algunas básicas y clásicas propias de trabajo social, es necesario que se piense a futuro el entrenamiento en opciones como la mediación para potenciar la capacidad de las familias en la resolución de sus conflictos a través del diálogo, ya que se buscan futuros profesionales con capacidades de co-construir nuevas metodologías dentro de procesos interventivos y que puedan cimentar su rol de educador o formador.

La formación en pregrado debe permitir, que el Trabajador Social adquiera conciencia clara sobre la realidad del contexto social en el que está nuestro país, la ciudad, el contexto regional, local; debe permitir una conciencia también de cambio permanente de esos contextos; y debe generar una cultura de lectura y actualización de lo teórico, para enfrentar los diferentes conflictos que se le presenten en la intervención y fuera de esta.

Se plantea entonces un reto, el integrar en los planes de estudios, nuevos contenidos de acuerdo a las realidades cambiantes y emergentes, es decir, implica entender las demandas actuales del mercado laboral para el Trabajo Social, todas éstas cada vez más relacionadas con la incorporación nuevas tecnologías y nuevos métodos de trabajo.

Por otra parte, en cuanto a las habilidades de las y los trabajadores sociales, muchos de estos tienen una habilidad innata para la comunicación; no obstante, es importante aprender a comunicarse más y mejor, para lo cual se hace necesario un entrenamiento más especializado en las conversaciones, en hablar con las personas basándonos en el respeto por el otro y por uno mismo.

“Para ser trabajador social se debe tener ciertas habilidades emocionales y personales, para Trabajo Social tienes que respetar a la gente”. Entrevista N°2(Ramos, 2010)

Se sugiere desde los trabajadores sociales respecto a la formación en la temática de la resolución de conflictos en especial de la mediación que estar fundamentada en el conocimiento del conflicto:

“... así como en ciertos procedimientos que hay frente a la mediación o la solución del conflicto..., el re encuadre, en entender qué relación tiene esto con la familiar...” Entrevista No.6(Barajas, 2010)

Así mismo manifiestan requerir formación en normatividad relacionada con la mediación puesto que esto permite direccionar los procesos de manera más puntual y efectiva, al respecto dicen:

“es necesario conocer la ley, estrategias de resolución de conflictos, de mediación, de arbitraje, hasta los mismos métodos de cómo hacer un derecho de petición, una tutela; no solamente es mediar por mediar sino dar herramientas...”. Entrevista N°4(Quiñones, 2011).

Finalmente se señala la responsabilidad en parte que tienen las academias de ser un elemento clave para la identificación de los profesionales más idóneos para acompañar estos procesos, pues como lo han manifestado, no cualquiera puede ser un profesional que resuelva conflictos, según los profesionales la persona que quiera desarrollar la mediación como espacio de intervención, requiere ser

“...una persona consecuente, coherente entre su vida y su actuar...tiene que tener habilidades personales, pues si yo soy una persona que se dialoga con el otro tengo más posibilidades de acercamiento. ...el que el profesional debe saber escuchar,..., saber escuchar también es aprender a leer todo ese lenguaje corporal que es lo que me está transmitiendo, eso en resolución de conflictos es clave...”. Entrevista No. 1 (Cruz, 2011)

El Trabajador Social que decida adentrarse en la mediación familiar debe: reconocerse, emocionarse, acercarse; reconocerse como parte importante en la resolución del conflicto pero no la única, emocionarse con lo novedoso que puede encontrar de las personas y de uno mismo y acercarse sin prejuicio ni motivos a las realidades que se quieren co- construir.

Los profesionales afirman que como Trabajadores Sociales debemos tener muy claro nuestro que hacer, porque a veces nos metemos en terrenos que no nos corresponden; esto hace referencia también a lo ético, puesto que debemos ser responsables con nuestro conocimiento tanto entre profesionales como con el usuario, y con la institución para la cual laboremos.

A pesar que la mediación familiar no está normatizada, es importante que un mediador tenga conocimiento de la misma, pues ésta puede orientar las situaciones que se viven al interior de las familias, así como el arbitraje, la conciliación y otros mecanismos de resolución pacífica de conflicto; así como es necesario que el mediador dé rienda suelta también a su habilidad educadora, debe en ese sentido proporcionar a las personas involucradas herramientas para que puedan ejercer sus derechos.

El hecho de ser Trabajador Social, no se desliga de la responsabilidad de integrar dentro de su formación la normatividad respecto a la justicia alternativa, incluir dentro de la formación



asignaturas que permitan el conocimiento de la legalidad no solamente para educar a los usuarios sino además para proteger su investidura como mediador y profesional, debe en conclusión involucrarse más temas relacionados con el derecho y las ciencias políticas en el estudio de la profesión relacionado con la familia.

#### Lo que hace falta para posicionar la mediación como espacio de intervención del trabajo social

Manifiestan que las contrataciones pueden ser un obstáculo en el posicionamiento de la profesión en diferentes espacios, dado que la incertidumbre de estar contratado por 4 meses por 6 meses no permite a veces que realmente se apropie de lo que tiene que hacer y los procesos se cortan, es decir, no se permite evolucionar, no hay procesos de intervención.

Así mismo consideran que se requiere más preparación desde lo académico en Trabajo Social, que se le haga más énfasis al tema, sobre todo en aquellas personas que quieren llegar a intervenir en procesos de mediación familiar, esta formación en lo posible debe orientarse no solo en el aspecto teórico, sino también en lo práctico es fundamental, mirar varias posibilidades.

Evidencian la importancia de generar progresivamente un cambio en la cultura institucional, pues en estas el Trabajo Social se ha relegado en su mayoría prácticamente a ser operativo, por lo cual no se apersonan de los problemas, sino simplemente se atiende la necesidad tangible o simplemente se remiten, provocando pérdida en la credibilidad respecto a las competencias profesionales.

Sugieren que desde la universidad se propenda por la apertura de espacios de práctica profesional o de entrenamiento en mediación y resolución de conflictos, dado que estos espacios permiten seguir concretando el perfil del profesional y sus gustos o predilecciones a la hora de acompañar procesos propios de la profesión .

Consideran que restablecer los lazos con los egresados fortalecería aún más los ejercicios de prácticas, dado que más de la mitad afirman no tener contacto con la academia, lo que hace que desconozcan sobre los cambios en currículos actuales de las escuelas de trabajo social.

Finalmente es importante señalar que la mediación familiar en Colombia para Trabajo Social, no debe ser una conquista, es algo que es del dominio de la profesión desde que se constituyó como tal y aunque muchos la consideren como un ejercicio mecánico y lo equiparen a una simple ayuda asistencia social, está hoy día propone al trabajo social el:

“...trabajar desde los procesos reflexivos donde se incorporan el ser científico, el ser sensible y un ser en acción para intervenir realidades”. Entrevista No. 7(Vargas, 2010)

Pero ¿qué es lo que falta, según los profesionales?, para poder asumirla como espacio de intervención, hace falta más personas convencidas de las bondades de la misma en las familias; más personas que quieran asumir el reto de intervenir en procesos familiares: más empoderamiento por parte de los Trabajadores Sociales en los contextos en donde se labora; eso si se quiere profundizar y continuar transformando el mundo de la resolución o tratamiento de conflictos.

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

El desarrollo de la presente investigación ha aportado indudablemente a considerar con mayor rigurosidad el compromiso en el trabajo con familias; permitió discutir y evidenciar que aún queda mucho por hacer en términos construir desde la profesión y desde la disciplina perspectivas interventivas acorde con la realidad actual de las familias o grupos familiares, con sufrimientos, angustias, alegrías o dolores.

#### **5.1. Saberes teóricos y metodológicos**

La investigación permitió evidenciar diferentes procesos reflexivos todos aportados por los profesionales participantes, por un lado reflexiones orientadas a ejercicios netamente instrumentales en materia de resolución de conflictos desde la profesión, en este proceso, el profesional realiza su práctica profesional o ejercicio desde lo que consideran como pertinente y eficaz. Por otro lado, se observaron reflexiones que orientaban a analizar el contexto de la intervención que se realizaba, aquí los conocimientos teóricos no son utilizados para permitir al profesional realizar las elecciones más adecuadas desde lo metodológico y humano si se quiere para poder llevar a cabo su trabajo; y finalmente, se observaron proceso reflexivos, que se orientaban a pensar en la concepción o replanteamiento de la profesión, de su identidad profesional, así como de lo que éstos entendían como intervención.

Estos procesos reflexivos entorno a la consideración de la mediación como espacio de intervención, se caracterizaron por el poder de decisión de los profesionales, al intentar comprender y transformar las realidades que se les presenta día a día, a partir de las herramientas que pueden también aparecer por la misma necesidad de atención de las situaciones o por la auto reflexión que puede hacer el profesional respecto de lo que hace como profesional y lo que hacen los otros.

Si bien se hace preciso tener claridades conceptuales respecto a "qué significa mediar" en estos espacios, y cuál es la labor del trabajador social o su especificidad, no necesariamente significa que los profesionales no entiendan que es un proceso resolutivo o que signifique. Se encuentra que en la práctica, estos procesos reflexivos particulares permiten que los trabajadores sociales participantes, desarrollen habilidades frente a las adversidades, lo cual explican que aunque conscientemente no demuestran claridad conceptual, cuando es el momento de aportar en procesos resolutivos, lo aprendido fluye como estrategias adecuadas para abordarlos.

Se entiende además que un saber teórico no solo es del dominio de la academia, sino que hace parte de la práctica profesional, dado que en esta se van construyendo conceptualizaciones a partir de las investigaciones en pequeño que muchos profesionales realizan en si quehacer específico.

La práctica reflexiva de los profesionales, Trabajadores Sociales, se convierte en el principal instrumento para su autodesarrollo, pues directa e indirectamente a través del análisis de su propia práctica, permite reevaluar los procesos de enseñanza frente a su formación y experticia, sin vulnerar los sentires y los saberes del profesional.

El trabajador se encuentra siempre ante problemáticas muy heterogéneas, por características intrínsecas a su profesión, por la diversificación de los ritmos de vida, que se acentúan con el tiempo, por situaciones políticas, culturales, medio ambientales y económicas. Sin embargo, estas situaciones no lo hacen un trasmisor activo de un saber teórico o socialmente elaborado a un auditorio pasivo, sino más bien lo ubica orientador y guía, que aprende las personas sujetos de su intervención, sobre todo en procesos resolutivos (lo cual en gran parte es rigurosamente cierto).

De acuerdo a lo evidenciado en los profesionales respecto a lo teórico conceptual, se piensa que la enseñanza en resolución de conflictos en espacios como la academia, debe estar referida a la formación o actualización profesional, está por tanto tiene que tener por un lado un sólido fundamento teórico, en el sentido de saber de manera sintética de donde vienen las nociones, sin necesidad de un gran desarrollo en sí mismo.

De igual forma se piensa que la enseñanza debe procurar por que los profesionales desarrollen una clara expresión conceptual como conocimiento que pueda en cada caso vincularse con una red o conjunto sistemático de conocimientos, en este caso de la sistémica por ejemplo y de la mediación como ejercicio reflexivo.

Por otro lado y en relación con lo teórico, los profesionales requieren un adiestramiento más profundo en el uso de las herramientas técnicas que permiten aplicar esos conocimientos en la vida laboral y

porque no personal; pero también en la promoción de la creatividad en los futuros profesionales para proponer nuevas estrategias metodológicas para el abordaje de problemáticas.

En su mayoría integran los profesionales integran en sus discursos conocimientos referidos al enfoque sistémico y el ecológico para intentar entender lo que sucede al interior de las dinámicas familiares; observan cómo el individuo se ubica en macro sistemas y como esos sistemas nos imponen o transfieren muchos conflictos que tienen que ver no solamente con que haya una mala comunicación o una agresión física en las parejas y con los niños, sino también tienen que ver con conflictos estructurales sociopolíticos del país, que requieren una intervención interinstitucional, es decir, de apoyarse de otro tipos de instituciones. Lo anterior quiere decir que esta sería una apuesta epistemológica que podría continuar retomándose para fortalecer las enseñanzas sobre la mediación familiar.

## **5.2. Saberes conceptuales y prácticas construidas en relación a la resolución de conflictos, en particular de la mediación**

La intervención profesional procura de un trabajo estructurado, que en suma se remite a actividades que exigen esfuerzo y concentración, desplegando saberes y saber hacer específicos, todos con marcas subjetivas propias de la historia de vida de cada profesional. El desafío entonces para el trabajo social, implica la utilización de múltiples fuentes de información y de conocimiento para poder acceder y entender los puntos de vista diferentes, conciliar dichas narrativas y transformar las realidades presentadas.

Estos saberes no se pueden precisar concretamente, pues son particulares para cada quien, se pueden tener profesionales muy hábiles para trabajar con grupos familiares, y otros para trabajar de manera individualizada, sin embargo muchos de estos saberes no necesariamente se han adquirido desde la educación formal, sino que han estado quedándose en los profesionales como un cumulo de vivencias susceptibles de emplear según las necesidades que se planteen en los espacios de trabajo.

Es por ello que los trabajadores sociales ocupan el lugar de intérpretes al constituirse en "puente" entre los saberes previos de las familias o usuarios que atiende y la apropiación de nuevas formas de ver la realidad; lo anterior permite entender que es necesario tener en cuenta desde donde los sujetos de intervención realizan sus interpretaciones, a fin de poder incidir en sus modos de pensar

y organizar sus decisiones. El trabajador social pone en la intervención un saber hacer, que se pone de manifiesto en la acción de las personas involucradas en un conflicto familiar.

El trabajador social crea en conjunto con las familias -en la intervención- una realidad, crea saberes, recrea modos de pensar, en donde se definen y conceptualizan las situaciones que se viven, y transmite mensajes conceptuales, e interpretaciones. En este proceso con los sujetos se renegocian significados, se establecen acuerdos con las creencias de cada uno y del contexto.

### **5.3. Posibilidades y restricciones de las narrativas que hacen los trabajadores sociales acerca de la mediación**

Se aprecia aunque no de manera generalizada, que en el medio laboral, algunos profesionales por su bagaje o su experiencia sienten que se puede desvirtuar nuestra profesión si se permite pensarnos como mediadores, esto pues existe según ellos el riesgo a caer en ejercicios técnicos o tecnológicos, dado que es la mediación tiene sus raíces mecanismo de resolución de conflicto de origen comunitario.

La investigación permitió evidenciar que los profesionales a pesar de las dificultades que existe en el ejercicio de la profesión desde lo institucional, intentan realizar algo parecido a lo que se entiende como trabajo en red social para lograr compromisos y porque no intentos de solución del conflicto familiar, esto puede ser llamado mediaciones intergrupales, sin embargo, aquí se tendría que definir las posibilidades dentro del ejercicio interventivo. Lo anterior podría ser un ejercicio complementario a la mediación propiamente dicha, que valdría la pena desarrollarla.

El Trabajador Social que haga las labores de mediador familiar sabe que hacer concretamente con el conflicto, pues no solo reflexiona y orienta el proceso de mediación, sino además despliega su capacidad movilizadora de recursos, para buscar otros apoyos para las familias.

Aunque en el medio existe el paradigma de la justicia restaurativa, en el tema de resolución de conflictos, y aunque se ubique a la mediación como una posibilidad de resolver conflictos desde el ámbito penal, es importante señalar la importancia de analizar en detalle cada caso para poder movilizar los procesos de resolución, pues si nos encontramos en un estado de derecho, se entiende que una vulneración de derechos no es susceptible de negociación, pero sí de reparación, y en temas relacionados con la vulneración de derechos el tema es muy delicado, pues se podría caer en la revictimización.

De acuerdo a lo anterior, algunos dirían que los temas de custodias no son pertinentes para mediación familiar debido a que la paternidad responsable en la mayor parte del territorio colombiano no es una práctica muy habitual, sin embargo habría que analizar la especificidad de las situaciones. Ahora bien, casos como acoso sexual, violación, entre otros, que son digamos los más graves no deberían ser negociables, pues lesionan directamente los derechos humanos (el maltrato en cualquiera de sus formas). La gran variedad de situaciones amerita como se dijo un estudio a fondo para determinar las estrategias interventivas o de resolución.

Por otro lado pero en consonancia el ejercicio de la intervención en relación con la resolución de conflictos y la mediación familiar, se inscribe en un dilema ético importante, pues la cuestión no es si el profesional se decide por la mediación o a la conciliación, u otra estrategia de solución, sino en discernir que existe un problema que debe resolverse de la mejor manera, promoviendo para ello primordialmente procesos reflexivos y conversacionales, confiar en la palabra.

Se muestra un énfasis en asumir la mediación desde la voluntariedad para realmente apuntarle a un cambio en las relaciones, lo cual implicaría modificar en parte el proceso tradicional de la mediación, sería necesario el cambio progresivo en la cultura de la culpa y la acusación.

Pese a que se observa de manera generalizada una posición consensuada sobre el cómo se debe llegar a la mediación, acudiendo a sus principios de flexibilidad y voluntariedad, se piensa por la falta de entrenamiento o conocimiento sobre la mediación familiar, aun en los discursos se presentan confusiones con lo que se entiende de mediación y conciliación, aunque los profesionales quieren apartarse de la rigurosidad a veces arbitraria de la normatividad, terminan casi que exigiendo sin darse cuenta la misma juridicidad que han estado criticando en estos procesos familiares.

Con temor a ser repetitivo, aun se evidencia que el trabajador social que asume procesos de mediación familiar, debe ejercer un rol de mediador entre las demandas, expresión de necesidades sociales y la institución quien provee de los recursos para satisfacer las mismas. El trabajador social debe facilitar este intercambio a través de tres líneas de acción, la atención directa, la derivación hacia otros profesionales u otras instituciones, y la orientación, sin embargo esto no es tarea fácil, más cuando la mediación aún no se concibe como un proceso efectivo de resolución en el ámbito institucional.

La ética dentro de los procesos de resolución de conflictos familiares se relaciona con la responsabilidad que se pone en práctica mientras se interviene, esto implica reflexionar constantemente sobre qué se hace, cómo se hace y por qué se está haciendo en el marco de la intervención profesional. Dicha reflexión debe atravesar tres ámbitos del Trabajo Social:

- > **Ámbito académico:** porque se constituye en un espacio de formación profesional, y de generación de conocimiento científico.
- > **Organizaciones:** se constituyen en espacios representativos del trabajador social, en la reivindicación de sus derechos como asalariados en el mercado laboral.
- > **Campos de intervención profesional:** espacios en los cuales se mantiene un contacto directo con los sujetos sociales, quienes se constituyen en sujetos de intervención.

## **5.4. Pertinencia de la Mediación Familiar como espacio de intervención del Trabajo Social**

Se piensa que con un fortalecimiento en la formación base del Trabajo Social sobre la etiología del conflicto familiar, - para poder entender su dinámica- se lograría un desarrollo más profundo de este espacio para el trabajo social en diferentes espacios para el ejercicio profesional.

Es necesario determinar cuál es el perfil más adecuado que debe tener un mediador, claro que para los entrevistados, el trabajador social cumpliría con el perfil, sin embargo, la academia debe contribuir a que este perfil se forme o llegue a los mínimos para que pueda desarrollar sus habilidades en el acompañamiento y/o asesoramiento a nivel de resolución de conflictos en este caso familiar.

La mediación familiar es pertinente para trabajo social, en la medida que permite desarrollar prácticas discursivas no necesariamente aliadas de los mandatos institucionales, ésta puede originar cambios paulatinos que a futuro transformen cualitativamente la intervención profesional y la relación con los sujetos sociales.

Se requiere de alianzas entre los distintos profesionales, no desde la homogeneidad, sino desde la diferencia, y sobre la base del consenso, con el objetivo, resignificando acercar las propuestas planteadas desde la mediación de conflictos y desde dinámica de la justicia comunitaria.

La práctica de la mediación puede permitir el desarrollo de procesos investigativos sobre conflictos familiares, así como de estrategias a utilizar para ayudar a las familias a encauzar sus proyectos de vida, frente a lo cual trabajo social como profesión tiene mucho por aportar.

Finalmente en cuanto a si es posible la mediación familiar como intervención desde trabajo social, se concluye que si es posible, sin embargo es riesgosa por cuanto no ha sido introyectado por los profesionales y mucho menos por la sociedad, aun no existe un contexto adecuado en donde un ejercicio como este se dé.



## 5.5. Recomendaciones

Con el ánimo de concretar la producción teórica sobre intervención familiar desde trabajo social, se sugiere promover discusiones y reflexiones en torno a cómo intervienen los trabajadores sociales a las familias, lo cual alimentaría la profesión, en términos de mejoramiento en las formas de intervenir desde los niveles preestablecidos en trabajo social.

Se recomienda promover el ejercicio de mediador familiar desde el trabajo social, en diferentes espacios académicos, para ir posicionando el ejercicio de resolución de conflictos familiares. Se hace urgente entonces ubicar la mediación familiar como una forma habitual de trabajo colaborativo entre familia y profesional (entre otros Trabajadores Sociales) y como forma de trabajo con diferentes comunidades.

Finalmente se sugiere considerar la necesidad de incluir en los planes académicos asignaturas desde trabajo social, no electivas, sino asignaturas construidas por docentes trabajadores sociales, que den una perspectiva más cercana a los futuros profesionales en esta área, de lo que entendemos por familia, conflicto familiar, intervención y como las asumimos en el ejercicio profesional.

## A. Anexo: Formato de Entrevista Semiestructurada

FICHA DE IDENTIFICACIÓN	
Nombre: _____	Edad: _____
Lugar de Residencia y /o Procedencia: _____	
Usted es egresado/a de: _____	
Usted labora actualmente en: _____	

Área del Trabajo Social en donde se formó y ha ejercido: \_\_\_\_\_

Experiencia en años en la atención a problemáticas y conflictos de índole familiar: \_\_\_\_\_

Experiencia si la tiene en años sobre mediación familiar: \_\_\_\_\_

### ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

#### Inicio

#### Contextualización de la labor del/la Trabajador/a Social

- Describa brevemente cuál ha sido su recorrido profesional en temas relacionados con el manejo del conflicto familiar
- Según usted cual es el quehacer del trabajo social al interior de las problemáticas familiares.
- Dentro de las instituciones en las que ha laborado ¿qué ha aprendido de su experiencia en temas como el abordaje de conflictos familiares?
- ¿Qué es lo que más le llamó la atención de estos procesos de resolución en particular de la mediación?
- En un contexto como en el que nos encontramos (condiciones de violencia, pobreza entre otros), ¿qué hace el/la profesional en Trabajo Social para cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales, y además cumplir con el compromiso que tiene con su profesión?
- El Trabajo Social como profesión, se encuentra posicionándose como una de las profesiones clave en la movilización de la comunidad para el mejoramiento de sus condiciones de vida, A partir de su experiencia ¿Qué características puede tener un o una Trabajador/a Social en procesos sobre el manejo de conflictos familiares?
- En estos procesos de atención a la familia que lleva a cabo las comisarías de familia ¿qué papel cumplen los y las trabajadoras sociales? ¿Qué perfil tiene este profesional y qué formación debe tener para llevar su trabajo con éxito?<sup>49</sup>
- ¿Cómo definiría la mediación familiar y cómo se definiría así mismo como a un/a mediador/a familiar?
- ¿Cómo se vive usted como mediador o mediadora familiar y como Trabajador o Trabajadora social?

#### Conflicto y prácticas

- ¿En el contexto institucional como se define el conflicto familiar y como el/la Trabajador/a Social asume o debería asumir los conflictos familiares?
- ¿Cuáles son las limitantes institucionales respecto al manejo del conflicto?
- ¿Cuáles son las ventajas que un/a Trabajador/a Social se haga cargo del manejo del conflicto en los casos que se presentan en comisarías?
- Teniendo en cuenta la diversidad que contiene la ciudad y el país en cuanto a tipologías de familia ¿Cuáles son las características del conflicto familiar y que clases de conflictos según usted hay?
- ¿Cómo aprendió a identificar el conflicto? ¿Cómo lo identifican ahora?

<sup>49</sup> Conteste esta pregunta si usted tiene algún conocimiento sobre el desempeño del/ de la Trabajador/a Social

- ¿Cuáles son esos aspectos que se deben identificar, que no están en ningún manual que son específicos de los conflictos familiares y que según usted deben ser competencia del Trabajador Social y/o Mediador/a Familiar?
- ¿Cualquier Trabajador/a Social puede ejercer como mediador/a?
- ¿Cuáles podrían ser las funciones de los/as trabajadores/as sociales en los procesos de manejo de conflictos en especial en el caso de la mediación familiar?
- ¿Cuáles son las condiciones que permiten el desarrollo de esta forma alternativa de manejo del conflicto en espacios de atención a la familia?
- ¿Cuáles son las situaciones que impiden el desarrollo de esta metodología interventiva desde trabajo social en espacios de atención a la familia?

#### Habilidades y saberes específicos

- ¿Según usted cuales deben ser las situaciones que podrían ser mediables y cuáles no en el contexto de los conflictos familiares?
- ¿Quiénes hacen mediación? ¿En dónde Ubica a los/las Trabajadores/as en nivel de importancia?
- ¿Quiénes son las partes para el/la Mediador/a y para el/la Trabajador/a Social?
  
- ¿Cuál es la formación académica que debe tener un mediador familiar?
- ¿En qué casos alguien recurre a un mediador familiar?
- ¿A una mediación se llega por pedido de las partes o por orden de la Justicia?
- ¿Si tuviesen la oportunidad de ser formadoras de Mediadores/as familiares en qué enfocarían su formación?
- ¿Qué enfoque teórico Trabajarían y por qué? ¿Hay algún tipo de escuela que seguiría en mediación o en trabajo social? O mejor qué posturas respecto de las estrategias de trabajo más adecuadas que responden al enfoque de la institución asume o asumiría?
- ¿Dentro de la mediación familiar como se promueve el trabajo coordinado en redes de apoyo?
- ¿Cuáles cree usted que son los alcances de mediación familiar, qué consistencia legal tiene?
- En su opinión ¿La mediación familiar tiene fronteras...?
- ¿Cuáles cree usted que son las herramientas más utilizadas por los y las profesionales en Trabajo Social para el desarrollo de mediaciones familiares?
- ¿Cuáles son las herramientas aprendidas en la academia básicas que no se pueden obviar en este proceso de mediación familiar?

Cierre

- ¿Qué deben hacer instituciones como las comisarías de familia y otras de su conocimiento para apoyar procesos de resolución pacífica de conflictos en nuestro país?<sup>50</sup>
- Por último, denos su opinión sobre el problema de la justicia, ¿qué debería hacerse para agilizarla de forma conveniente?
- ¿Qué haría falta para que los y las trabajadoras sociales se posicionen como los profesionales que abanderan el ejercicio de la mediación familiar?
- ¿Que es mejor Mediación familiar como mecanismo o Mediación Familiar como Intervención?

Brevemente mencione tres razones que justifique o no por qué la mediación familiar es un espacio propio del /la Trabajador/a Social.

---

Observaciones Generales

Comentarios Generales sobre el Tema de la Investigación y/o sugerencias.

Gracias por su colaboración.

Elaborado por Sonia Moreno. Trabajadora Social y Estudiante de la Maestría en Trabajo Social con énfasis en Familia y Redes

## B. Anexo:Proceso Metodológico Técnicas, instrumentos y categorías de análisis

<i>Etapa</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Intencionalidad</i>
--------------	----------------	--------------------	------------------------

<sup>50</sup> Si tiene conocimiento del funcionamiento de las comisarías de familia y de otras instituciones que pueden realizar mediación familiar conteste esta pregunta.

<i>Planeación</i>	<i>Bola de nieve</i>	<i>Ficha de identificación Mensaje solicitando participación</i>	<i>Identificar y seleccionar la población que desean participar de la investigación</i>
<i>Ejecución</i>	<i>Análisis documental</i>	<i>Fichas Bibliográficas</i>	<i>Describir y analizar los escritos o documentos que sustentan la construcción de los planteamientos que se derivaron de la investigación</i>
	<i>Entrevista Individual</i>	<i>Guía de entrevista semiestructurada</i>	<i>Recolección de información relevante para el tema de investigación</i>
<b>CATEGORÍAS<sup>55</sup></b>		<b>SUBCATEGORÍAS<sup>56</sup></b>	
Saberes conceptuales y prácticas		<i>Prácticas Profesionales, Saberes de Acción, Intervención con familias desde el Trabajo Social</i>	
Concepción de Familia		<i>Familia desde Trabajo Social, desde Sociología, desde Psicología Conflicto Familiar</i>	
Posibilidades y restricciones de las narrativas en mediación familiar		mediación familiar, Enfoque de la mediación, Estrategias y Técnicas Conversaciones reflexivas Conversaciones generativas	

<sup>55</sup> Las siguientes son las definiciones de las categorías a considerar:

Saberes conceptuales y prácticas construidas por los/ las Trabajadores/as Sociales en proceso de resolución alternativa de conflictos: conjunto de conocimientos específicos adquiridos experiencialmente respecto al ejercicio de la intervención con familias o en otros contextos.

Posibilidades de las narrativas en mediación familiar: condiciones que permiten el desarrollo de esta forma alternativa de conflicto en espacios de atención a la familia.

Restricciones de las narrativas de la mediación familiar: Situaciones que impiden el desarrollo de esta metodología interventiva desde trabajo social en espacios de atención a la familia.

Pertinencia de la inclusión de la mediación familiar en el currículo formativo de trabajo social: Consideración de un tema conveniente en la formación de pregrado en Trabajo Social

<sup>56</sup> Definición de subcategorías: *Prácticas Profesionales*: Ejercicio profesional de intervención, teniendo en cuenta y aplicando lo más fiel posible, los conocimientos y técnicas adquiridos en la academia, referidos especialmente a la intervención desde el trabajo social con familias o en otros contextos interventivos.

Saberes de Acción: Según Shon, son aquellos conocimientos producidos por los profesionales en el curso y sobre la acción profesional<sup>56</sup>, son expresiones de los conocimientos locales, que pueden ser limitados en el tiempo y en el espacio y tienen en cuenta el contexto en oposición al conocimiento científico, lo cual concluye que su orientación se remite a la generalización explicativa de las situaciones que el profesional asume e interviene cotidianamente.

Conceptualización de mediación familiar: Definición que cada profesional realiza del mecanismo alternativo de resolución de conflictos en el contexto familiar.

Enfoque de la mediación: lineamientos o principios teóricos bajo los cuales se desarrollan los procesos de mediación de conflictos familiares. Estrategias y

Técnicas: Herramientas utilizadas por los y las profesionales en Trabajo Social para el desarrollo de mediaciones familiares. *Intervención con familias desde el Trabajo Social*: estrategias de atención desde Trabajo Social (reconocidas como básicas para la atención de estas problemáticas) a las familias que se encuentran enfrentando conflictos familiares.

Construcción del contexto interactivo y de colaboración: Creación de un espacio dialógico de conversacional entre la personas o miembros del grupo familiar inmersos en el conflicto y el mediador como sujeto reflexivo en la consecución de alternativas de solución al conflicto presentado.

Conversaciones reflexivas: Son aquellas en donde por medio de preguntas, se hace responsable al entrevistado o corresponsable de sus actos y se le ubica en el dador o creador de alternativas de solución a la problemática presentada.

Conversaciones generativas: Son aquellas conversaciones que producen algún tipo de alternativa a una situación conflictiva que se presenta entre dos o más miembros en este caso del grupo familiar.

Experiencias sobre los efectos positivos y negativos de la mediación familiar: Eventos en los que las familias manifiestan obstáculos y posibilidades en la resolución de sus conflictos internos.

<p>Pertinencia de la inclusión de la mediación familiar en el currículo formativo de trabajo social</p>	<p>Construcción del contexto interactivo y de colaboración</p> <p>Experiencias sobre los efectos positivos y negativos de la mediación familiar</p> <p>Formación en mediación</p>
---	---

## **C. Anexo Programas Academicos consultados**

### **Bibliografía**

Acero, S. (1999) Trabajo Social y Mediación." Trabajo Social Hoy" 25 71-83.

- Alayón, N. & Molina, M. L. (2007) La desigualdad social: desarrollo y desafíos del Trabajo Social desde la Reconceptualización en América Latina. En: Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 6 n. 1 p. 34-68. jan./jun.
- Albert, S. P. (2005). *www.tdx.cat*. Recuperado el 29 de 05 de 2013, de *www.tdx.cat*: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10456/paris.pdf?sequence=1>
- Ardila, E. (2006). *¿A donde va la justicia en Equidad en Colombia?* Medellín: Corporación Región.
- Ardila, J. A. (2011). *repository.javeriana.edu.co*. Recuperado el 16 de 05 de 2013, de *repository.javeriana.edu.co*: <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9644/1/Tesis17-8.pdf>
- Baixauli, E. (2002). *Todo sobre mediación*. Recuperado el 29 de 04 de 2009, de Todo sobre Mediación:  
<http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/180-lamediacion-familia>
- Barajas, L. B. (30 de 07 de 2010). Transcripción de entrevista Sobre la Mediación Familiar como espacio de intervención del trabajo social. (S. Moreno, Entrevistador)
- Barg, L. (2002). *La Intervención con Familias. Una Intervención desde el Trabajo Social*. Buenos Aires: Paidós.
- Barg, L. (2003). *El Vínculo Familiar: reflexiones desde la práctica profesional*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Beck, U. B. (2001). *El Normal caos del Amor*. Buenos Aires: Paidós.
- Bernal, T. S. (1998). *La Mediación. Una Solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid, España: COLEX.
- Bienestar, I. S. (2004). *Iniciativa Social y Bienestar*. Recuperado el 22 de julio de 2011, de <http://www.iniciativasocial.net/historia.htm>
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de la Medición y Cambio Social*. Madrid, España: Gedissa.
- Bruner, Jerome (1999). *Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid. Alianza.
- Carballeda, Alfredo (2007): La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Ed. Paidós. Bs. As. 3ª reimpresión. Pág. 93.



Cárdenas Eduardo, José(1998): La mediación en conflictos familiares. Ed.

Lumen/Humanitas. Buenos Aires, Argentina

Casanova, A. (04 de 2001). La Mediación Familiar: Un Nuevo campo para profesionales en psicología. (C. O. Palmas, Ed.) *Hojas Informativas*(36).

Cendrero, M. Trinidad.(2006) Mediación Familiar. Experto en Gestión de Conflictos.

Asociación Alcalá. España Enero.

CEPAL. (2002). Cambios y desigualdad en las familias latinoamericanas. *Revista de la CEPAL No. 77*.

Cifuentes, O. y. (2006). La primera escuela de servicio social en Colombia. Trabajo Social No. 8. *Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas,*, páginas 9-25.

CIJUS. (2000). *Estudios Ocasionales. "La Dimensión cotidiana del conflicto: analisis sobre el programa Distrital de las Unidades de Mediación y Conciliación implementadas en Bogotá.* Bogotá: Ediciones UNIANDES.

Contreras, Santos. Maira Judith. (2006) Saber o hacer: ¿un falso dilema del trabajo social en Colombia?, Profesora Departamento de Trabajo Social, Universidad Nacional de Colombia. *Revista del Departamento de Trabajo Social No. 8,* páginas 97-108, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia

Corsi, J. (1992). [www.euskara.euskadi.eus](http://www.euskara.euskadi.eus). Recuperado el 05 de 2010, de [www.euskara.euskadi.eus](http://www.euskara.euskadi.eus):

[http://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/material/eu\\_gizonduz/adjuntos/la-violenciahacialamujerenelcontextodomestico.pdf](http://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/material/eu_gizonduz/adjuntos/la-violenciahacialamujerenelcontextodomestico.pdf)

COSER, Lewis A (1961). "Las Funciones del Conflicto Social" Fondo de Cultura Económica, México

Cruz, C. (28 de 05 de 2011). Transcripción de la Entrevista Sobre La Mediaición Familiar como espacio de intervención el Trabajo Social. (S. Moreno, Entrevistador)

Echeverri Ángel, Ligia. (2004) La Familia en Colombia Transformaciones y Prospectiva. Ligia Echeverri Ángel.*En publicación: Cuaderno CES, no. 6.* CES, Centro de Estudios Sociales,

Facultad de Ciencias Humanas, UNC, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia: Colombia. 1794-1229.

Eroles, C. (1998). *Familia t Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Externado, U. (2002). *Documento Teórico .Capacitación a Funcionarios y Formación de ciudadanos de Bogotá como mediadores comunitarios para el distrito capital, conflicto y violencia intrafamiliar*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Faleiros, Vicente de Paula(1992) Trabajo Social e Instituciones. Editorial Humanitas; Bs.As.

Femenia, Nora "Mediación, ética y cultura " Actualidad psicológica, Año XXI, Nro. 237 Fernandez, Vicente Alfredo (1995): "Consideración sistémica del caso jurídico." Ponencia presentada en las 4as Jornadas sistémicas, Grupo de Estudios de Sistemas Integrados, Buenos Aires.

Flaquer, L. (1999). La familia en la sociedad del siglo XXI. . (F. R. Campalans, Ed.) *Número 117 de Papers de la Fundación*, 20.

Fuentes, P. and P. F. Pérez.(2000) Técnicas De Trabajo En Grupo: Una Alternativa En Educación. Pirámide Ediciones Sa.

García-Longoria, M. P. and B. CONESA.(2000)"El trabajo social y la mediación: estudio exploratorio sobre el nivel de conocimiento de la comunidad sobre la mediación familiar." Trabajo Social compromiso y equilibrio.

García, L. (2003). *Mediación Familiar: Prevención y Alternativa al litigio en conflictos familiares*. Madrid: DYKINSON.

Garciandía, Imaz. José Antonio (2005). Pensar Sistémico: Una introducción al pensamiento sistémico. Cap. IV El pensar complejo. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Pag. 152.

Gatti, C. (2005). *Flme, Fundación, Instituto de Mediación*. Recuperado el 12 de 8 de 2011, de Flme, Fundación, Instituto de Mediación: <http://www.fimeint.org/temas-deinteres/articulos.html>

Grün, E. (1999). *www.ordenjuridico.gob.mx*. Obtenido de *www.ordenjuridico.gob.mx*: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/CDs2011/CDArbitraje/pdf/DEX2A.pdf>

Grun, E. (12 de Junio de 2005). *Intermediacion.com*. Recuperado el 29 de 04 de 2008, de *Intermediacion.com*: <http://www.inter-mediacion.com/new/cibernetico.htm>

Grün, E. (2008).

Grün, E. (2010). Un enfoque de la metodología de la investigación en el derecho desde la sistémica y la cibernética. *Revista Telemática de Filosofía y del Derecho*(13), 249-272.

Heller, Á. (1994). *Universidad de Antioquia*. Recuperado el 23 de 10 de 2010, de *Universidad de Antioquia*: <http://medicina.udea.edu.co/SYS/paginaweb/Documentos> Highton, E. (1995). Orígenes Históricos y desarrollos actuales de loa resolución alternativa de disputas, especialmente de la mediación. En E. H. Otra, *Mediación para Resolver Conflictos*. Buenos Aires: AD-HOC Rubén Villeda.

ICBF. (2007). *LIneamientos Técnicos para laInclusión y a Atención de Familias*. Bogotá.

Jong, E. H. (2001). La cuestión Socia,l Familia y Trabajo Social. *Revista el Margen*.

Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social: Una introducción desde el construccionismo social*. Buenos Aires Argentina: Lumen Humanitas.

Leal, M. y. (2006). Historia del trabajo social en Colombia: De la doctrina social de la iglesia al pensamiento complejo. Bgootá: Mauricio Archila, Francisco Correa y otros.

Loyacano, I. (2002). Contextos, Familias y Terapeutas. Sociedad Argentina de terapia familiar. Buenos Aires. Argentina.

Malagón, Édgar. (2001); "Hipótesis sobre la historia del trabajo social en Colombia". En: *Revista de Trabajo Social* No.3 pp. 11-27;

Márquez, A. E. (2012). LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE JUSTICIA RESTAURATIVA\*. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 149 - 171.

Martínez, Guzmán V. (2008). Transformación pacífica de conflictos y perspectiva de género. *Universidad Jaume, Isonimía Castellón* P 2-5.

Maturana, H. (1984). *"El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del entendimiento humano"*. . Santiago de Chile: Edit. Universitaria.

Medellín, A. (2011). *www.medellin.gov.co*. Recuperado el 2011, de *www.medellin.gov.co*: <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Convivencia%20y%20seguridad/Secciones/Informaci%C3%B3n%20General/Documentos/2010/Comisarias%20de%20Familia.pdf>

Meneses, M. T. (2014). La Reflexividad como herramienta de investigación cualitativa. *Nure INvestigaciòn*, 5.

Miranda, Aranda Miguel.(2003) Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas." Tarragona Pág. 37.

Montero, M. (25 de 07 de 2010). Transcripción de Entrevista sobre la Mediación Familiar como espacio de Intervención del Trabajo Social. (S. Moreno, Entrevistador)

Morin, Edgar (1990) Introducción al pensamiento complejo. Editorial Gedisa. España

Múnera, P. G. (2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas. *Revista Portularia*, 85-106.

Ocampo, A. J. (Diciembre de 2008). Un futuro económico para Colombia. CEPAL.

Osorio, A. M. (2002). *Javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-15.pdf*. Recuperado el 03 de 04 de 2013, de *Javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-15.pdf*: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-15.pdf>

Pachón, X. (2007). La Familia en Colombia a lo largo del Siglo XX. En Y. Puyana, *Familias Cambios y Estrategias* (pág. 145). Bogotá: Unilibros.

Parkinson, L. (2005). *Mediacion Familiar*. Barcelona: Gedisa.

Pastorini, Alejandra (2000). En: La cuestión social y sus alteraciones en la contemporaneidad. Brasil.

Pinillos, J. M. (29 de 07 de 2011). Transcripción de entrevista sobre La Mediación Familiar. (S. Moreno, Entrevistador)

Piña, J. C. (2013). [revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/download/805/783](http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/download/805/783).  
*REVISTA PRINCIPIA IURIS* N°20,, 131-150.

Pontes, R., et al (2003). "Mediación: categoría fundamental para el trabajo del asistente social." *Servicio Social Críticos do Paulo: Cortez*.

Quintero, A. M. (2003). Trabajo Social Aportes al Tema de Familia. En P. U. Perñu, *Temas de Desarrollo Humano.Desafíos y Propuestas para el Trabajo Social* (págs. 1138). Fondo Editorial 2003.

Quintero, A. M. (2004). *El Trabajo Social Familiar y el Enfoque Sistémico*. Buenos Aires, Argentina: Lumen HUMANITAS.

Quiñones, E. (30 de 07 de 2011). Transcripción de entrevista sobre Mediación familiar como espacio de intervención del Trabajo Social. (S. Moreno, Entrevistador)

Quiroz, M. (2000). Ponencia: La Matriz Familiar en la era de la mundialización. (U. d. Departamento de Servicio Social, Ed.) *Conferencia conmemorativa del Trabajo Social Latinoamericano, La Familia en el Tercer Milenio*.

Ramírez, María Himelda. (1998) Enfoques y Perspectivas de los Estudios Sociales sobre la Familia en Colombia. En: *Revista de Trabajo Social* no.1. Universidad Nacional. Bogotá.

Ramos, A. (25 de junio de 2010). Transcripción de entrevista sobre Mediación Familiar como espacio de intervención en trabajo social. (S. Moreno, Entrevistador)

Ripol-millet, Alex. (2001) *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Editorial Paidós 2001.

Rodríguez, M. C. (2008). *APORTES TEÓRICOS PARA LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN*. Bogotá: Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario. Facultad de Medicina, Programa de Psicología.

Rosero-Labbe, C. M. (2006). Pluralismos epistemológicos: hacia la valoración teórica de los saberes de acción. (F. d. Humanas, Ed.) *Colombia Palimpsesto.*, 5, 262-276.

- Saldías, M. d. (1998). [www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf](http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf). [www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf](http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf), 22.
- Salud, P. y. (2010). Encuesta Nacional de Demografía y Salud . Bogotá, Colombia.
- Satir, V. (1982). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Mexico Distrito Federal: Editorial Pax.
- Schnitman, D. F. (2000). *Nuevos Paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y practicas*. Barcelona: Granica.
- SDIS, S. D. (2011). [http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014\\_politicas\\_publicas/politica\\_publica\\_para\\_las\\_familias\\_de\\_bogota\\_2011-2025.pdf](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014_politicas_publicas/politica_publica_para_las_familias_de_bogota_2011-2025.pdf). (S. D. Social, Productor)
- Recuperado el 29 de 4 de 2012, de [http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014\\_politicas\\_publicas/politica\\_publica\\_para\\_las\\_familias\\_de\\_bogota\\_2011-2025.pdf](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014_politicas_publicas/politica_publica_para_las_familias_de_bogota_2011-2025.pdf): [http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014\\_politicas\\_publicas/politica\\_publica\\_para\\_las\\_familias\\_de\\_bogota\\_2011-2025.pdf](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014_politicas_publicas/politica_publica_para_las_familias_de_bogota_2011-2025.pdf)
- SHÖN, D. (1998). *EL Profesional Reflexivo, ¿Cómo piensan los profesionales cuando actúan?* Madrid: Ed. Paidós.
- Skyttner, L. (2005). *General de Sistemas: Problemas, perspectivas, Práctica*. World Scientific.
- Solar, M. O. (1997). La Mediación y algunas implicaciones para el Trabajo Social con Familia". *Revista de Trabajo Social*.
- Solar, O. (2000). ¿Porqué Mediamos los Trabajadores Sociales? *Revista de Trabajo Social No. 70*, 7-18.
- Suárez, Marines. (1996) "Mediación Conducción de disputas, comunicación y técnicas" Ed. Paidós, Argentina.
- Tommaso, A. D. (2002). Trabajo Social y Familia. En A. d. Tommaso, *Mediación y Trabajo Social* (págs. 86-96). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Vargas, A. B. (29 de 08 de 2010). Transcripción entrevista sobre Mediación Familiar como espacio de intervención del trabajo social. (S. Moreno, Entrevistador)
- Vásquez, D. (2003). La Mediación Familiar. Una mirada desde las ciencias. (D. d.

---

Publicaciones, Ed.) *BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE*(273), 17.

Villaluenga, G. "El Trabajo Social y los nuevos espacios para la mediación, Colección." *Trabajo Social Hoy*.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender Mediación*. Paidós.

Vinyes, R. (1996). Aproximación histórica a las asociaciones de carácter no lucrativo en el ámbito de los servicios sociales. En G. y. Rodríguez Cabrero, *as entidades voluntarias en España. Institucionalización, estructura económica y desarrollo asociativo>>* (págs. 85-115). Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

Watzlavick, P. (1985). *Teoría de la COmunicación HUmana*. Barcelona: Herder.

White, Michael. (1993) *Medios Narrativos para fines Terapéuticos*. Ed. Paidos.

Zapata, C. Bárbara. (2002) Ponencia "Convivencia En La Cotidianidad: Un Contexto Para Comprender El Conflicto Familiar, Su Análisis y Tratamiento. Universidad de Antioquia.

Zapata, A. M. (25 de 06 de 2010). transcripción de entrevista sobre la Mediación Familiar como espacio de Intervención del trabajo social. (S. Moreno, Entrevistador)

Zapata, M. L. (2006). Justicia Restaurativa: Aproximación Conceptual. En E. A. otros, *¿A donde va la Justicia en Equidad en Colombia?* (págs. 101-113). Medellín: Corporación Región.