

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

FACULTAD DE MEDICINA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

**MAESTRÍA DE PROFUNDIZACIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR Y
COMUNITARIA**

**APORTES TEÓRICOS PARA LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y
CONCILIACIÓN DE BOGOTÁ**

**Informe de investigación para optar el título de Magíster en Mediación Familiar y
Comunitaria**

Presentado por

MARÍA CLARA RODRÍGUEZ DÍAZ

JORGE MARIO CAMELO SÁNCHEZ

Asesora metodológica CLAUDIA XIMENA HERRERA BELTRÁN

Bogotá, octubre de 2008

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	4
Agradecimientos	5
Introducción	7
Notas sobre metodología	11
<i>Población y muestra.....</i>	<i>12</i>
<i>Análisis discursivo</i>	<i>13</i>
Las Unidades de Mediación y Conciliación	18
<i>Origen y ubicación de las Unidades</i>	<i>18</i>
<i>Campo de acción.....</i>	<i>20</i>
<i>Quién es el mediador de las Unidades de Mediación y Conciliación.....</i>	<i>22</i>
¿Qué es la mediación?	29
<i>Modelos de mediación</i>	<i>29</i>
<i>Cómo trabaja el mediador.....</i>	<i>33</i>
<i>Las reglas.....</i>	<i>34</i>
<i>Objetivos de la mediación.....</i>	<i>37</i>
<i>Concepto de mediación en los funcionarios de las Unidades</i>	<i>39</i>
<i>Posturas del mediador</i>	<i>45</i>
<i>La mediación en el modelo relacional simbólico.....</i>	<i>51</i>
Trabajo con familias.....	56
<i>Experiencia previa</i>	<i>56</i>
<i>Directrices sobre familia en la Secretaría de Gobierno</i>	<i>61</i>
<i>Investigación en familia.....</i>	<i>65</i>
<i>Líneas de investigación propuestas</i>	<i>67</i>
<i>Aportes desde la academia.....</i>	<i>69</i>
<i>La familia desde el Modelo Relacional Simbólico.....</i>	<i>71</i>
<i>Relación entre estirpes.....</i>	<i>76</i>
<i>La transición</i>	<i>77</i>
<i>De la familia a la comunidad.....</i>	<i>77</i>
Trabajo en comunidad	80
<i>Experiencias previas de los funcionarios en trabajo comunitario.....</i>	<i>82</i>
<i>Referentes teóricos del trabajo comunitario previo a las Unidades</i>	<i>85</i>
<i>Directrices sobre comunidad en la Secretaría de Gobierno.....</i>	<i>87</i>
<i>Propuestas de trabajo en el ámbito comunitario</i>	<i>91</i>

<i>Investigación en el ámbito comunitario</i>	94
<i>Algunas ideas desde la academia</i>	99
<i>De la comunidad a la familia</i>	103
<i>El concepto de comunidad en el modelo relacional simbólico</i>	104
<i>Generatividad social</i>	108
Propuestas	112
<i>En el ámbito de la familia</i>	113
<i>Prevención</i>	113
<i>Mediación familiar</i>	115
<i>Investigación</i>	120
<i>En el ámbito de la comunidad</i>	123
<i>Investigación</i>	123
<i>Mediación</i>	127
<i>Intervención</i>	127
<i>Trabajo interinstitucional</i>	129
Referencias bibliográficas	132
Anexos	136
<i>Anexo 1 Instrumentos</i>	136
<i>Anexo 2 Matriz de entrevistas</i>	146
<i>Anexo 3 Matriz de mediaciones</i>	147

Resumen

El presente trabajo, realizado en el marco de la Maestría en Mediación Familiar y Comunitaria de la Universidad del Rosario y la Università Cattolica del Sacro Cuore de Milán, formula algunos aportes teóricos para enriquecer la labor de las Unidades de Mediación y Conciliación de la Secretaría de Gobierno de Bogotá que buscan fortalecer la convivencia ciudadana.

El estudio, de carácter exploratorio, identifica las maneras como un grupo de profesionales de las Unidades concibe y realiza su trabajo en los ámbitos familiar y comunitario, revisa estudios recientes en estos ámbitos, consulta sobre el quehacer de otras entidades y recoge puntos de vista de dos expertos investigadores acerca de tendencias y necesidades actuales en materia de investigación sobre familia y comunidad.

Una categoría central en el documento es la generatividad, concepto adaptado y desarrollado por el modelo relacional simbólico, un enfoque utilizado por la Università Cattolica del Sacro Cuore tanto para investigar la familia y la comunidad como para mediar en situaciones de conflicto dentro de éstas.

Tras confrontar lo observado en el trabajo de los profesionales, las reflexiones de éstos sobre su experiencia, la revisión bibliográfica, las entrevistas a otros funcionarios e investigadores y las reflexiones de los autores en torno a su propia experiencia como estudiantes de la Maestría, se plantean propuestas para enriquecer la labor de las Unidades de Mediación y Conciliación, sin dejar de lado el señalamiento de posibles limitaciones.

Agradecimientos

Los autores del trabajo investigativo que se cierra con la presentación de este informe agradecen de todo corazón a quienes, de una u otra manera, los apoyaron día a día y paso a paso en su recorrido por los caminos largos, sinuosos y fascinantes de la investigación social y de la mediación.

En primer lugar a nuestras familias, ya que en nuestros cónyuges y en nuestros hijos hemos encontrado la mayor motivación para hacer de esta labor, y para buscar hacer de nuestra vida toda, una hermosa experiencia de generatividad. Gracias por aceptar que dedicáramos tiempo valioso a pensar en otros que también esperan que seamos generativos con nuestra sociedad.

Un reconocimiento a nuestros colegas mediadores de las Unidades de Mediación y Conciliación, por su disposición para compartir sus experiencias como una manera de enriquecer la calidad del servicio que prestamos a la sociedad y que da sentido a nuestro rol de servidores públicos.

A nuestra asesora metodológica, Claudia Ximena Herrera Beltrán, agradecemos profundamente su amplio saber y la generosidad para compartirlo, su disciplina para guiar nuestro trabajo y, sobre todo, su espíritu siempre abierto, alegre, en permanente expansión.

A los docentes de la Università Cattolica de Milàn, en especial a Costanza Marzotto y Elena Marta, por sus observaciones al proyecto y por los aportes que nos facilitaron ir avanzando en la comprensión del modelo relacional simbólico.

Finalmente, nuestra gratitud a la Universidad del Rosario por su apuesta a favor de los vínculos que dan sentido a la vida personal, familiar y social.

APORTES TEÓRICOS PARA LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE BOGOTÁ

Introducción

En las páginas que siguen se presentan los resultados de un trabajo investigativo llevado a cabo en el marco de la Maestría en Mediación Familiar y Comunitaria, programa de postgrado que de manera conjunta imparten la Universidad del Rosario y la Università Cattolica del Sacro Cuore, de Milán. Los investigadores, funcionarios de las Unidades de Mediación y Conciliación de la Secretaría de Gobierno de Bogotá, consideraron pertinente ofrecer algunos aportes de carácter teórico que puedan servir para fortalecer la labor que estas dependencias realizan en Bogotá. Su motivación nace de su propia experiencia de nueve años, a lo largo de los cuales las Unidades han venido construyendo su identidad como ejes de la convivencia en las localidades de la capital, en un proceso que ya tiene mucho que contar pero que también, por fortuna, aún tiene mucho que reflexionar, discutir y hacer para consolidarse. El presente trabajo tiene la intención de ofrecer algunos aportes de carácter teórico que incentiven la reflexión, que den lugar a la discusión y que sirvan de guía para la acción.

El trabajo está dividido en cinco capítulos, a lo largo de los cuales se hace un recorrido por la gestión mediadora que desarrollan las Unidades en los ámbitos familiar y comunitario, vista desde adentro a través de la mirada de un grupo de sus propios profesionales, quienes fueron observados en su labor como mediadores y con quienes se dialogó acerca de su trabajo.

En el primer capítulo se presentan algunos aspectos generales de las Unidades que permiten ubicar al lector en el contexto dentro del cual estas dependencias surgen y se van consolidando, a la vez que se señalan los diferentes asuntos que constituyen su campo de acción. Así mismo, se describen algunos rasgos que caracterizan a los mediadores entrevistados, especialmente en lo que respecta a su formación profesional y a su experiencia laboral.

El segundo capítulo se ocupa de la mediación, empezando por caracterizar los modelos más ampliamente difundidos, con la intención de señalar los rasgos que los identifican y los diferencian entre sí. Es una especie de telón de fondo que sirve para confrontar las maneras como los mediadores de las Unidades han ido, a lo largo de los años, construyendo sus estilos particulares de conducir la mediación. Algunos aspectos en especial llaman la atención de los investigadores, tales como las reglas que guían el proceso, los objetivos que se persiguen y las diversas posturas que asumen los mediadores frente al conflicto y frente a las personas participantes.

Por ser uno de los temas de interés de las Unidades y uno de los ejes de la maestría, el tercer capítulo se ocupa de la manera como tales dependencias abordan los conflictos intrafamiliares. Se da cuenta de la formación y de la experiencia que los profesionales tienen en esta materia, de las directrices que siguen en su trabajo y de las propuestas que plantean para su desarrollo. Al mismo tiempo, se presentan algunos planteamientos sobre las características de las familias en Bogotá y sobre aspectos de la vida familiar que llaman la atención de especialistas en la materia. Igualmente, se presentan algunos planteamientos

teóricos del modelo relacional simbólico que pueden arrojar nuevas luces para la comprensión y el abordaje de la familia.

El otro tema fundamental tanto del trabajo de las Unidades como de la maestría es la comunidad, razón por la cual se le dedica el cuarto capítulo. Se hace una revisión de las experiencias relatadas por los funcionarios en torno a lo comunitario, tanto en las Unidades como antes de vincularse a éstas, y se indaga acerca de las directrices que siguen en su trabajo en este ámbito. En este capítulo se presentan los aspectos básicos de la manera como el modelo relacional simbólico concibe la comunidad, la relación entre ésta y la familia y define la generatividad social, una de las categorías centrales del modelo. Algunas reflexiones de investigadores sociales llaman la atención en torno a temas que, a su juicio, deben ser considerados en el abordaje de lo comunitario.

Finalmente, el capítulo cinco recoge y presenta una síntesis de propuestas surgidas de la lectura de las fuentes consultadas, es decir, de los profesionales observados y entrevistados, de la bibliografía revisada y de los investigadores sociales consultados, todo ello cruzado con los aportes del modelo relacional simbólico. Tales propuestas se refieren separadamente a los dos ámbitos de trabajo abordados, es decir, la familia y la comunidad, y hacen referencia a las posibilidades de enriquecer el trabajo de las Unidades en la mediación, en la investigación y en la prevención, con un importante componente de trabajo interinstitucional.

Un documento que resultó de invaluable utilidad fue una matriz que se diseñó para organizar en diferentes categorías de análisis la información recolectada en las entrevistas.

Se trata de una matriz de doble entrada en la cual va horizontalmente cada entrevista y verticalmente se organizan los apartes de la misma relativos a la categoría que da nombre a la respectiva columna. Debido a la gran extensión física que ocupa la matriz y a las dificultades que conlleva su lectura en hojas impresas y separadas, esta matriz se anexará en medio magnético, de manera que se haga más fácil su consulta.

Notas sobre metodología

El estudio realizado es principalmente de carácter exploratorio en cuanto aborda un tema poco estudiado, como es el de las orientaciones que guían el actuar de las Unidades de Mediación y Conciliación de Bogotá; lo es igualmente en la medida en que puede abrir la posibilidad de realizar nuevos estudios en relación con la generatividad familiar y social. El estudio es igualmente de carácter analítico por el hecho de analizar la producción discursiva usando algunas herramientas del enfoque genealógico-arqueológico.

Atendiendo a su manera de relacionarse con el hecho social que aborda, el estudio es de carácter no experimental en la medida en que no interviene deliberadamente sobre variables, sino que observa la manera como se da un fenómeno en su contexto sin la intervención de los investigadores. Por su duración en el tiempo, el estudio es de carácter transversal, en tanto busca comprender el fenómeno en un momento específico y no a lo largo de un período de tiempo.

Se utilizaron técnicas e instrumentos cualitativos, como la observación, entrevistas en profundidad, análisis de discurso, revisión documental y triangulación de la información, por su idoneidad para recoger la manera como los participantes conciben su trabajo.

Población y muestra

La población estudiada está conformada por los cuarenta y ocho funcionarios de las doce Unidades de Mediación y Conciliación existentes en Bogotá. De este grupo se tomó el subgrupo conformado por los profesionales que realizan algún tipo de trabajo con familias, como mediación, orientación, sensibilización o investigación.

La muestra incluye a once profesionales distribuidos así: tres abogados y ocho profesionales de las ciencias sociales y humanas (psicología y trabajo social). Esta proporción se aproxima a la distribución actual por profesiones entre quienes ocupan estos cargos en las Unidades, la cual es aproximadamente de un abogado por dos profesionales de las ciencias sociales.

Los criterios que determinaron la inclusión dentro de la muestra fueron el hecho de ser profesional vinculado a las Unidades de Mediación y Conciliación y realizar en ellas labores de mediación y de intervención con familias. Inicialmente se había elaborado una lista tentativa de quienes cumplían con estos criterios, la cual tuvo algunas variaciones por el hecho de que algunos manifestaron no tener interés en participar y otros no pudieron hacerlo por la dificultad para ajustarse al cronograma de la investigación.

Además de los profesionales de las Unidades de Mediación y Conciliación fueron entrevistadas dos comisarias de familia de Bogotá y una funcionaria del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal –IDEPAC-. El propósito de estas entrevistas es

identificar las intervenciones que realizan tales entidades en cuanto se ocupan de asuntos de alguna manera afines a los que atienden las Unidades, a la vez que establecer la posibilidad de alianzas estratégicas para fortalecer el trabajo en las Unidades y ampliar su campo de acción.

De igual manera se entrevistó a un investigador en asuntos sociales y a una investigadora en temas de familia, quienes por su amplia trayectoria docente e investigativa podían ofrecer aportes interesantes y actualizados tanto en lo teórico como en lo metodológico y en la identificación de posibles líneas de investigación para desarrollar en el futuro.

Análisis discursivo

La información construida mediante observaciones y entrevistas se organizará y se procesará utilizando algunos elementos del análisis de discursivo¹.

Si aceptamos con Foucault, desde *Arqueología del saber*, que la lectura hipertextual en un libro resulta ser un sistema de referencias a otros libros, a otros textos, como un nudo de una red más amplia de discursos (Foucault, 1987, p. 37), de la misma manera que un documento escrito, para nuestro caso las entrevistas a profundidad, resultan importantes consecuencias para el trabajo histórico. En primer lugar, el libro, el documento, la

¹ La metodología se amplió y ajustó a la investigación propuesta, desde el documento construido conjuntamente por Claudia Ximena Herrera y Carlos Ernesto Noguera para el proyecto de investigación: “*La infancia en los manuales escolares para las escuelas normales colombianas: concepciones y prácticas corporales entre 1822 y 1934*”, financiado por el CIUP, Universidad Pedagógica Nacional, 2006-2009.

entrevista a profundidad y las grabaciones de las mediaciones pierden su “unidad”, dejan de ser piezas integrales para convertirse en fragmentos de discurso que pueden ser relacionados entre sí: para una época determinada y para un campo de saber particular, un texto filosófico, un escrito periodístico, una obra científica, obedecen a las mismas reglas de producción, de tal suerte que no es necesario establecer jerarquías entre los documentos; no es más válido uno que otro. Tanto un científico como un periodista, al hablar de determinado saber, ocupan posiciones asignadas por el discurso que hablan, es decir, no son ellos quienes hablan, el discurso habla por ellos, son ellos hablados por el discurso (Foucault, 1987, p. 37).

En segundo lugar, la dispersión es la condición propia del archivo de una época: los enunciados, aquellos elementos centrales del discurso, se encuentran dispersos en los diferentes registros, atraviesan diversos tipos documentales, y a pesar de la multiplicidad de formas de enunciación, son más bien escasos (Foucault 1987, pp. 200-213)².

Desde esta perspectiva, el trabajo del investigador en perspectiva histórica le exigirá una lectura que desarticule los documentos en bloques, permitiendo establecer entre ellos relaciones, ensambles y series, entre otros (Foucault 1987, pp. 11-12). Siguiendo estas orientaciones, se procedió a conformar el archivo desde la dispersión discursiva inscrita en distintas superficies: textos especializados, investigaciones sociales, informes de funcionarios gubernamentales, tesis de grado, políticas públicas, discursos políticos, entrevistas a profundidad y observaciones a las mediaciones, etc. A partir de tal dispersión, la labor siguiente se centró en establecer las “regularidades discursivas”, y allí el

² Ver nota 1

surgimiento de acontecimientos aleatorios en los que aparecen modos de pensar, fuerzas y mecanismos que hicieron posible una forma de funcionamiento de las Unidades de Mediación y Conciliación.

En este sentido es el discurso el que cobra valor por encima del sujeto que lo expresa. Con ello se quiere señalar el carácter complejo y múltiple que poseen los acontecimientos. Desde esta perspectiva, Foucault propone el análisis de las condiciones de posibilidad o la descripción de los procesos de emergencia e institucionalización de prácticas y saberes, para nuestro caso el de las Unidades de Mediación y Conciliación.

a. Localización y elaboración de registros: consiste en la ubicación, recolección y descripción bibliográfica de la documentación y registros donde se hallan dispersas las referencias en torno al problema que se desea investigar. Esta red documental y de registros abarca aquellos documentos utilizados en las Unidades de Mediación y Conciliación, por los investigadores, las entrevistas a profundidad y los textos especializados en las temáticas de interés como son la generatividad, la familia, etc.

b. Lectura de la documentación: esta etapa consiste en la realización de una primera lectura de la documentación recuperada y apunta hacia dos objetivos fundamentales: primero, la determinación de los criterios iniciales de clasificación de la red documental que hará parte del núcleo investigativo y del núcleo relacional; y segundo, el establecimiento de los primeros ejes temáticos.

c. Tematización documental: el propósito central de esta etapa es la desarticulación de los contenidos documentales en temáticas. Los ejes temáticos definitivos en los cuales se va a centrar la investigación se determinan a partir del propio trabajo documental. Ello implica que éstos no se encuentren previamente definidos y la tarea en esta etapa es precisamente ubicarlos y agruparlos en categorías. Esto supone unos principios acerca de la lectura de los documentos que buscan tomar distancia de prácticas usuales en el trabajo documental.

Primero que todo, esta lectura tiene como meta la desarticulación de la supuesta unidad del documento para ubicar las temáticas que contiene internamente y las referencias externas que lo atraviesan. No consideramos entonces el texto, el documento o el libro como una unidad claramente delimitada sino más bien como un nudo de relaciones, como una superficie en la que se inscriben formas de pensamiento, se registran prácticas institucionales, se documentan prácticas sociales y prácticas profesionales. Por tanto, la lectura temática está orientada esencialmente hacia la descripción intrínseca del documento y, en tanto apunta a la desarticulación temática de los documentos, da origen a una ficha denominada ficha temática, la cual contendrá las ideas principales extractadas de cada uno de los documentos y los términos clave identificados.

d. Integración de resultados: una vez se hayan determinado y analizado las temáticas principales extraídas de la lectura metodológica de los documentos, la última etapa metodológica de la investigación consistirá en la articulación de los diferentes resultados, mediante una matriz para el caso de esta investigación. Aquí se establece tanto la periodización definitiva como los cruces de las temáticas que sirven de base para la realización de la descripción crítica. Durante este proceso de articulación se caracterizan tanto los

conceptos y nociones identificados como los diferentes acontecimientos y procesos que fueron configurando tales conceptos y nociones.³

El enfoque metodológico permite dar cuenta de la formación de los conceptos desde una perspectiva histórica, es decir, hacer historia, en este caso de las instituciones como son las Unidades de Mediación y Conciliación a cuyo servicio pone sus ideas, sus categorías y su método -caja de herramientas-, que permite entre otras cosas acercarse al tiempo histórico de forma no lineal, donde los acontecimientos no se presentan desde la premisa causa-consecuencia sino gracias a un cruce de fuerzas diversas en un momento particular. La perspectiva arqueológica permite mostrar aquellos vestigios de lo que se ha institucionalizado, de lo que se ha hecho práctica, de lo que se ha constituido como verdad en un momento histórico y la genealogía dará razón de las condiciones históricas, en las que dichas huellas se fueron institucionalizando o convirtiendo en prácticas aceptadas, reconocidas y legitimadas (Álvarez, 2003, p. 266).

³ Ver nota 1

Las Unidades de Mediación y Conciliación

Origen y ubicación de las Unidades

Como señala el Cendex (2003 a, 7), “desde el año 1994 el gobierno distrital viene impulsando la política de seguridad y convivencia, dentro de la cual se establece una línea que apunta a acercar el sistema de justicia a los ciudadanos y dentro del campo preventivo ha ubicado el desarrollo del programa de las Unidades de Mediación y Conciliación”. Dentro de esta marco, a partir de la administración del alcalde Antanas Mockus (1995-1997), se establece el megaproyecto de seguridad ciudadana, desde el cual se definen programas, proyectos y acciones encaminadas a fortalecer la convivencia pacífica y el acceso a mecanismos de resolución pacífica de conflictos.

Mediante Decreto 485 de 25 de julio de 1996, se reestructura la Secretaría de Gobierno y se crea la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia, con el fin de impulsar y promover los derechos humanos y el acceso de los habitantes del distrito a la justicia alternativa. El énfasis de la intervención de la nueva estructura es hacia la implementación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los ámbitos institucional, escolar y comunitario, mediante el desarrollo de planes, programas y proyectos. Se enmarca esta política en la línea de fortalecimiento de la justicia en el campo preventivo, mediante el acercamiento de la justicia al ciudadano. Y es precisamente en este ámbito donde se fundamenta la creación de las Unidades de Mediación y Conciliación, así

como el fortalecimiento de otras instancias como Inspecciones de Policía y Comisarías de Familia, y la realización de acciones de promoción y difusión de derechos humanos.

No obstante la reestructuración de 1996, es en diciembre de 1998, durante la administración de Enrique Peñalosa (1998-2001), cuando empiezan a funcionar las Unidades de Ciudad Bolívar, Puente Aranda, San Cristóbal, Santafé, Suba y Engativá. A mediados de 1999 entran en funcionamiento las Unidades de Kennedy y Rafael Uribe y a finales del mismo año se abre la Unidad de Bosa. Las más recientes son la Unidad de Los Mártires, creada en diciembre de 2000, y la de Antonio Nariño que empezó a funcionar en marzo de 2001.

A pesar de la expedición de la Ley 446 de 1998, que privó a las entidades públicas de la posibilidad de crear centros de conciliación, y que motivó el cambio de nombre de Centros inicialmente adoptado por el de Unidades, se ha dado continuidad al programa y se ha mantenido vigente la estructura de cargos, perfiles y funciones de quienes integran los equipos de trabajo.

Las Unidades de Mediación y Conciliación hacen parte de la Secretaría de Gobierno de Bogotá. Están ubicadas dentro de la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia, dependencia que a su vez hace parte de la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia. Dado que funcionan en las localidades en que está dividido administrativamente el Distrito Capital, hacen parte de la administración local y por lo tanto deben trabajar coordinadamente con ésta bajo la dirección general del alcalde local.

Campo de acción

Como señala Cendex (2003 a; 26), hasta 2003 las Unidades no contaban con un manual de procesos y no estaban claramente definidas una misión, una visión ni unas funciones. A raíz de la consultoría contratada con esta firma para evaluar los procesos y procedimientos, se estableció conjuntamente con los funcionarios de las Unidades y con la Secretaría de Gobierno un marco de referencia. En virtud de dicho marco, la misión de las Unidades afirma que éstas “promueven en la ciudadanía la construcción de la convivencia pacífica y favorecen su sostenibilidad mediante la difusión, promoción y aplicación de medios y mecanismos alternativos de transformación de conflictos en el ámbito local” (Cendex, 2003 c, 1-23). Por otra parte, la visión está encaminada a que las Unidades de Mediación y Conciliación se conviertan en los “ejes de la convivencia pacífica por excelencia, mediante acciones de carácter formativo y preventivo hacia el sostenimiento de una cultura ciudadana de paz” (Cendex, 2003 c, 1-12).

A raíz de esta misma consultoría, el manual estratégico de intervención adoptado definió cinco grandes procesos, los que a continuación se mencionan con sus respectivos objetivos.

- a) **Monitoreo de factores dinamizadores de la convivencia.** Su objetivo es “conocer los factores que afectan o favorecen la convivencia en las localidades donde están ubicadas la UMC para formular estrategias de intervención” (Cendex, 2003 c, 2-1).

- b) **Sensibilización de ciudadanos y educación de actores voluntarios de convivencia comunitaria.** Tiene por objeto “sensibilizar a los ciudadanos y ciudadanas en su compromiso social frente a la convivencia pacífica y en medios y mecanismos de transformación de conflictos como acceso a la justicia, promoviéndolos de acuerdo con sus potencialidades e intereses como actores de convivencia con capacidad de integrar estas herramientas en su entorno” (Cendex, 2003 c, 3-1).
- c) **Seguimiento a actores voluntarios de convivencia comunitaria.** Este proceso busca “propiciar la sostenibilidad de la gestión comunitaria de los actores de convivencia a partir del liderazgo en la conformación, participación y fortalecimiento de redes locales de convivencia comunitaria, a través de la cual estos pueden desarrollar las figuras de manera efectiva y eficiente” (Cendex, 2003 c, 4-3).
- d) **Atención de personas en situación de conflicto.** Mediante este proceso las Unidades pretenden “brindar a las personas que se hallen en situaciones de conflicto interpersonal o intergrupales orientación específica y herramientas para el abordaje pacífico de sus conflictos” (Cendex, 2003 c, 5-2).
- e) **Gestión en red.** Este proceso está encaminado a “promover, formalizar y coger con instituciones del Estado, organizaciones sociales, económicas, culturales y comunitarias, proyectos que favorezcan la convivencia ciudadana,

mediante la complementariedad, la asociación de recursos, la toma de decisiones y la corresponsabilidad en la ejecución” (Cendex, 2003 c, 6-2).

De una u otra manera, los diferentes procesos están relacionados entre sí, al mismo tiempo que en todos ellos participan cada uno de los funcionarios que conforman el equipo de trabajo de la Unidad. Para los objetivos del presente trabajo, interesa ver en particular la forma como los profesionales adelantan la mediación, actividad que hace parte del proceso denominado atención de personas en situación de conflicto.

Quién es el mediador de las Unidades de Mediación y Conciliación

Desde su origen se previó que cada Unidad de Mediación y Conciliación estaría integrada por cuatro funcionarios, a saber: un coordinador, un profesional del área social, un profesional del área jurídica y un asistente administrativo. Los tres primeros son necesariamente profesionales y están en condiciones de realizar las mediaciones que solicitan los usuarios; las líneas siguientes harán referencia a la manera como ellos realizan esta labor.

El término mediador aparece en el contexto colombiano de manera relevante, cuando en 1998, por decisión de la Alcaldía mayor de Bogotá, se crean las primeras Unidades de Mediación y Conciliación, con el propósito de formar una cultura de convivencia ciudadana en la cual las personas cumplan y acepten las reglas de convivencia,

lleven pacíficamente a otros a cumplir las normas y se construya una mayor capacidad para concertar y para dirimir conflictos (Giraldo, 2004, p. 51).

Adentrarnos en lo que ha sido la mediación no resultará solamente del análisis de los documentos oficiales en los cuales se incluye como institución distrital, que se irá transformando, sino como acontecimiento cambiante del que darán cuenta sus funcionarios quienes desde entonces serán los mediadores. Es desde ellos que hemos decidido comenzar un acercamiento a esta institución en la idea de conocer y ver la manera como ellas, las Unidades de Mediación, se han ido configurando y transformando, de igual modo los mediadores, así como las prácticas de mediación.

Los equipos de trabajo de las Unidades se conformaron con cuatro funcionarios, buscando que en cada una de ellas hubiera al menos un abogado, uno o dos profesionales de las ciencias sociales y un asistente administrativo. Dicha conformación respondería, en su momento, a la idea de ofrecer un acompañamiento desde el saber del derecho y orientación jurídica, a la vez que apoyo profesional en mediación y otras actividades pues, como señala Giraldo Ángel, cada administración ha querido dar a las Unidades su propia orientación. Es así como las Unidades a lo largo de su historia se han ocupado de hacer mediaciones, capacitar mediadores y conciliadores, adelantar programas de mediación escolar, divulgar las labores de la Unidad, realizar diagnósticos de conflictividad, brindar orientación jurídica y psicosocial y trabajar con grupos poblacionales de alto riesgo (Giraldo, 2004, p. 53).

Dado que esta estructura original de las Unidades aún se mantiene, la muestra seleccionada para este estudio se compone de cuatro abogados y ocho profesionales de las ciencias sociales. Entre estos últimos encontramos un predominio de los psicólogos –seis-, seguidos por dos trabajadores sociales.

El análisis muestra la gran variedad de programas académicos en ciencias sociales y derecho de donde provienen los mediadores de las Unidades, con excepción de la carrera de Psicología de la Universidad Católica, de donde proceden tres profesionales. Dos de estos reconocen que el enfoque teórico dentro del cual fueron formados es el cognitivo conductual⁴. Los demás profesionales de las ciencias sociales afirman haber sido formados desde enfoques como la psicología dinámica⁵, el modelo humanista⁶, o tener elementos del enfoque sistémico en materia de familia⁷, enfoque claramente predominante y dentro del cual se inscriben tanto profesionales del trabajo social como de la psicología.

Los abogados, por su parte, hacen mención básicamente a las normas jurídicas como fundamento de sus actividades profesionales previas al trabajo en las Unidades, actividades que desarrollaron bien sea en Comisaría de Familia⁸, como litigantes⁹ o en otras entidades públicas¹⁰.

⁴ Entrevistas 5 y 13.

⁵ Entrevista 6.

⁶ Entrevista 9.

⁷ Entrevistas 4, 9, 12 y 13.

⁸ Entrevista 8.

⁹ Entrevistas 7 y 8.

¹⁰ Entrevista 14.

Al preguntarles sobre sus actividades laborales previas a las Unidades de Mediación y Conciliación, los psicólogos aluden con frecuencia a la aplicación de técnicas e instrumentos propios de su disciplina¹¹, como entrevistas, terapias y test: “nos guiábamos por unos esquemas de entrevista, por unas formas de organizar la información que era más en términos de relación de variables: qué viene después, qué origina qué, o qué es lo que está manteniendo qué”¹². Se trataba de una indagación dirigida a la atención del caso específico mediante terapia: “para modificar conductas era necesario saber qué está originando qué para poder empezar a manejarlo”¹³. Otro abordaje terapéutico buscaba trabajar “con la parte sana de las personas para que en el futuro esa parte sana ayude a la parte que tiene dificultad”¹⁴.

Ninguno de los entrevistados relata experiencias de carácter investigativo, lo cual es significativo como característica predominante entre los profesionales de las Unidades.

Respecto a los estudios posteriores al pregrado, todos los entrevistados han cursado al menos una especialización o una maestría. La gama de programas es amplia, aunque predomina el interés por los campos social, familiar y comunitario; dentro de este espectro se mencionan estudios de maestría en Pedagogía y en Desarrollo Educativo Social y Comunitario y especializaciones en Gerencia y Gestión Social, Derecho de Familia (dos personas), Gestión Pública (dos personas), Desarrollo Personal y Familiar, Promoción, Prevención y Desarrollo Humano, y, finalmente, Desarrollo Educativo y Social

¹¹ Entrevistas 5, 6 y 11.

¹² Entrevista 5.

¹³ Entrevista 5.

¹⁴ Entrevista 9.

Comunitario. En otros ámbitos relacionados de manera menos directa con el campo de acción de las Unidades, se encuentran especializaciones en Gerencia de Recursos Humanos, Derecho Penal y Criminología, Derecho Penal y Criminalística, y Derecho Administrativo¹⁵.

Sobresale el hecho de que los profesionales entrevistados tienen alguna especialización, incluso si el cargo desempeñado no la exige. Esto, sumado a su experiencia laboral previa y a la que han adquirido en las Unidades, representa un importante saber acumulado.

Es relevante que en la actualidad sean cinco de los entrevistados y ocho profesionales más, quienes participan como estudiantes en la Maestría en Mediación Familiar y Comunitaria de la Universidad del Rosario y la Università Cattolica de Milán. Es la primera vez que la Secretaría de Gobierno promueve y patrocina entre los funcionarios de las Unidades una formación de este nivel y con esta cobertura, lo que nos hace preguntarnos acerca de la orientación y la cualificación del trabajo de las Unidades de Mediación en el futuro. En efecto, no parece claro todavía si este proceso se enmarca en una intención explícita de reorientar el quehacer de las Unidades, si busca construir una identidad específica para las prácticas de mediación o si se trata de poner a disposición de los funcionarios una nueva herramienta que puedan utilizar junto a otras que ya conocen.

Ninguno de los entrevistados hace alusión a que sus estudios de postgrado hayan tenido énfasis investigativo, como tampoco a haber desarrollado alguna experiencia laboral

¹⁵ Dos profesionales mediadores para el caso.

en este sentido antes de vincularse a las Unidades. Las experiencias laborales se inscriben básicamente en campos como la terapia, la atención de fármaco-dependientes y de familias de fármaco-dependientes, orientación familiar, manejo del duelo, Comisaría de Familia, litigio y algunas experiencias de trabajo comunitario.

En lo que respecta a otros estudios complementarios, siete de los entrevistados asistieron a un curso avanzado en resolución de conflictos dictado por la Universidad Javeriana en los inicios de las Unidades. Ocho participaron en un diplomado en mediación comunitaria en la Universidad Externado de Colombia y seis en un diplomado sobre mediación escolar en la Universidad Sergio Arboleda. Fueron capacitaciones promovidas por la Secretaría de Gobierno con el propósito de cualificar la labor de los profesionales de las Unidades; la diversidad de sus temáticas (resolución de conflictos, mediación comunitaria, mediación escolar) podría estar relacionada con la amplia gama de asuntos que quienes dirigían las Unidades creían urgente profundizar por ser las de mayor solicitud en las mediaciones o por ser las menos conocidas y, en consecuencia, era urgente profundizar en ellas, ya que estaban incluidas en los objetivos que las Unidades de Mediación se habían propuesto atender.

A las anteriores se suman otras capacitaciones, algunas tomadas por los funcionarios antes de vincularse a las Unidades y otras durante la permanencia en ellas; dentro de toda esta serie de actividades se encuentran capacitaciones en el Modelo Sistémico de Terapia en Familia, Diplomado en Derecho de Familia, Conciliación en Derecho (tres personas), Diplomado en familia, Modelo de Estrés Social aplicado a la Violencia Intrafamiliar (MOSSAVI), capacitaciones en Resolución de Conflictos (tres

personas), asistencia al Congreso Internacional de Derecho de Familia, como seminarios sobre derecho penal, laboral, civil, entre otros.

Cada persona entrevistada señala su interés en adaptar e incorporar a su trabajo de mediación esas experiencias y conocimientos previos, que no necesariamente se adquirieron en función de un trabajo de mediación, sino de terapia, de litigio, de conciliación o de atención a personas y grupos con diferentes problemáticas individuales o colectivas. En efecto, ninguno de los entrevistados manifestó haber realizado estudios o haber tenido experiencias laborales, antes de vincularse a las Unidades, en los que apareciera la mediación como foco de interés; este es un tema propio de las Unidades, que apareció como una necesidad-acontecimiento de los diferentes profesionales al vincularse laboralmente a esta institución del distrito.

La Secretaría -señalan casi todos-, se ha interesado por cualificar a los funcionarios de las Unidades¹⁶, cosa que éstos reconocen y valoran: “afortunadamente hemos contado con la oportunidad de varias capacitaciones a lo largo de 9 ó 10 años. Yo me he tomado incluso la molestia de calcular: encontré que en familia y resolución de conflictos había 1.024 horas, sólo en eso, sin contar la maestría”¹⁷, señala uno de ellos. En ese mismo sentido otro entrevistado se refiere a “todos los cursos, como 20 que nos han dado (...) el curso que nos dieron en la Universidad Javeriana sobre resolución de conflictos, me pareció

¹⁶ En la idea de profundizar a partir de esta investigación, uno de los siguientes pasos será el de conocer las concepciones, modelos, y prácticas de mediación de los programas académicos en los que se formaron los mediadores de las Unidades así como de los cursos de especialización, maestrías etc. Ello permitirá, en su momento, hacer un mapa de los referentes teóricos desde donde se ha pensado la mediación, pero también de las apropiaciones hechas de estos modelos teóricos, en la idea de mirar qué se ha utilizado, en tanto necesidad concreta de nuestra realidad social colombiana y particularmente de Bogotá D. C.

¹⁷ Entrevista 9.

muy bueno (...) todo lo que recibía lo aplicaba”¹⁸. También ha tenido lugar en mi caso -es el testimonio de uno de los entrevistados-, “otra parte autodidacta, buscando ayudas en libros, con mi hermana que es psicóloga (...) Utilizo muchos ejercicios que leí, que aprendí en libros”¹⁹.

A manera de resumen, se puede afirmar que los profesionales de las Unidades de Mediación y Conciliación que tienen entre sus actividades la realización de mediaciones tienen en su haber, además de una formación de pregrado en derecho o ciencias sociales, formaciones de postgrado por lo general afines con el cargo que desempeñan y una amplia capacitación en técnicas aplicadas a la mediación familiar y comunitaria, así como a la resolución de conflictos, contratada por la Secretaría de Gobierno. Al mismo tiempo, tienen experiencias laborales previas a su vinculación a las Unidades que, si bien no estaban directamente relacionadas con la práctica de la mediación, han brindado a cada profesional elementos que éstos han buscado incorporar para ir construyendo paulatinamente una manera personal de mediar.

¿Qué es la mediación?

Modelos de mediación

Con el propósito de brindar un contexto mínimo que permita comprender y contrastar algunas afirmaciones de los entrevistados, a continuación se presenta un breve

¹⁸ Entrevista 14.

¹⁹ Entrevista 14.

resumen de los modelos de mediación más ampliamente difundidos en nuestro medio, a partir de la clasificación que establece Boqué (2003, p. 69). Para esta autora en toda mediación están presentes tres elementos: las personas participantes, la situación de conflicto que las afecta y el proceso de comunicación que establecen. Identifica tres enfoques de mediación diferentes, cada uno de los cuales centra su atención en alguno de los tres elementos mencionados. Es decir, para algunos lo fundamental es la búsqueda de una solución al conflicto, para otros el mejoramiento de las relaciones entre las personas y, finalmente, para otros lo fundamental es intervenir en las historias que relatan los protagonistas. En cualquiera de los tres enfoques, intervenir sobre el elemento privilegiado traerá como consecuencia transformaciones en los otros dos, pues todos reconocen como premisa la estrecha relación e interdependencia entre estos.

Cuando el interés fundamental del mediador es la solución de problemas, suele identificarse como una figura neutral e imparcial que guía a los participantes en un proceso de negociación cuyo propósito es el logro de un acuerdo aceptable para ambos. Desde esta postura, el mediador busca centrar la atención en los aspectos sustanciales del conflicto, restando importancia a aspectos subjetivos y a la interacción entre los participantes. Se busca un proceso más racional que emotivo, centrado alrededor de la satisfacción de necesidades de los participantes.

A este enfoque se le critica el hecho de minimizar tanto el contexto dentro del cual se produce la situación conflictiva como la posibilidad de facilitar la expresión de emociones y sentimientos y de propiciar algunas transformaciones de estos, a la vez que el hecho de basarse en el individualismo. Por otra parte, este enfoque suele ser visto como un

método alternativo de resolución de conflictos, lo cual lo subordina y lo coloca al lado de otros.

Este enfoque, que algunos denominan directivo y otros tradicional lineal por la posición del mediador como guía del proceso y por la racionalidad del mismo, tiene como paradigma del modelo de Harvard, así denominado por tener su origen en la escuela de negociación de Harvard, cuyos principales representantes son Robert Fisher y William Ury (1991).

Un segundo modelo, centrado en la relación que vincula a las personas, sería el denominado mediación transformativa. Su interés principal es el aprovechamiento de la situación conflictiva como oportunidad para el crecimiento tanto personal como relacional. Desde este punto de vista, la satisfacción del individuo sería menos importante que la transformación de sus relaciones, a diferencia del modelo lineal. En este contexto la mediación no es simplemente una alternativa, sino que implica transformaciones de fondo en los ámbitos personal, relacional, estructural y cultural, aspectos que están todos involucrados en el surgimiento del conflicto y en su desarrollo y que, en últimas, aportan para la transformación social.

En este enfoque el mediador busca fortalecer el protagonismo de los participantes, minimiza la importancia del resultado en términos de acuerdos, busca mantenerse al margen de cualquier tipo de juicio, destaca la capacidad de los participantes y el reconocimiento mutuo entre estos. Trabajar en estos aspectos de las personas y de las relaciones se considera más cercano al arte que a la técnica.

Al enfoque transformativo se le critica el pretender lograr transformaciones de pautas de comportamiento, que son el producto de toda una vida, en el tiempo que dura el proceso de mediación. Entre las principales fuentes de este modelo se encuentran Burton, J. y Dukes, F.; Pruitt, D.; Horowitz, S. R, entre otros (Boqué, p. 72).

Dentro del tercer enfoque, centrado en la comunicación entre los participantes, un modelo muy difundido es el circular-narrativo, impulsado principalmente por Sara Cobb (Boqué, p. 75). Este modelo pretende ocuparse a la vez de los contenidos del conflicto y de las relaciones, en cuanto respectivamente constituyen componentes verbales y no verbales de comunicación. Si el conflicto es una realidad social que se crea y se maneja comunicacionalmente, al cambiar los significados y explorarse las diferencias entre las narrativas de las personas, será posible ver las historias narradas por uno y otro desde otra perspectiva.

El trabajo del mediador busca generar creatividad en la comunicación entre las personas, incentivando la cooperación y el pensamiento constructivo, de tal manera que de las narraciones iniciales de los participantes surge una nueva historia que modifique la percepción inicial del conflicto.

El enfoque circular-narrativo se basa en aportes de la terapia familiar sistémica, de la teoría de sistemas, de la teoría del observador, del constructivismo social, de la teoría de la narrativa, entre otras, según Marinés Suárez (1997). A propósito de estos aportes, Boqué (2003, p. 76) señala que desde el constructivismo social se considera que la comunicación

humana construye el mundo, más que solamente representarlo, en virtud de lo cual el diálogo en el proceso de mediación hace posible crear nuevas posibilidades a partir de aquello que todavía no existe.

Cómo trabaja el mediador

Si bien existe abundante literatura sobre los diversos enfoques de mediación, cada uno de estos sustentado en unos principios filosóficos que lo orientan y dotado de unas técnicas específicas de aplicación en la práctica, su uso en situaciones concretas no consiste nunca en seguir un manual de instrucciones. Esto es así por tratarse la mediación de una relación entre seres humanos, y más exactamente de una relación nueva que emerge con el mediador, ausente hasta el momento de la situación que involucra a quienes ya vienen viviendo la situación conflictiva. De ahí que cada mediación sea una situación nueva y distinta de cualquiera otra, con sus propios retos e incertidumbres, que exige al mediador tener claridad sobre una visión particular de la mediación pero, sobre todo, disposición para explorar los retos que plantea cada momento del proceso.

Los diversos modelos deben asumirse como tipos ideales de mediación que, en la realidad, difícilmente encontrarán una aplicación totalmente fiel. Esta afirmación se hace más pertinente en el caso de las Unidades si se considera, como afirman los funcionarios entrevistados, que en ellas no se ha promovido de manera explícita y exclusiva un enfoque particular de mediación. No obstante, a pesar de tanta diversidad posible, también es lógico encontrar algunos elementos comunes en el ejercicio de la mediación, por el hecho de que

los mediadores de las Unidades han compartido procesos de capacitación, en algún nivel comparten experiencias de trabajo y están al servicio de una misión institucional.

Entre las regularidades encontradas al observar ocho mediaciones, realizadas por igual número de profesionales de las Unidades, se encontró que éstos iniciaron la sesión, en general, haciendo una serie de precisiones a los participantes con el fin de contextualizarlos, de brindar un marco dentro del cual se desarrollará su trabajo. Entre estas precisiones iniciales los mediadores suelen plantear unas reglas, señalar en qué consiste la mediación, enunciar un objetivo del proceso y aclarar cuál es el papel que desempeñará el mediador.

Las reglas

Un tema común en todas las mediaciones observadas fue el planteamiento de unas reglas, aunque estas no son las mismas en todos los casos. Por ejemplo, sólo dos de los mediadores²⁰ plantearon como regla la confidencialidad, entendida como el compromiso de no divulgar ante terceras personas asuntos abordados durante la mediación. En uno de los casos, la mediadora no solo la plantea como una regla para los participantes sino que expresamente asume el compromiso de guardar la confidencialidad, es de suponerse como una manera de brindar confianza frente a su intervención. Es curioso el planteamiento de esta regla, en cuanto realmente no se aplicaría dentro de la sesión de mediación sino por fuera de ella y, por lo tanto, el mediador poco o ningún control puede tener sobre su cumplimiento.

²⁰ Mediaciones 1 y 2.

Otra regla común a todas las mediaciones observadas es la relativa al respeto, aunque no todos los mediadores se refieren a los mismos comportamientos al aludir este tema. Para algunos es importante no elevar el tono de la voz, para otros evitar el uso de palabras ofensivas o de agresiones verbales o físicas, mientras alguien más hace alusión al respeto sin hacer ninguna precisión.

En seis de las mediaciones se planteó como regla el escucharse mutuamente sin interrumpir, haciendo uso de la palabra de manera alternada; normalmente se da la palabra en primer lugar a la persona que solicitó la mediación.

Algunas reglas solo aparecieron una vez, como la de ser muy honestos o la de no salirse del tema por el cual se solicitó la mediación. La primera, más que una regla podría entenderse como un principio, pues para un mediador es prácticamente imposible saber cuándo se está o no actuando con honestidad. La segunda parece buscar una negociación rápida minimizando la importancia de otros asuntos.

En general se encontró que el planteamiento de reglas permite a los mediadores mantener el control del proceso de mediación, en la medida en que logran, de entrada, reconocimiento para ejercer su papel y, efectivamente, acuden a llamar la atención sobre tales reglas cuando se presenta alguna situación que pudiera alterar la dinámica del diálogo entablado. No obstante hay matices en el planteamiento de las reglas. En la mitad de las mediaciones, el mediador utilizó un tono directivo, con expresiones como “no se

permite...”, “no se interrumpen...” o “vamos a guardar el orden que yo dije”²¹, mientras que en solo uno de los casos la mediadora planteó las reglas como una propuesta ante la cual podían presentar sus propias sugerencias. En los otros casos, las reglas fueron presentadas de una manera que podría calificarse de impersonal.

La manera de plantear las reglas suele marcar la pauta sobre la postura que de manera predominante asumirá el mediador durante la sesión. Quienes imponen las reglas son también quienes suelen asumir posturas directivas, de mantenimiento del orden, de emisión de juicios e incluso de énfasis en el logro de un acuerdo. Por el contrario, quienes plantean las reglas de manera impersonal o abierta a las propuestas, se notan también más abiertos a facilitar un diálogo relajado y a abstenerse de ejercer algún tipo de poder de manera notoria. Sin embargo, esta distinción no es tajante: por ejemplo, incluso quien muestra mucha apertura frente a nuevas posibles reglas, en determinados momentos emplea expresiones que podrían interpretarse como directivas; o alguien que se muestra muy directivo en la presentación de las reglas puede por momentos ser muy jocoso y cálido. A veces parece como si el plantear unas reglas fuera parte de un libreto más que una acción lógica inherente al proceso.

En síntesis, los mediadores acuden a unas reglas mínimas generales que les permiten obtener reconocimiento para el ejercicio de su rol y mantener el control del proceso y que, en gran medida, más por la forma como son planteadas que por su contenido, indican una actitud del mediador frente a las personas y frente a la situación de conflicto.

²¹ Mediaciones 3, 4, 5 y 7.

Objetivos de la mediación

La mayoría de los mediadores en algún momento plantearon como objetivo de la mediación el logro de un acuerdo²², o dar solución a un conflicto, un problema o una dificultad²³, dar por terminado un conflicto o dejarlo a un lado²⁴, objetivos que en el fondo expresan un mismo enfoque si nos atenemos a lo que señala Boqué (2003, p. 45) cuando establece que en mediación existen “tres líneas más o menos consolidadas: 1) orientación hacia el contenido o enfoque de solución de problemas, en donde el logro de un acuerdo es primordial; 2) orientación hacia el proceso o enfoque transformativo; aquí el acuerdo ocupa un lugar secundario; y 3) orientación hacia el contenido y el proceso o enfoque comunicacional”, si bien entre estas tres líneas se presentan en la práctica muchas combinaciones diversas.

Este interés por el logro de un acuerdo es característico del modelo de mediación de Harvard, lo cual es explicable por tener su origen en un modelo de negociación. En un proceso de negociación el logro de un acuerdo se busca a partir de las posiciones planteadas por cada uno de los interesados, sin prestar mayor atención a los intereses subyacentes y, mucho menos, a las características de la relación que vincula a las personas; estos serían elementos que en lugar de allanar el camino desviarían la atención del asunto objeto de negociación.

²² Mediaciones 2, 4, 5, 6 y 7.

²³ Mediaciones 1, 7, 4, 3 y 8.

²⁴ Mediación 7.

Como señala Boqué, se observan combinaciones de los diferentes enfoques cuando, por ejemplo, una mediadora manifiesta que “el objetivo primordial del proceso es que aprovechen que están en un campo neutral, para que se puedan escuchar, evitando tratarse mal, descalificar al otro. Muy seguramente no se han dado el espacio para escucharse, de pronto no sabemos qué piensa el otro del problema. Primero se escucharán, mi labor es de facilitadora para que puedan expresar sus motivos y que pacíficamente puedan llegar a acuerdos”²⁵. Otro mediador, por su parte, asegura a los participantes que la mediación “lo que busca es que las personas que tienen un conflicto hagan acuerdos a través del diálogo, es un mecanismo donde lo que se busca es restablecer esas relaciones, dejar a un lado el conflicto y buscar soluciones”²⁶.

En el mismo sentido de combinar el interés por el contenido con el abordaje de las relaciones se pueden interpretar aquellas posturas de los mediadores que más arriba se han identificado con la inclinación a orientar, a aconsejar o incluso a ser “puentes de comunicación”. Estas posturas reflejan no precisamente un afán por concretar un acuerdo sobre lo sustancial del tema que se discute, sino un interés por lograr que las personas consideren otros aspectos del mismo y, sobre todo, vislumbren la posibilidad de introducir cambios ya sea en el comportamiento individual o en la relación que los vincula. Queda por verse si todo esto que los mediadores enuncian verbalmente guarda coherencia con los procedimientos que ejecutan a lo largo de la mediación, pues la búsqueda de uno u otro objetivo implica movimientos diferentes.

²⁵ Mediación 6.

²⁶ Mediación 7.

Tanto las entrevistas como las mediaciones hacen evidente que existen diversas maneras de concebir la mediación y que a cada una corresponden algunas características distintivas en el estilo de mediar que adopta cada mediador. Sin embargo, no por ello es fácil establecer líneas divisorias claras entre enfoques y estilos: cada mediador parece tomar un poco de cada enfoque, así como de su propia experiencia y formación en terrenos distintos al de la mediación para ir construyendo su manera particular de intervenir; también es posible que en algunos casos no haya clara conciencia respecto a lo que diferencia a un enfoque de otro. A la vez que puede ser fuente de enriquecimiento del saber hacer, esta realidad puede dejar grandes vacíos que terminen afectando los procesos de mediación. Tanto lo uno como lo otro justificarían una reflexión conjunta de los mediadores de las Unidades, con el propósito de poner en común los conocimientos, las experiencias y las propuestas de unos y otros, pero también para aportar en la construcción de una identidad propia de la mediación que ofrecen estas dependencias.

Concepto de mediación en los funcionarios de las Unidades

Cada modelo teórico busca combinar de forma coherente unas maneras de concebir determinadas realidades sociales y unas posturas filosóficas frente a las mismas. En el caso de los modelos de mediación, cada uno interpreta de manera particular el conflicto, las relaciones entre las personas y el proceso dentro del cual éstas se comunican; así mismo, plantean posturas respecto a lo que los mediadores deberían hacer y no hacer con base en determinadas consideraciones axiológicas; finalmente, en congruencia con lo anterior,

establecen unos procedimientos que hagan posible el abordaje de realidades empíricas desde tales modelos.

Si bien los mediadores pueden dar cuenta discursivamente de las orientaciones que siguen en su trabajo, una confrontación entre lo que plantean racionalmente y lo que hacen durante la mediación puede brindar muchas más luces acerca de los modos como aquello que se piensa y se reflexiona se pone o no en juego durante el ejercicio profesional, es decir, cómo los mediadores se apropian tales modelos, cómo conciben y realizan su labor mediadora. En las ocho mediaciones observadas se hicieron evidentes diversas formas de entender la mediación. Por ejemplo, para algunos “la mediación es un medio alternativo de justicia”²⁷, para otros es un “espacio de diálogo”²⁸, o es “como una herramienta”²⁹ o bien “un mecanismo alternativo”³⁰.

En particular, al observar las mediaciones se buscó identificar las alusiones que los mediadores hacen a categorías como mediación, familia, comunidad y conflicto y el uso que hacen de estas en la conducción de la mediación. Esto permitió obtener pistas sobre marcos teóricos que guían el trabajo de los mediadores y observar cómo son utilizados en la práctica para guiar la mediación en el sentido de construir convivencia, razón de ser de las Unidades. Además de los elementos conceptuales analizados, resultó interesante ver las posturas que a lo largo del proceso de mediación asumen los mediadores; tales posturas traducen lo conceptual, mediante su intervención, en referentes prácticos que inciden en

²⁷ Entrevistas 6 y 7.

²⁸ Entrevistas 3 y 8.

²⁹ Entrevista 6.

³⁰ Entrevista 7.

transformaciones de la mediación y generan comportamientos distintos en los participantes de la mediación. Se realizó la observación a cinco mediaciones conducidas por psicólogos, una por un abogado y dos por trabajadores sociales.

En general, los mediadores observados suelen iniciar la mediación haciendo una explicación del proceso en cuanto a sus objetivos, al papel del mediador, a las fases del proceso y al planteamiento de unas reglas que guiarán el trabajo. Sin embargo, no se observa un modelo rígido, sino una gran variedad de estilos de intervención, ligados a la formación, a la experiencia y percepción que cada mediador tiene de la mediación.

Las cuatro concepciones sobre la mediación arrojadas por las entrevistas pueden dar cuenta de los aspectos de ésta que son valorados por uno u otro mediador, como también de la preferencia por uno u otro modelo de mediación. La idea según la cual la mediación es un medio alternativo de justicia suele estar relacionada con la concepción de que existe una rama del poder público encargada de la administración de justicia, cuyos actos se basan en el derecho positivo. Al considerarse que la vía judicial es el camino principal para lograr este cometido, la mediación se ve como una alternativa, en el sentido de que se trataría de otra vía, una vía secundaria o paralela hacia el mismo propósito.

En esta óptica, la mediación cumpliría el propósito de descongestionar los despachos judiciales, razón por la cual esta postura suele centrarse en la negociación dirigida a obtener acuerdos de manera rápida y sin profundizar en el abordaje de las

relaciones entre las personas; tal postura corresponde, como se señala más arriba, al modelo de mediación de Harvard³¹.

Otros consideran la mediación como un espacio para el diálogo, como una posibilidad de entablar un diálogo caracterizado por la igualdad de condiciones entre los participantes, igualdad que a menudo no se logra en los ámbitos cotidianos de relación. Se busca reducir la asimetría en las relaciones como condición para facilitar la expresión y la escucha recíprocas, teniendo en mente el logro de una situación en la que no haya vencedores ni vencidos. A diferencia del enfoque anterior, el interés primordial de la mediación estaría en la transformación de la relación, e incluso de las personas, en particular si se trata de vínculos que se supone durarán en el tiempo, como es el caso de las relaciones intrafamiliares. Se pueden identificar aquí algunas cercanías con el modelo transformativo y también con el circular-narrativo.

Cuando la mediación es entendida como una herramienta o como un mecanismo, puede estar haciéndose énfasis en sus aspectos instrumentales, mucho más en lo utilitario que en la existencia de una filosofía como trasfondo que oriente su práctica. Sin embargo, parece difícil que un instrumento pueda ser utilizado sin un propósito concreto, ya sea éste el logro de un acuerdo o la transformación de una relación. En algunos casos, se escuchan en el lenguaje de los mediadores entrevistados y observados expresiones que parecen aludir unas veces a un tipo de enfoque y otras veces a otro; por ejemplo, durante la mediación uno de los mediadores planteaba que “la mediación es un mecanismo alternativo que lo que busca es que las personas que tienen un conflicto hagan acuerdos a través del diálogo, es un

³¹ Ver capítulo Qué es la mediación.

mecanismo donde lo que se busca es restablecer esas relaciones, dejar a un lado el conflicto y buscar soluciones”³². Esto podría interpretarse como una ambigüedad de parte del mediador o como la carencia de un referente concreto que sustente su trabajo, aunque también podría entenderse como una combinación de elementos de varios enfoques teóricos y metodológicos, producto del recorrido personal que el mediador ha transitado durante su experiencia profesional. Al preguntarse en la entrevista por los modelos de mediación preferidos, se encontraron en efecto varios testimonios en los que se hace alusión a esta especie de mezcla de elementos provenientes de varios modelos³³, si bien los entrevistados no hacen explícitos los fundamentos conceptuales de esas construcciones.

A propósito de lo dicho hasta aquí resulta oportuno hacer referencia al cuestionamiento que Maria Carme Boqué Torremorel hace a la calificación de *alternativa* que se asigna a la mediación y a otras “técnicas” cuando por alternatividad se entiende la aplicación de éstas al margen de los procesos formales de administración de justicia. En su opinión, mediación y justicia se ocupan de funciones muy diferentes: mientras la justicia busca el mantenimiento de un sistema social determinado, la mediación “estimula las capacidades de innovación del individuo y su comunidad” (Boqué, 2003, p. 24). Lo anterior la lleva a concluir que vista “como proceso de interrelación y cooperación entre las personas, la mediación puede convertirse en un conducto indispensable para la existencia de comunidades humanas basadas en la práctica efectiva de valores de convivencia” (p. 25), por lo cual “carece de lógica calificar de *alternativa* aquello que es del todo primordial”. En el mismo sentido cita a Marinés Suares, quien sostiene que “el no poder ver

³² Mediación 7.

³³ Entrevistas 8, 9, 10, 11, 13 y 14.

a la negociación y a la mediación como los mecanismos principales en la conducción de disputas (...) los devalúa al considerarlos caminos alternativos, y no principales” (Suárez, 1997, p. 25). Esta observación parece muy pertinente frente a las búsquedas incesantes de claridad, tanto en el recorrido individual de cada mediador como en la construcción colectiva de la identidad de las Unidades.

Es interesante anotar que esta variedad de enfoques aludidos explícita o implícitamente por los mediadores tiene su correlato en las Unidades. En los comienzos de éstas solía hablarse de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos -MASC-, para referirse a la mediación, la conciliación y otros existentes tanto reconocidos en la legislación³⁴ como no regulados. Algunos años después se pasó a hablar de Medios Alternativos de Abordaje de Conflictos -MAAC- (Cendex, 2003 c, p. 1-12). En el primer caso, era evidente el énfasis sobre la solución del conflicto, con lo que esto implica en términos de dirigir la mediación hacia la negociación para el logro de un acuerdo. En el segundo caso, consagrado ya en la misión institucional, pierde importancia el resultado del proceso y pasa a ser primordial la manera como éste sea abordado o conducido. Este hecho es significativo de la manera como la construcción de unos estilos individuales de mediar no responde solo a esfuerzos personales, sino que se enmarca dentro de una búsqueda colectiva que las Unidades han venido desarrollando.

³⁴ Decreto 1818 del 7 de septiembre de 1998.

Posturas del mediador

La mayoría de los mediadores se declaran, de entrada, “imparciales” o “neutrales”³⁵, términos que parecen utilizar como sinónimos para referirse a su intención de no tomar partido por ninguna de las personas involucradas. No obstante, durante la mediación, es común observar comportamientos del mediador que reflejan posturas diversas, como por ejemplo tendencias a brindar orientación, a imponer su propio punto de vista, a juzgar, a aconsejar o lanzar hipótesis explicativas. El hecho de asumir posturas que pueden sonar contradictorias con las presunciones de imparcialidad o neutralidad requiere un examen cuidadoso, pues no siempre se expresa lo mismo cuando se usa una u otra de estas categorías.

No obstante el anuncio rutinario de imparcialidad, varios mediadores emiten juicios en determinados momentos acerca de los argumentos de los participantes³⁶, ya sea dando o negando la razón, calificando o descalificando determinadas acciones o restándole valor a algo que puede ser importante para alguien. Ejemplos ilustrativos de esto son apartes de mediaciones como los siguientes: “Ustedes cuando estaban allá fuera, créanme que yo pasé y se siente la energía negativa, todas mirándose como... eso es malo, eso es malísimo”, dice el mediador a las señoras asistentes a la mediación, a raíz de las discusiones que a menudo interrumpían la sesión. Otro mediador zanja una discusión respecto a si una residente en la casa tiene o no el derecho de llevar a ella a su hija: “Es su hija, y ¡cómo no va a traer su

³⁵ Mediaciones 1, 3, 4, 5, 6, 8.

³⁶ Mediaciones 3, 4 y 5.

hija, por favor!, ella la puede traer y con la anuencia de don Carlos, que es su compañero actual y le dice “claro, tráigala”. Otro mediador, por su parte, emite su propio juicio, minimizando la importancia que una de las personas asistentes da a un teléfono celular que era, justamente el motivo de la discusión: “La idea es que demos un paso más, Gloria, que un simple celular (...) hay cosas que son como muy injustas”.

Estas citas muestran lo difícil que puede resultar para los mediadores asumir en la práctica una postura imparcial, dificultad que puede estar relacionada con el modelo de mediación que se adopta, con las propias posturas personales frente al conflicto en general o frente a determinados valores, con la preparación para la conducción de la mediación o incluso con factores circunstanciales como el ambiente del lugar donde se desarrolla la mediación o la carga laboral. Sin embargo, parece necesario abordar una discusión cuidadosa de fondo sobre lo que implican la neutralidad y la pretensión de imparcialidad y la manera como esto puede hacerse tangible en la mediación.

A este respecto resulta muy pertinente y oportuno introducir algunas reflexiones, por cuanto afirmarse neutral o imparcial es muy significativo de la postura que el mediador adopta, no sólo en cuanto a lo metodológico sino en cuanto a su manera de concebir su rol en particular y el de la mediación en general. Respecto al concepto de neutralidad Marinés Suárez señala dos acepciones, una positiva y una negativa. La positiva se refiere a toda acción que busque impedir la realización de hostilidades, mientras la negativa se refiere a la abstención de intervenir en los conflictos. Señala esta autora que quienes promueven la neutralidad en la mediación se basan en el paradigma de la objetividad propio del campo científico, en el sentido de que el observador busca ser objetivo y establecer la causalidad

lineal. Obviamente, la visión negativa no sería válida para la mediación, pues justamente lo que esta busca es intervenir en situaciones de conflicto. La sola presencia de un tercero entre dos personas que están discutiendo, por más que este tercero no intervenga, produce una modificación en el comportamiento de estos, con lo cual se hace evidente que la presencia de este tercero no es neutral, es decir, produce un efecto.

Afirma Suárez que la mayoría de los mediadores equiparan neutralidad con imparcialidad, con lo cual quieren expresar la habilidad para actuar sin involucrar sentimientos, valores o su propio protagonismo, es decir, buscando no favorecer a ninguno de los participantes. La posibilidad de una imparcialidad entendida de esta manera exigiría que los mediadores hicieran conscientemente abstracción de sus motivaciones inconscientes, es decir, de los aprendizajes que han construido a lo largo de su vida y que intervienen en su manera de percibir la realidad, de construirla, de actuar en ella; en otras palabras, "para ser imparcial uno debería dejar de ser humano" (Suárez, 1997, p. 150). Desde otro punto de vista, se entiende la neutralidad como equidistancia, es decir, una posición del mediador que lo mantendría al margen de cualquier posible alianza con uno o con otro de los involucrados, situación que no deja de ser problemática. En efecto, hay situaciones en las cuales alguno de los participantes se encuentra en evidente situación de inferioridad respecto al otro, en virtud de lo cual hay un desequilibrio que atenta contra la búsqueda de equidad. Justamente en situaciones de esta naturaleza el mediador busca equiparar el protagonismo, establecer una simetría entre los implicados, lo cual no puede hacer sin establecer temporalmente algún tipo de alianza tendiente a reequilibrar el poder.

A partir de todas estas consideraciones Suárez concluye que el proceso de la mediación debe ser realizado de tal manera que asegure la neutralidad al mismo tiempo que reconozca el involucramiento del mediador en la conducción del proceso. En otras palabras, ya no tiene sentido la disyuntiva entre ser neutral e involucrarse, sino que debe buscarse al mismo tiempo lo uno y lo otro. En sus propias palabras, “la tan mentada neutralidad del mediador sería en sí la práctica de la participación y ayuda a las partes para que se logre la reconstrucción de la disputa. La involucración (sic) es un paso necesario para llegar a dicha reconstrucción, y la neutralidad (quedarse afuera) se ejerce cuando las partes pueden volver a negociar” (Suárez, 1997, p. 162).

Algunos mediadores se presentan como facilitadores o “puentes” de la comunicación³⁷, con lo cual se refieren a facilitar que las personas se expresen libremente, “puedan manifestarse cosas que de pronto no se han dicho”³⁸. En estos mediadores se observó una mayor flexibilidad en la conducción de la sesión, mayor libertad para la participación de las personas, poca presión por buscar un acuerdo y planteamiento frecuente de preguntas y de observaciones que invitan a la reflexión sobre las relaciones familiares. Se perciben aquí influencias del enfoque comunicacional en la medida en que se da importancia a promover el diálogo entre los participantes, combinadas con algún interés por la transformación de las relaciones propio del enfoque transformativo.

En tres de las mediaciones observadas el mediador asume por momentos una orientación desde su profesión sobre posibles vías a seguir en determinados asuntos; esto se

³⁷ Mediaciones 1, 2, 8.

³⁸ Mediación 2.

observó tanto en un abogado como en una psicóloga y en un trabajador social. La orientación es una posibilidad que cada una de estas profesiones ofrece y suele aparecer cuando el mediador quiere mostrar a las personas vías por las cuales podría avanzar en el trámite de determinados asuntos. Esta tendencia es más fácil de diferenciar en los abogados, en cuanto ilustran acerca del contenido de las normas y de procedimientos judiciales, sobre los cuales bastaría remitirse al texto de la norma para dejar en claro lo que éstas imponen. En el caso de los psicólogos y trabajadores sociales, en cambio, se hace menos fácil establecer una línea divisoria entre el papel de orientador y el de consejero, si definimos a este último como alguien que sugiere, opina, insinúa una manera de actuar que bien podría obedecer a un saber científico o a una opinión muy personal. No es raro encontrar que quienes asumen estas posturas lanzan a veces hipótesis explicativas sobre asuntos que en el momento se están discutiendo en la mediación.

Un aspecto problemático de la orientación, de la consejería y del planteamiento de hipótesis es el efecto que cualquiera de estas posturas del mediador puede tener sobre el proceso de mediación y sobre las personas participantes. Para algunos las palabras del mediador pueden tener el significado de un saber ilustrado, de una verdad que no admite discusiones; para otros pueden significar un juicio que lo pone en ventaja o en desventaja al darle o negarle la razón. Vuelve aquí a ser pertinente la reflexión sobre lo que implican las categorías de neutralidad e imparcialidad, así como en torno a los alcances de la mediación y su relación con otros saberes propios de la formación y de la experiencia profesional.

En el abogado, aunque también en otros profesionales, es frecuente el uso de términos propios del lenguaje judicial, como “audiencia” para referirse a la sesión de

mediación, o cuando aluden a “las partes” para referirse a las personas en conflicto. Es posible notar aquí la influencia de experiencias profesionales en el campo del litigio, aunque quizá también de posturas personales frente a la mediación y al rol del mediador.

Con el ánimo de aportar elementos nuevos en esta construcción y en los debates que se proponen, es importante considerar algunos de los rasgos principales de la mediación dentro del modelo relacional simbólico.

En primer lugar, la denominación del enfoque como *relacional simbólico* indica el papel preponderante que en él tienen las relaciones y lo simbólico que hay en ellas. El interés por las relaciones exige que sea fundamental prestar atención a los lazos que vinculan a las personas, es decir, a las características de tales lazos, a la posición que cada persona ocupa respecto a las otras, a las maneras como interactúan. Podría afirmarse entonces que lo relacional es la parte visible, lo que se capta de manera más inmediata en las interacciones humanas.

Por otro lado, lo simbólico hace referencia al universo axiológico dentro del cual se enmarca la relación y da sentido a ésta para cada uno de los actores. En este aspecto cobran especial importancia elementos de carácter ético y afectivo que guían el comportamiento y que no son directamente observables, sino que deben deducirse como trasfondo de la interacción a partir del análisis.

Si bien la existencia de un conflicto es la razón por la cual las personas llegan a solicitar la mediación, ésta no se centra en la búsqueda de una solución, a diferencia de

otros modelos. Su propósito es reorganizar las relaciones a partir del conflicto, de tal manera que las personas puedan reorganizar sus vidas salvaguardando todo lo positivo que han intercambiado entre sí, lo cual implica una visión del conflicto como un evento constructivo, regenerativo, en la medida en que se reconozca al otro como interlocutor válido. En otras palabras, esta forma de mediación busca que las relaciones puedan crecer en generatividad, ya sea en lo familiar o en lo comunitario, a partir de la reflexión que las personas mismas logren hacer de lo que tales relaciones significan para ellas.

El mediador es considerado un garante del proceso, en la medida en que dispone de un saber que lo habilita para conducirlo paso a paso, buscando que las personas hagan evidentes sus necesidades de fondo y logren negociar las salidas que a juicio de ellas mismas sean mutuamente satisfactorias. Las personas involucradas en el conflicto son pues responsables del contenido de dicho proceso, de negociar directamente, sin delegar en terceros, y de tomar las decisiones.

La mediación en el modelo relacional simbólico

Para este modelo el foco principal de interés son los vínculos entre las personas y no el conflicto, como afirma Costanza Marzotto (2006, p. 243-244) al referirse a la mediación familiar señalando que “la mediación se configura como una intervención clínica social, no terapéutica a favor del cuerpo familiar ofrecida por el cuerpo social, para la salvaguarda de los vínculos. La oferta de un tiempo y un espacio con el fin de que las personas unidas entre sí por una historia común puedan reorganizar su vida, marcada por la desilusión debida al

fracaso de un proyecto, colocando a salvo aquello que de positivo se ha intercambiado entre ellos”. De ahí que el proceso mediador debe hacer una importante inversión en tiempo para promover entre los participantes un trabajo reflexivo acerca de aquello que los vincula como géneros diferentes (en el caso de parejas), como miembros de generaciones distintas y de estirpes que a lo largo del tiempo construyen una identidad particular. La reflexión en torno a los vínculos pone en juego los significados que estos tienen para cada uno de los participantes mucho más allá del momento crítico, con lo cual las decisiones que tomen se basarán en la identificación de necesidades profundas antes que en intereses coyunturales.

En el caso de las parejas, cuando sus miembros encuentran que su vínculo conyugal está en crisis, la mediación les ofrece la posibilidad de revisar el estado del pacto que los vincula y tomar las decisiones que les permitan relanzarlo, es decir, darle un nuevo impulso y fortalecerlo, o romperlo de la manera más sana posible para ambos cuando definitivamente no encuentran razones para seguir viviendo juntos. En caso de optar por la separación, la mediación permite a cada miembro de la pareja tomar las decisiones que le faciliten reasumir su vida sin la otra persona; en el caso de que la decisión sea seguir juntos, la mediación permite unos mínimos acuerdos de convivencia que no excluyen otro tipo de intervenciones terapéuticas o asesorías psicológicas.

En cuanto a la mediación comunitaria, Para Bramanti y Tomisich (2004), la mediación es “una *relación* que conecta, *ligando y refiriendo*, dos partes diferentes. Se trata de una relación activa, procesual, dinámica que se tiene en presencia de un tercero” (p. 117) cuya intervención tiene tres significados:

1. es un tercero que está en el medio entre dos sujetos (individuales o colectivos) y hace posible una conexión;
2. permite a las partes acceder al sentido/significado de sus lazos, incluso si estos son conflictivos;
3. ubicándose como punto de vista externo, permite hacer surgir el valor “generativo” de los lazos, es decir, la posibilidad de superar la situación conflictiva.

En este sentido, más que constituir una práctica de resolución de los conflictos especializada, la mediación comunitaria es también una práctica que busca producir una mayor capacidad de acción de los actores sociales, según una perspectiva de empoderamiento y no simplemente de redistribución, con lo cual se posibilita acceder a una verdadera “regeneración de los lazos”. En otras palabras, la acción del mediador busca conducir a las personas, dentro de sus propios ámbitos de pertenencia, *“a redescubrir la propia identidad, a reactivar una capacidad de acción, a reasumir un rol social positivo gestionando los conflictos, a asumir, en referencia a la propia ubicación social, la capacidad de promover relaciones constructivas, experimentando reconocimiento”* (2004, p. 117).

En el proceso de mediación entran en juego cuatro componentes fundamentales: *“un modelo cultural, una regulación normativa interna, un objetivo por alcanzar, los medios o los recursos instrumentales para realizar la meta”*. El mediador debe observar si en la realidad en la cual está mediando aparecen estos componentes, de qué manera, cómo se articulan unos con otros y qué influencias ejercen unos sobre otros.

El componente cultural hace alusión a los aspectos simbólicos que permiten al individuo sentirse perteneciente a una colectividad; es el ámbito de los valores, las normas, los significados compartidos, a la vez que el espacio donde es posible la intimidad personal, la emotividad, la cohesión social y la continuidad en el tiempo.

En cuanto al objetivo explícito de la mediación comunitaria, este consiste en la reducción de los conflictos entre grupos sociales y el incremento del bienestar relacional. Desde una perspectiva temporal, a corto plazo busca la gestión y reducción de los conflictos; a mediano plazo se ocupa de generar habilidades de resolución de las controversias y prevención de la anomia y la violencia, mientras que a largo plazo su meta es ayudar a construir una ciudadanía societaria, es decir, que trabaje en función de un bien común y que fortalezca los lazos y promueva la comunidad en tanto lugar de satisfacción completa y adecuación relacional tanto de los individuos como de las familias que viven en ella o se sienten parte de ella (Bramanti y Tomisich, 2004, p. 120).

Al hablar de las reglas se hace referencia a las condiciones que hagan posible restablecer la cooperación entre los individuos, que promuevan la reciprocidad como condición para cooperar. La posibilidad de tales condiciones surge del “redescubrimiento del interés por el Otro mediante la presencia de un Tercero neutral” que ayuda a tejer un lazo en el que hay a la vez tanto de libertad como de obligación. Libertad, como condición para iniciar un proceso de mediación, y obligación que permita definir pactos compartidos que exigen ser respetados (p. 124).

Los recursos que exige el proceso de mediación se hallan tanto en el mediador como en las personas involucradas. El primer recurso es el mediador mismo, en tanto profesional competente, debidamente formado y poseedor de habilidades para desarrollar conexiones, para captar el sentido profundo de los lazos de pertenencia y para movilizar las energías cooperativas; dadas las exigencias de este tipo de mediación, se sugiere la presencia de dos mediadores. Pero también se requieren unos recursos de quienes están en conflicto, empezando por su disposición para estar en el proceso, lo que implica estar dispuestos a comunicarse, a pactar soluciones intermedias, a hacer ofertas provisionales y a firmar compromisos. De esta manera, la mediación asume el carácter de una co-construcción entre quienes están en el conflicto con la presencia del mediador, responsable de todo el recorrido.

Trabajo con familias

En el año 1999 se vinculan a las Unidades los profesionales, en la mayoría de los casos con alguna experiencia en trabajo con familias, en promedio de más de 10 años para los que cuentan con más experiencia, aunque hay otros entre los entrevistados que no han trabajado previamente en el tema.

Experiencia previa

La experiencia fue adquirida en diversas instituciones públicas estatales; es así como dos profesionales refieren su experiencia en el ICBF³⁹, que es el ente de carácter estatal que emite la política nacional sobre el tema y se encarga de fortalecer la familia con el propósito de crear un ambiente sano, en especial para los niños, para asegurarles bienestar y desarrollo adecuado. Tres profesionales han adquirido su experiencia previa en el trabajo realizado en Comisarías de Familia⁴⁰, que son las encargadas de velar por la familia y trabajan en la promoción, prevención y sanción de la violencia intrafamiliar en el Distrito. Una persona refiere su experiencia al trabajo realizado en el DABS⁴¹ -

³⁹ El ICBF, Entidad adscrita al Ministerio de la Protección Social, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada en 1968 para dar respuesta a problemáticas como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada. Se encarga del cuidado de la familia y el menor.

⁴⁰ Las Comisarías de Familia son espacios que la Secretaría de Integración Social del Distrito ha dispuesto para que los miembros de las familias, los niños, las niñas y los adolescentes que viven en Bogotá accedan a la justicia familiar en busca de la garantía y el restablecimiento de sus derechos y recuperación de los mecanismos de protección frente a la amenaza o violación de dichos derechos.

⁴¹ El DABS participaba en la formulación de política social del Distrito Capital y en la ejecución acciones de promoción, prevención, protección y restablecimiento, desde la perspectiva de derechos, para la inclusión social de poblaciones que están en situación de vulnerabilidad, mediante la corresponsabilidad y cogestión entre la familia, la sociedad y el Estado.

Departamento Administrativo de Bienestar Social-, organismo encargado de liderar programas de bienestar social dirigidos a toda la población de escasos recursos en el distrito capital. Un profesional señala que trabajó en programas de la Presidencia de la República dirigidos a las familias vulnerables, víctimas de desplazamiento y atención a familias víctimas de problemas de orden público. Otros dos profesionales estuvieron vinculados a diversas ONG, organizaciones no gubernamentales preocupadas por la situación de las familias víctimas de las diferentes problemáticas. Dos más informan haber realizado su práctica en consultorio particular. De acuerdo con su experiencia y formación, algunos se dedicaron al trabajo clínico de atención directa. Una persona refiere su experiencia al trabajo realizado en instituciones educativas con padres de familia⁴².

De acuerdo con el Manual de Intervención, las UMC fueron creadas por la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como una estrategia para promover la convivencia pacífica y la tramitación concertada de los conflictos (Cendex, 2003 c, p. 1-12). Es así como se comienza a realizar el trabajo en el año 1999 sin una estructura programática definida desde el nivel central. Básicamente se comienza a ofrecer atención a los ciudadanos que solicitan servicios de orientación acerca de asuntos cotidianos relacionados con problemas de arriendos, contratos civiles o problemas de convivencia entre vecinos.

La experiencia adquirida previamente por los profesionales abre la posibilidad de intervención en el proceso de definir una estructura programática que oriente su actuar y ayude a definir el papel que cumplirán las Unidades en dicha tarea. Los psicólogos refieren

⁴² Entrevista 5.

su trabajo en diferentes grupos de población, como familias de fármaco-dependientes⁴³; otros la han adquirido en trabajo en colegios con padres de familia⁴⁴; de acuerdo con las circunstancias del país, algunos han trabajado con población desplazada⁴⁵, mientras otros trabajaron con adultos mayores pacientes terminales⁴⁶.

Se puede observar que los profesionales poseen una amplia gama de herramientas, producto del trabajo desarrollado en tan diversos escenarios, circunstancia que les ha dado un variado aprendizaje en técnicas como manejo de entrevistas en diferentes grupos poblacionales o conocimiento y manejo de terapias⁴⁷. Trabajaban temas de gran actualidad y acordes con las circunstancias actuales que vive el país, como manejo del duelo y desplazamiento⁴⁸. Sin embargo, para otros la experiencia proviene del campo de la orientación familiar, de pareja y escuela de padres⁴⁹.

Los abogados refieren su experiencia a actividades propias de su profesión como litigantes en diversos asuntos como cuestiones económicas, tenencia de los menores, alimentos, visitas, divorcios, cuotas alimentarias o custodia de los menores, utilizando técnicas como la mediación antes del litigio y la conciliación dentro del proceso judicial⁵⁰. Sobre este conocimiento previo algunos mantienen aún un perfil muy marcado desde lo jurídico y sus orientaciones son en esta línea.

⁴³ Entrevista 4

⁴⁴ Entrevista 5

⁴⁵ Entrevista 6

⁴⁶ Entrevista 6

⁴⁷ Entrevista 5

⁴⁸ Entrevista 6

⁴⁹ Entrevista 5

⁵⁰ Entrevistas 7 y 8

La experiencia de los profesionales de Trabajo Social proviene del trabajo con niños en protección, adolescentes egresados del ICBF y familias, buscando la reinserción social de los adolescentes, así como en el desarrollo de proyectos escolares.

La diversidad en la procedencia y la experiencia aporta a este equipo de profesionales la posibilidad de explorar y construir desde diferentes enfoques el modelo de intervención de las Unidades, enriqueciéndolo desde las diversas disciplinas y poniéndolo al servicio de la ciudadanía de Bogotá.

Con la intención de abordar tan diversos escenarios, la experiencia previa de los funcionarios y sus muy variadas técnicas de intervención juegan un papel importante al realizar el trabajo de mediación en los ámbitos familiar y comunitario. Ese bagaje de herramientas son aportadas para el logro de los objetivos de las Unidades en la construcción de una cultura de paz. Dos psicólogos hacen referencia a una específica, la corriente cognitivo-conductual”⁵¹. La terapia cognitiva o terapia cognitiva conductual ayuda a entender la conducta y las emociones de los individuos y modificar sus patrones de pensamiento y conductas para permitirles adaptarse mejor a su realidad.

Otros por ejemplo señalan “los lineamientos teóricos de la psicología dinámica, la confluencia de una serie de técnicas de la psicología dinámica”⁵², un enfoque que brinda elementos para entender la dinámica de las relaciones y comprender cómo influyen en ellas

⁵¹ Entrevista 5,13

⁵² Entrevista 6.

causas internas del individuo y externas del medio ambiente o entorno donde el individuo se desenvuelva.

Buscando elementos para realizar intervención en el ámbito familiar, cobra importancia la experiencia previa de tres psicólogos y un trabajador social que se refieren a la intervención con familia desde el modelo sistémico de Salvador Minuchin. La teoría sistémica de intervención en familia específicamente trabaja sobre familia y busca explicar las causas de los problemas o la enfermedad de los individuos que viven en familia.

El Estado colombiano tiene la obligación constitucional de brindarle protección a la familia, así como crear las políticas e instancias necesarias para resolver conflictos dentro de la familia, según el artículo 42 Constitución Política de Colombia, que crea una serie de normas para brindar protección a la familia. Es así como los abogados entrevistados hacen referencia a las normas sobre el divorcio y sus causales: “son nueve causales, sobre esas trabaja uno los divorcios”⁵³.

Los conocimientos previos de los funcionarios acerca de su trabajo con familia han sido de gran utilidad para la intervención. No se perciben, en general, directrices que sugieran algún enfoque en particular para abordar la familia, con excepción de cuatro que afirman haber utilizado el enfoque sistémico. Lo predominante era el uso de determinadas técnicas, en el caso de quienes hacían terapia o algún otro tipo de intervención, o las normas jurídicas en los casos de quienes siendo abogados trabajaron en Comisaría de Familia o como litigantes.

⁵³ Entrevista 7.

Directrices sobre familia en la Secretaría de Gobierno

Las funciones son más de carácter preventivo y de intervención en comunidad. Por tal motivo no existen directrices específicas en el tema de familia. Cuando se indaga sobre las directrices, seis personas señalan que la Secretaría no ha promovido un enfoque específico en el tema de familia⁵⁴. Ha ofrecido capacitaciones diversas como un diplomado en Mediación Comunitaria en la Universidad Externado de Colombia en el año 2002, un Curso Avanzado en Resolución de Conflictos en la Universidad Javeriana en el año 2000, un curso de Mediación Escolar en la Universidad Sergio Arboleda en el año 2000, especialmente en lo referente a modelos y técnicas de mediación, sin adoptar oficialmente ningún modelo en particular. Algunos valoran positivamente la gran cantidad de capacitación recibida, en cuanto consideran que les ha suministrado diversidad de enfoques y herramientas para intervenir. Para otros, no obstante, esto constituye una debilidad en el sentido de no tener claridad en el propósito ni en la forma de lograrlo.

Los profesionales deben convertirse en creadores y exploradores de actividades y prácticas en los espacios situados entre el Estado y la sociedad civil y en promotores de un sistema de acción, constituyéndose así en un puente entre los diferentes espacios, lo que presupone una presencia permanente en el territorio. Esto implica que los funcionarios deben convertirse en observadores capaces de ponerse en el lugar del otro, de conocer lo

⁵⁴ Entrevistas 6,7,8,10,11,14

que los individuos conocen del entorno, a partir del reconocimiento de las motivaciones, los intereses y las lógicas de actuación dentro de las comunidades

De acuerdo con el estudio de Cendex del año 2003, el escenario de interacción comunitario que privilegian las Unidades para la intervención es el que se dinamiza en torno a las relaciones económicas por contratos de arrendamiento, debido a la demanda preferencial que tienen las Unidades para intervenir en casos concretos de incumplimiento de acuerdos en la relación arrendador-arrendatario. Aunque el factor económico que dinamiza este escenario es importante, no es el más viable para restaurar relaciones de convivencia pacífica en las localidades, precisamente por no existir condiciones para sostener los acuerdos económicos. Existen otros escenarios comunitarios más vinculantes y significativos para la convivencia comunitaria y la intervención del conflicto, como las relaciones familiares y vecinales, que no están siendo apoyados por las Unidades y que podrían inclusive incidir indirectamente en los conflictos de carácter eminentemente económico (Cendex, 2003 c, p. 1-14). Es así como se comienza a hacer visible la intervención en el espacio de las relaciones familiares y vecinales, se comienza a explorar en este espacio a fin de encontrar en este ambiente las condiciones que propicien la generación de una cultura de convivencia pacífica.

La reforma constitucional de 1991 determinó dos aspectos importantes frente a la construcción de la convivencia. Por un lado, establece como deberes ciudadanos la defensa y difusión de los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica y, por otro lado, propende al logro y mantenimiento de la paz. La puesta en práctica de estos deberes ciudadanos se expresa desde la vivencia cotidiana en el hacer individual y la

interacción colectiva. En este marco de referencia los funcionarios de las Unidades comienzan su intervención dirigida más a la búsqueda de la convivencia pacífica, buscando escenarios comunitarios donde se puedan desarrollar acciones de carácter preventivo en escuelas, barrios y entre vecinos, en procesos de mediación comunitaria y familiar.

Con el paso del tiempo y frente a la demanda del servicio se empieza a trabajar incipientemente en mediación de problemas de convivencia familiar. Cuatro de los entrevistados señalan que se ha venido haciendo un esfuerzo, sobre todo individual, de apropiarse de técnicas para construir cada uno su propio estilo de hacer la mediación en familia⁵⁵.

El proceso de capacitación ofrecido en principio por la Secretaría de Gobierno en el año 2000, mediante el Curso Avanzado de Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana, tenía su énfasis en la mediación estilo Harvard, cuyo principal objetivo es trabajar para el logro de un acuerdo; hasta ese momento no se hablaba de restablecer la relación entre las partes.

Frente a la creciente inquietud de algunos profesionales sobre la manera como se abordaba el trabajo en mediación, y para este caso en el ambiente familiar y la convivencia con vecinos, se vio la necesidad de introducir otras miradas que aportaran más a los objetivos misionales de las Unidades de ser ejes de convivencia, donde se trabajara más desde la transformación de la relación de las partes en conflicto y de dejar un saldo pedagógico del proceso que apuntara a la reflexión individual y a la transformación hacia

⁵⁵ Entrevistas 4, 5, 9 y 12.

una cultura de convivencia pacífica. Es así como surge de manera exploratoria la mesa de mediación (conformada por profesionales de las diferentes Unidades) que tiene como objetivo buscar la reflexión de los profesionales sobre su quehacer, a partir de la lectura y discusión de diferentes autores que hablen del proceso de mediación dirigido a la familia. Se hace entonces el tránsito de la mediación desde el enfoque de Harvard, se comienza a revisar textos de manera individual sobre el modelo transformativo que invita a tener una mirada más acorde con procesos de transformación de los ciudadanos para que tramiten sus conflictos por la vía de la mediación familiar o vecinal. Este proceso desencadenó otro adicional con los lineamientos teóricos del modelo circular narrativo, en el cual se encuentran elementos útiles para la intervención en casos de familia.

Se busca entonces encontrar escenarios y relaciones comunitarias más vinculantes donde exista la posibilidad de mantener una relación, la cohabitación, el reconocimiento mutuo, la aceptación del otro, el intercambio, el encuentro, el afecto, el compromiso o la posibilidad de que el otro siga siendo parte del proyecto común de vivir juntos, espacio donde se propicie la convivencia entendida como “proceso integral de la vida que resulta de las relaciones con otros en diferentes contextos sociales: con personas que comparten una vivienda, con los amigos, vecinos, conciudadanos y con la naturaleza” (Arango, 2000). Algunos de estos escenarios y relaciones significativas serían (Cendex, 2003 c, p. 1-19):

- Relaciones de convivencia permanente, no transitoria.
- Relaciones familiares (son uno de los referentes principales de la convivencia).

- Relaciones de amistad, donde es posible la aceptación incondicional del otro/a y donde se dan experiencias de solidaridad, cooperación y ayuda mutua previendo un carácter desinteresado.
- Relaciones que se articulan con otros alrededor de la satisfacción de necesidades e intereses colectivos (servicios públicos, educación, trabajo, empleo, religiosos, etc.).
- Relaciones que se articulan con otros para la creatividad y la realización.

Investigación en familia

En la estructura programática de las Unidades se tiene previsto realizar un proceso de monitoreo de los factores que dinamizan la convivencia local en términos comunitarios, como una estrategia para la intervención en comunidad que busca con la ciudadanía la construcción de nuevos niveles de conocimiento sobre los factores y prácticas dinamizadoras de la convivencia, mediante espacios comunitarios de auto-reflexión. Se trabajará con familia pero en el espacio común del barrio y el vecindario, con el fin de alcanzar el objetivo de las Unidades de ser ejes de convivencia.

A lo largo de estos nueve años de intervención y de construcción de los procesos de las Unidades y frente a la solicitud de atención de problemas de convivencia familiar, se hace necesario comenzar a definir esas líneas de investigación. Frente a la pregunta acerca de si en las Unidades se hace investigación en asuntos de familia, la respuesta de los entrevistados es unánime en el sentido de que no se promueve ni se hace investigación en este tema específico. Desde la consultoría con Cendex en el año 2003 se propuso trabajar

desde el monitoreo en indagar sobre algunos factores que permitan caracterizar elementos o prácticas de la convivencia cotidiana en diferentes ámbitos de relación, como son:

- **Ámbito familia:** referente principal de la convivencia conformado por la familia nuclear, (padres, hijos, hermanos), es decir, donde existen vínculos de consanguinidad o afinidad, se comparte el mismo techo y las relaciones de convivencia son permanentes, no transitorias.
- **Ámbito vecinal:** entendido como personas que habitan independientemente en un mismo edificio, manzana, calle o casa; el vecino no es un pariente (relación prescrita) ni un amigo (relación elegida) sino una presencia ineludible en el espacio vital de las personas, entre quienes los contactos son sólo normativos, basados en la cortesía y la convivencia.
- **Ámbito barrial:** entendido como área de convivencia determinada por un espacio geográfico donde se comparten espacio público, bienes, servicios e institucionalidad y la existencia de referentes que caracterizan la identidad social y territorial (Cendex, 2003 c, p. 2-13).

Además de estos ámbitos hay factores que deben tenerse en cuenta en el proceso de recolección de la información; para tal efecto se elaboraron instrumentos con los cuales se pretende observar relaciones de afecto, tolerancia-respeto, solidaridad, cooperación, comunicación, autorregulación corresponsabilidad y participación. Estos factores permitirían establecer relaciones dinamizadoras de la convivencia y que den pautas para generar alternativas de intervención en estos contextos.

En el ejercicio de formulación que se hizo desde el Manual Estratégico se propone este tipo de intervención pero este se queda corto de acuerdo con lo informado por los funcionarios entrevistados, quienes manifiestan que desde su formación de pregrado y en la experiencia universitaria no se observa ningún acercamiento a procesos de investigación. No se informa sobre investigaciones realizadas antes del trabajo en las Unidades. Dentro de las funciones de las Unidades no aparece como labor de los funcionarios desarrollar procesos de investigación en familia. Parece además que no se cuenta con herramientas para adelantar dichos procesos ya que no hay formación previa en el tema, no hay conocimientos de metodologías o técnicas de investigación, no se conocen herramientas en este tema que puedan nutrir o desarrollar un proceso de investigación, ya que la labor se ha centrado fundamentalmente en ofrecer atención directa al ciudadano y en procesos de formación de actores voluntarios de convivencia.

Líneas de investigación propuestas

Si bien es claro que en el momento no se desarrolla investigación en el tema, sí existe la inquietud por parte de los profesionales y de acuerdo con sus disciplinas presentan varias propuestas. Los psicólogos nos hablan de la importancia de “aprender técnicas precisas, que nos ayuden en la intervención, siempre es bueno contar con más herramientas”⁵⁶, que cualifiquen la intervención de los profesionales en el tema y de esta manera poder ofrecer un mejor y más efectivo servicio a la comunidad. Pero también es

⁵⁶ Entrevista 4

importante mirar las relaciones dentro de la familia, como por ejemplo “la relación distante entre padres e hijos”⁵⁷. Otros temas sugeridos por los entrevistados son la formación en valores, conocer el concepto de familia, es decir, “formación de familia”⁵⁸, conocer de su organización, así como del papel que cumple en la sociedad, como podría ser un espacio de formación de individuos autónomos y seres humanos plenamente realizados.

Un abogado opina que sí es importante la investigación pero primero “bastaría con conocer lo que se ha hecho, hacer un recorrido por todo lo investigado y con lo que uno ha recorrido en estos diez años para ejecutar cosas”⁵⁹. El conocimiento de las acciones que se adelantan en el tema según los funcionarios entrevistados permite conocer un marco teórico de referencia y los diferentes desarrollos de la familia.

Los trabajadores sociales manifiestan que es muy importante desarrollar investigación en el tema como fortaleza para la intervención: “me parece que hace falta más investigación, investigación de tipo participativo”⁶⁰. La creciente demanda de atención sobre asuntos de convivencia donde están involucrados adultos mayores, que solicitan el servicio de mediación familiar porque sienten que han perdido frente a su familia la autoridad o porque son víctimas de maltrato por parte de sus familiares (hijos, nietos, otros parientes) que los relegan a un segundo plano y solo esperan del abuelo que siga siendo soporte económico a través de su pensión o los dineros que reciben por arriendos, sin que ningún miembro de la familia vele por su bienestar físico ni emocional. Esta es una evidencia de “la fragilidad del adulto mayor en una sociedad que tiene muy pocas

⁵⁷ Entrevista 5

⁵⁸ Entrevista 6

⁵⁹ Entrevista 8

⁶⁰ Entrevista 10

oportunidades de trabajo para los jóvenes y que siguen pegados al proyecto de vida de los adultos”⁶¹. Otro profesional señala la importancia de trabajar en el tema de familia con parejas jóvenes, y manifiesta que para muchos antes que un proyecto de vida lo que ocurre “es un accidente, y si hoy no funcionó, desapareció”⁶². Afirmo que este trabajo se debe iniciar desde el seno familiar, ubicando en un lugar importante de la vida las relaciones familiares y cómo a través de estas se generan vínculos más fuertes entre los miembros de la familia y de esta manera se desarrollan acciones dirigidas a crear individuos más responsables de sí mismos y del cuidado de los otros.

Aportes desde la academia

Si bien es cierto no hay una directriz definida por la Secretaría de Gobierno en el tema de familia, se hace evidente a través de las respuestas de los funcionarios que es un ámbito que amerita este tipo de intervención y que sería interesante buscar espacios de discusión. Al respecto resultan muy importantes los aportes que desde la academia nos puedan dar investigadores en el tema de familia, como la Doctora Yolanda Puyana⁶³ quien fundamenta su trabajo investigativo en el construccionismo social de Berger y Luckman. “Ellos se mueven con una mirada distinta al positivismo, entienden que la sociedad va construyendo la cultura, y nosotros estamos en esa cultura desde antes de nacer y ahí aprendemos a través de la socialización, la interiorizamos como si fuera la verdad y nos movemos con esa realidad como si fuera nuestra única realidad y de ahí entonces nos

⁶¹ Entrevista 12

⁶² Entrevista 12

⁶³ Entrevista 15, Yolanda Puyana, Investigadora en género y familia, docente de la Universidad Nacional de Colombia.

comportamos de una manera o de otra manera”⁶⁴. Es decir que no hay una forma natural de familia ni una definición preestablecida sino que son construcciones que se van dando en una cultura específica y en condiciones distintas que son cambiantes y dinámicas.

La doctora Yolanda Puyana señala que en su ejercicio ha sido muy significativo el “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”⁶⁵.

Dentro de las líneas interesantes para investigar en familia señala la doctora Puyana el tema de “familia y desplazamiento forzado”, fenómeno que cobra importancia en la situación actual del país. Otro tema interesante de abordar desde el espacio de las Unidades sería las “relaciones de pareja” que parte desde la consolidación misma de la pareja, los acuerdos de convivencia a que lleguen, así como el cuidado y afecto que se provean mutuamente; se trata de un tema que abriría perspectivas importantes para la prevención con parejas consolidadas o con futuras parejas. Además anota que sería importante trabajar “el tema de las abuelas, que no se ha trabajado”, cuando por efectos de las dinámicas sociales los padres se ausentan y son los abuelos los que entran a reemplazar la figura paterna, asumiendo el rol de padres en el cuidado de sus nietos. En este tema se encuentra

⁶⁴ Entrevista 15.

⁶⁵ *Ibíd.*

coincidencia con lo manifestado por dos profesionales de las Unidades, quienes expresan su interés en trabajarlo porque es una solicitud que llega a los espacios de la Unidad y que se trabaja por medio de la mediación familiar.

Cuando se le indaga sobre cuál sería el aporte desde la investigación para la mediación familiar, señala “que no sólo los mediadores sino los terapeutas entremos a considerar las características de la familia para nuestra labor. Muchas veces hay un rompimiento entre las prácticas y los conocimientos sobre las prácticas culturales y lo que realmente hace el mediador o la mediadora, el terapeuta o la terapeuta. Generalmente los psicólogos no se forman en la antropología de la familia, o en todo este tipo de cosas, no saben ni que existen estos conocimientos, entonces se mueven mucho por los modelos norteamericanos, europeos, y yo creo que tenemos que entrar a mirar más a fondo nuestra cultura”⁶⁶. Es importante mirar el contexto en el cual se desenvuelve la familia, para entender su dinámica y ofrecer alternativas acordes con sus intereses y necesidades.

La familia desde el Modelo Relacional Simbólico

Para conocer la manera como se concibe la familia desde el modelo relacional simbólico resulta muy ilustrativo el artículo de Eugenia Scabini (2001) del cual a continuación se destacan algunos apartes. Desde este enfoque “la familia es el único lugar en el cual las personas están, se unen, se ponen en juego, ponen en común no algún aspecto de sí mismos, sino a sí mismos”. La familia constituye para el individuo, ya sea para bien o

⁶⁶ Entrevista 15

para mal, el único acceso a la construcción y desarrollo de la propia identidad. La familia es, en efecto, aquella organización que por su especificidad une y mantiene juntas las diferencias originarias y fundamentales de los seres humanos, las diferencias de género (masculino y femenino), entre generaciones (padres e hijos) y entre estirpes o el árbol genealógico (materno y paterno) y que tiene como objetivo la generatividad.

Lo relacional del enfoque define y especifica el punto de observación del objeto familia, mientras lo simbólico identifica y define las categorías que califican las relaciones familiares. Por su parte, la relación significa lazo, aquello que une o conecta a las personas.

La vida cotidiana en familia se construye con miradas, intercambios verbales y no verbales. Se interactúa con palabras, hechos, acciones, decisiones, abrazos. La interacción es lo importante de la vida en familia, las reacciones y las influencias recíprocas entre cónyuges, entre padres e hijos, entre abuelos y nietos. Los intercambios, las interacciones, las comunicaciones que se efectúan en familia se pueden comprender plenamente si no nos olvidamos de las características personales de los sujetos que interactúan en la vida cotidiana: ellos están profundamente ligados, tienen orígenes comunes. Los miembros de la familia sujetos activos de acciones y de decisiones están unidos y vinculados a la historia de las generaciones de las cuales provienen y que los han generado física y psíquicamente. La historia de las generaciones es también la historia cultural y social porque la familia es un organismo vivo de la sociedad.

En conclusión, la relación es aquello que une a los miembros de la familia entre sí. Es el acuerdo o pacto que establecen un hombre y una mujer cuando se convierten en

marido y mujer y aquello que une a padres e hijos (reconocimiento recíproco), y la historia familiar, es decir, todo a aquello que se ha construido y se construye continuamente en cuanto a valores y modelos de funcionamiento. Se sitúa en el nivel relacional no sólo lo que se hereda como vínculo de las generaciones precedentes, sino todo lo que se hereda desde la cultura y la sociedad en la cual se desarrolla el individuo.

En la relación familiar podemos distinguir varios ámbitos, como son el lazo conyugal, el lazo intergeneracional, el lazo entre estirpes y el lazo de intermediación entre familia y comunidad. El lazo que surge con el pacto conyugal es el eje fundamental de la familia y es un dispositivo vivo de la transmisión intergeneracional. El lazo intergeneracional es el eje vertical que enlaza generaciones, es la red de intercambios que se efectúan entre padres e hijos y de manera general entre familias de origen y la nueva familia. El lazo entre estirpes es el que atraviesa las generaciones, es el depósito de las tradiciones, mitos, legados familiares y culturales.

El lazo entre la familia y la comunidad es el espacio donde la familia interactúa con el ambiente externo, que para este caso se denomina comunidad y que consiste en una red de instituciones de nexos más o menos significativos, caracterizados por grados de solidaridad e intimidad diversos.

Los diferentes tipos de lazo (conyugal, intergeneracional, entre estirpes y entre familia y comunidad) pueden funcionar desde procesos positivos que producen bienes relacionales o pueden ser negativos y generan patología. Ya que el objetivo, aquello que mueve a la familia es la generatividad, se puede decir que varios tipos de relaciones viven y

prosperan si surgen de procesos generativos, y perecen si son consecuencias de procesos degenerativos.

El pacto conyugal encuentra formas que lo nutren y lo hacen durar en el tiempo y formas que lo desgastan y disgregan. De la misma manera, la relación parental asume formas de cuidado responsable y formas de abandono o negligencia. El legado de la estirpe puede ser reconocido y prosperar por ambos ejes (paterno y materno) o solo por uno de los dos o puede ser negado o rechazado. Y cuando el lazo entre generaciones que se aprende en familia es transferido a nivel social se produce generatividad social.

Lo simbólico es entendido como aquello que vincula entre sí partes diferentes y por medio de la conjunción permite el reconocimiento. Es lo que se llama lo familiar, que está formado por cualidades relacionales fundamentales de la vida familiar que se nutre de aspectos afectivos y éticos. Sin duda la familia es el lugar de los afectos más profundos, pero también el lugar fuente de la responsabilidad en las confrontaciones con el otro. Las cualidades ético-afectivas constituyen la estructura fundamental bien sea de la relación de pareja (lo conyugal), de la relación padres-hijos (lo parental) o de la relación de las estirpes (lo transgeneracional). Estas cualidades se identifican como confianza-esperanza y justicia-lealtad.

Confianza y lealtad son los ingredientes esenciales de las relaciones sanas, mientras desconfianza, deslealtad e injusticia constituyen el área insana que amenaza las relaciones. En un clima de confianza-esperanza la persona puede proyectarse y crecer, por el contrario la desconfianza aprende técnicas de la amenaza.

Si se observan las relaciones desde el punto de vista dinámico, de lo que se da y se recibe, de lo que se intercambia, se estaría hablando del don y la deuda. El don es una característica del lazo familiar que es gratuito en su origen. Cuando este elemento de gratitud está ausente, nos encontramos con quien no está en capacidad de dar y usa y explota al otro. El don convive con la deuda, la obligación. Las relaciones familiares se debaten entre el dar, el recibir y el devolver y, en las familias sanas, se devuelve no solo por obligación moral sino movidos por el deseo de restituir. Desde el punto de vista psíquico es importante el proceso de identificación. Los padres jóvenes para poder transmitir a su vez la vida física y psíquica a una nueva generación, deben haber tenido la posibilidad de identificarse, como hijos, con fuentes benéficas, es decir donativas. Cuando estas fuentes no están presentes será necesario que los miembros de la familia hagan el duelo y sean ayudados a perdonar, recuperando la sustancia ético-afectiva que es la esencia del hombre.

Pacto de reciprocidad, cuidado responsable y cuidado de la herencia son componentes simbólicos de la relación conyugal, de la relación parental y de la relación entre estirpes. La relación conyugal es un vínculo recíproco que establecen un hombre y una mujer, basado en la confianza y que permite pasar de la seducción a confiarse el uno al otro y darse cuidado mutuo. El compromiso y la confianza constituyen los polos ético y afectivo entre los cuales se mueve la relación conyugal. Sin la confianza el pacto se vuelve un frío contrato y sin el pacto y el compromiso de mantenerlo en el tiempo, la confianza se vuelve riesgosa porque está ligada al sentimiento y a la emoción.

El deseo generativo mueve a la pareja a convertirse en padres, lo que se expresa en el cuidado responsable. El cuidado expresa el polo afectivo y la responsabilidad el polo ético. Aunque el cuidado responsable es una labor de ambos padres, simbólicamente se puede ligar el polo afectivo a la función materna y polo ético a la paterna. La función materna, que se expresa en el dar vida, en la dedicación amorosa al recién nacido, está movida por la confianza y la esperanza. La función paterna, por su parte, está ligada más al polo ético y al respeto a la justicia y lealtad en las relaciones. Se expresa en normas y valores de la vida familiar, así como en tradiciones que se deben respetar. Estas funciones son compartidas por ambos miembros de la pareja de padres.

Relación entre estirpes

Se hace evidente por la presencia de culturas diferentes a la nuestra como ocurre en la actualidad en las sociedades donde interactúan muchas culturas. Aunque también en nuestras familias tradicionales conviven estirpes familiares diversas como los ascendientes maternos y paternos, el árbol genealógico del padre y la madre. Es muy difícil que las dos estirpes estén igualmente representadas, hay en general tensiones entre ellas y cada una tiende a privilegiar a una estirpe a costa de la otra. En la sociedad occidental actual la tensión entre estirpes familiares asume formas ligadas a la expresión de los afectos y la ayuda ofrecida a la pareja joven. Es muy común que las parejas jóvenes privilegien la línea materna, es decir, la familia de origen de la madre. Lo más sintomático no es solo el desequilibrio hacia lo materno, sino la subvaloración del rol y de la función de los ascendientes de las estirpes. Las parejas actuales viven lo familiar como si tuvieran inicio

en sí mismas, viven el mito de la pareja que se autogenera. La relación padres-hijos ocupa toda la escena y las estirpes y sus legados son vagamente percibidos. Un ejemplo claro de ello es la asignación de nombres, cuando se opta por los que están de moda desconectados de la historia generacional.

En conclusión, si el pacto de reciprocidad es el aspecto simbólico de la relación conyugal y el cuidado responsable es el de la relación parental, el cuidado de la herencia es el aspecto simbólico de la relación entre estirpes.

La transición

Si bien la relación y lo simbólico son el tejido de la vida familiar, emerge con claridad la estructura relacional de la familia con sus aspectos de fuerza y de debilidad: nacimientos, muertes, separaciones pero también el paso a la condición adulta y la partida de los hijos son transiciones importantes de la vida familiar que agitan la organización familiar entera y ponen en discusión sus equilibrios. La dificultad del tránsito reside en el hecho de que nos pone en una situación ambigua y riesgosa.

De la familia a la comunidad

De lo anterior, sería interesante discutir la relación entre familia y comunidad, ya que parece que la segunda es una continuidad de la primera, es decir que de la familia se deriva la comunidad, relación unívoca que no afirmamos como la única. Es la comunidad el

escenario natural donde se desenvuelve la familia, de ahí que exista una relación muy estrecha entre las dos, porque cada persona igualmente interactúa en la comunidad, interactúa en el colegio, interactúa en el vecindario e interactúa en la familia⁶⁷. Sin embargo, se habla desde el enfoque sistémico de la sinergia entre familia y comunidad⁶⁸, pero ¿no es también históricamente la comunidad el escenario donde aparece la familia, un tipo de familia que no es la misma familia de la que hoy hablamos?

Finalmente, existe el vínculo entre la familia y la comunidad, entendida ésta como una red de instituciones, con nexos significativos y que se caracterizan por diferentes grados de solidaridad e intimidad. Por otro lado está la generatividad social, a la que Cigoli y Scabini (2007) se refieren como “la productividad y creatividad personal y el cuidado-inversión en las generaciones sociales, incentivando el desarrollo y comprometiéndose a transmitir el sustento de valores, que es lo que le da significado y esperanza a la vida” (p. 72). Esta forma de la generatividad implica para los padres la responsabilidad de “hacerse cargo no solo de los propios hijos sino, más globalmente, de la generación de los jóvenes a la cual ellos pertenecen, promoviéndolos como personas responsables y dándoles un espacio efectivo” (Lanz y Marta, 2006, p. 135). Tal responsabilidad coloca a los padres ante la pregunta sobre cómo insertarse en el contexto comunitario, cómo establecer relaciones con otros para trabajar conjuntamente en este propósito.

⁶⁷ Entrevista 7

⁶⁸ Entrevista 5

En general predomina la idea de que debe trabajarse fundamentalmente en la familia para producir cambios en la sociedad, lo cual “repercute” en otros ámbitos⁶⁹ o se “irradia”⁷⁰. Aquí parece estar implícita la idea de una transmisión mecánica. En otros casos, es como si el individuo llevara instalada una capacidad que puede utilizar en diferentes espacios relacionales⁷¹. La familia que es el núcleo principal de la comunidad y de la sociedad⁷². Ninguna de las dos visiones establece, sin embargo, alguna manera de operar la conexión entre familia y comunidad.

⁶⁹ Entrevista 7.

⁷⁰ Entrevista 6.

⁷¹ Entrevista 8.

⁷² Entrevista 8.

Trabajo en comunidad

Ante todo es pertinente aclarar por qué en el marco de esta investigación se quiere indagar acerca del tema comunitario visto en y desde las Unidades de Mediación y Conciliación. Desde la apertura de las Unidades en 1998, tras un proceso que empezó con la reestructuración de la Secretaría de Gobierno mediante la expedición del Decreto 485 de 25 de julio de 1996, se preveía implícitamente que el ámbito de la comunidad sería fundamental en la construcción de convivencia ciudadana, como señala el Cendex al afirmar que con la nueva estructura se buscaba “la implementación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los ámbitos institucional, escolar y comunitario, mediante el desarrollo de políticas, planes, programas y proyectos” (Cendex, 2003 a, p. 8). Aunque la alusión a lo comunitario no es explícita, se deduce de la lectura de la misión y de la visión de las Unidades de Mediación y Conciliación. En efecto, la misión de estas dependencias declara que “promueven en la ciudadanía la construcción de la convivencia pacífica y apoyan su sostenibilidad mediante la difusión, promoción y aplicación de medios alternativos de abordaje de conflictos en el ámbito local” (Cendex, 2003 c, p. 1-13), mientras la visión plantea que las Unidades de Mediación y Conciliación están proyectadas para convertirse en los “ejes de la convivencia pacífica por excelencia, mediante acciones de carácter formativo y preventivo hacia el sostenimiento de una cultura ciudadana de paz” (p. 1-12).

Si bien no se utiliza explícitamente el término “comunidad”, se hace alusión a la “ciudadanía” como sujeto colectivo al cual se dirigen las acciones de las Unidades, sujeto que designa a todos los ciudadanos en general sin hacer ningún tipo de precisiones, lo cual

se explica por el carácter público de las Unidades que deben prestar sus servicios sin hacer distinciones de ninguna clase entre sus usuarios. Sin embargo, términos como “ciudadanía” o “sociedad” hacen un señalamiento de carácter general que no orienta a la hora de los abordajes prácticos, los que requieren precisiones conceptuales y metodológicas. Esto se hace más evidente si se plantea la pregunta acerca de cómo promover la “construcción de convivencia pacífica” o qué acciones serían pertinentes para lograr que las Unidades se conviertan en ejes de convivencia hacia el logro de “una cultura ciudadana de paz”. Responder a estas preguntas en la práctica es posible en la medida en que se tenga una concepción de lo que se entiende por convivencia y por cultura; mientras sean términos abstractos, difícilmente se puede hacer algo con las personas que dan vida a la comunidad o con la cultura que constituye el mundo de significados dentro del cual hallan sentido para sus actos.

La alusión a lo comunitario, no explícita en la misión y la visión, se empieza a percibir en otros documentos, en especial cuando se habla de los procesos por medio de los cuales las Unidades llevan a cabo su labor. El Manual Estratégico de Intervención de las Unidades, publicado en 2003 como resultado de una consultaría contratada por la Secretaría de Gobierno con el Centro de Proyección para el Desarrollo – Cendex – por ejemplo, señala que “las UMC han llegado a la convicción de lo indispensable del aporte de la perspectiva comunitaria para poder responder a los desafíos de la convivencia de esta nueva época que nos ha tocado vivir. Esta convicción está fundada en otra más profunda: que la convivencia pacífica en la ciudad no depende de las UMC, sino que esta debe ser una construcción conjunta con la acción y la imaginación de todos los hombres y las mujeres que la habitan” (Cendex, 2003 c, p. 1-10 y 1-11).

Estas conclusiones de Cendex y el viraje que representan son el resultado de una evaluación hecha a la gestión de las Unidades en 2003, en el cual se señala que la atención a situaciones de conflicto interpersonales, comunitarios y la generación de una cultura por la convivencia y resolución pacífica de conflictos “es uno de los objetivos implícitos más recurrentes de estas dependencias” y que “se refuerza con el planteamiento de las funciones orientadas mayormente al contexto comunitario en la transformación de conductas” (Cendex 2003 a, 26).

Dado que el trabajo comunitario es un aspecto que aún no ha logrado consolidarse en la gestión de las Unidades, como lo revelaba entonces el informe de Cendex y como se desprende de los testimonios obtenidos en las entrevistas a los cuales se alude en las páginas siguientes, sigue teniendo sentido la discusión acerca de la pertinencia del trabajo comunitario, las características que este asume y los derroteros que podrían considerarse para el futuro próximo.

Experiencias previas de los funcionarios en trabajo comunitario

La conformación de los equipos de profesionales para las Unidades de Mediación y Conciliación se hizo de manera aleatoria, es decir que si bien los perfiles mínimos eran claros en el sentido de que se requerían profesionales del derecho y de ciencias sociales como la psicología, la sociología, el trabajo social o la filosofía además de un asistente para asuntos administrativos, la conformación del equipo resultó ser toda una aventura que al día

de hoy le ha aportado a las Unidades de Mediación y Conciliación un sello, enfoques y dinámicas singulares en torno al trabajo con comunidad.

En general pocos entrevistados reportan trabajo comunitario previo a la experiencia en las Unidades de Mediación y Conciliación. Solamente algunos de los profesionales mencionan haber realizado algunas actividades, por lo demás muy diversas, que consideran trabajo comunitario. Por ejemplo, una mediadora en su experiencia como psicóloga trabajó con personas desplazadas por la violencia, ayudándoles a asimilar la situación de desarraigo y el duelo por la pérdida de seres queridos, lo cual abordaba principalmente por medio de talleres grupales⁷³. Dos experiencias, también de psicólogos, se refieren a trabajo con personas fármaco-dependientes o consumidoras de sustancias alucinógenas. Una experiencia más tuvo lugar con grupos vulnerables en zonas marginadas del sur de Bogotá, en un contexto particularmente violento; fue un trabajo en el cual, según relata un mediador, con estudios en psicología, llegó incluso a verse en riesgo su vida en enfrentamientos armados entre grupos que luchaban por el dominio territorial y por el control de determinadas actividades en una zona de Bogotá⁷⁴.

Un trabajador social se desempeñó en programas de vivienda dirigidos a poblaciones deprimidas en estratos socioeconómicos bajos. Los abogados, por su parte, no reportan ningún tipo de trabajo comunitario anterior a las Unidades de Mediación y Conciliación⁷⁵.

⁷³ Entrevista 4.

⁷⁴ Entrevista 9.

⁷⁵ Entrevistas 6 y 7.

En general se puede afirmar que la mayoría de los funcionarios entrevistados manifiesta no haber tenido antes de llegar las Unidades de Mediación y Conciliación experiencia en trabajo comunitario y fue apenas en éstas donde empezó a familiarizarse con este tipo de actividades y con este tipo de población. No obstante, es necesario tener en cuenta que no son explícitas las razones por las cuales unos y otros consideran trabajo comunitario a determinadas actividades con determinadas personas; por ejemplo, qué elementos se aducen para considerar la atención a personas fármaco-dependientes como un trabajo comunitario y no un trabajo de carácter terapéutico. No parece posible sacar una conclusión sin ahondar en el conocimiento de las disciplinas y los saberes en que los mediadores se han formado y de los cuales han tomado el marco teórico-práctico para la mediación y, sobre todo, sin profundizar en la concepción que cada profesional tiene de lo comunitario.

En ninguno de los trabajos desempeñados se encuentra alusión a haber ejercido como mediadores en asuntos comunitarios, a excepción de un psicólogo que hacía trabajo terapéutico y afirma que de cierta manera y en algunos casos su labor incluía rasgos de mediación, con la característica de que él ejercía cierto poder sobre las personas con las cuales trabajaba, lo que a su juicio representa una manera de mediar poco ortodoxa⁷⁶.

⁷⁶ Entrevista 9.

Referentes teóricos del trabajo comunitario previo a las Unidades

Lógicamente, quienes hacen alguna alusión a referentes teóricos sobre comunidad y sobre el trabajo comunitario son aquellos profesionales que realizaron algún tipo de acción en este sentido. No obstante, dos de ellos señalan que no se basaban en ninguna concepción teórica específica para el abordaje de la comunidad⁷⁷. Otro mediador, desde el trabajo social⁷⁸, señala como referente la Investigación Acción Participativa⁷⁹ y otro psicólogo⁸⁰ se refiere a la psicología social comunitaria como su marco de referencia teórico, aunque reconoce que este no es su campo de trabajo preferido ni en el que mejor se desenvuelve.

En síntesis, los funcionarios entrevistados no muestran una amplia gama de referentes teóricos sobre el tema de comunidad. Esta constatación, sumada a la escasa experiencia en trabajo comunitario, llama la atención si se parte del supuesto de que las Unidades de Mediación y Conciliación desde sus comienzos pretendían realizar un trabajo que impactara en la cultura ciudadana. Si tal supuesto es real, era de esperarse que las Unidades vincularan a profesionales con experiencia en trabajo comunitario o una vez vinculados les brindaran la capacitación necesaria. De igual modo se comprende que conformar un equipo para una institución que hasta el momento no había existido, no era tarea sencilla. Surgen algunos interrogantes: ¿no había en Bogotá ni en el país profesionales que trabajaran con comunidad? ¿Qué animó a quienes seleccionaron a los mediadores a

⁷⁷ Entrevistas 4 y 6.

⁷⁸ Entrevista 10.

⁷⁹ La Investigación-Acción-Participativa es “un modelo peculiar de Investigación-Acción, que se caracteriza por ser un procedimiento metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida, que involucra a los beneficiarios de la misma en la producción colectiva de los conocimientos necesarios para transformar una determinada realidad social” (Arango, 2006, p. 227).

⁸⁰ Entrevista 13.

escoger a estos profesionales y no a otros? ¿Qué se quería al escoger a este grupo diverso para conformar los equipos de trabajo para las Unidades en Bogotá?

Al preguntar acerca de la importancia que puede tener para la convivencia el trabajar con énfasis en la familia o con énfasis en la comunidad, encontramos básicamente dos puntos de vista. El primero, que además es el predominante, considera que trabajar con la familia en el tema de convivencia tiene incidencia directa sobre la vida en la comunidad. Sin embargo, no se profundiza al respecto y más bien se insinúa como una especie de transmisión automática, mecánica, al suponer que si se empieza a trabajar en el ámbito familiar se adquieren unos aprendizajes que fácilmente pasan a lo comunitario y a otros ámbitos en los cuales se desarrolla la vida de las personas. En esta concepción influye también el considerar que la familia es el “núcleo de la sociedad”⁸¹, una especie de sociedad en pequeña escala. Encontramos en este sentido la idea de que si se trabaja en lo familiar, esto se irradia hacia la comunidad en general⁸².

Una segunda posición señala que hay que trabajar con la familia y con la comunidad pues éstas se influyen mutuamente. En este sentido se plantea que hay aprendizajes que se obtienen en la comunidad y se llevan al interior de la familia, con lo que se generan grandes cambios incluso en la manera de relacionarse las personas dentro de su núcleo familiar. Ninguno de los entrevistados hace alusión a cómo se producen esas influencias, ya sea de la familia hacia la comunidad o de la comunidad hacia la familia. Solamente una de las

⁸¹ Entrevista 8.

⁸² Entrevista 6.

psicólogos⁸³ insinúa el enfoque sistémico como marco que podría brindar elementos para comprender tales fenómenos, pero sin ahondar en la materia. En ninguna de las dos posturas se hace ninguna alusión a lo que podría haber de diferente o de similar entre el tipo de relaciones que se dan dentro de la familia y las que se dan dentro de la comunidad.

Directrices sobre comunidad en la Secretaría de Gobierno

¿Pero cuáles han sido las directrices por parte de la Secretaría de Gobierno en materia de trabajo comunitario para las Unidades de Mediación y Conciliación? El estudio efectuado por Cendex en 2003 concluyó que la teoría de la intervención que guía el trabajo de las Unidades no está claramente explícita en ninguno de los documentos referentes a éstas. En el mismo sentido, el Manual estratégico de intervención señala que “aunque las UMC disponen de un conjunto de acciones con una fuerte relación comunitaria, no se ha definido claramente la relación más significativa y efectiva que se debe establecer con la comunidad beneficiaria, y tampoco se ha construido una metodología de intervención comunitaria específica que esté apuntando a la construcción de este tipo de relación” (Cendex, 2003 c, p. 1-13). Esta falta de claridad señalada por Cendex en 2003 coincide con la afirmación actual de la mayoría de los funcionarios entrevistados en el sentido de que no hay unas directrices claras por parte de la Secretaría de Gobierno al respecto.

⁸³ Entrevista 4.

Tal falta de directrices es señalada, por ejemplo, por una profesional al afirmar que "falta esa parte, esa ayuda desde la Secretaría de Gobierno"⁸⁴; en sentido similar se manifiesta otro funcionario al aseverar que "no es muy claro (...) yo me atrevo a pensar que no hay claridad"⁸⁵ y uno más en cuya opinión "que haya un parámetro con claridad y exactitud, no"⁸⁶. Algunos destacan el papel importante que, a su juicio, han desempeñado los propios funcionarios de las Unidades en cuanto han sido, por ejemplo, quienes han fomentado la labor comunitaria⁸⁷, han dado una orientación al trabajo desde su propio perfil o su interés profesional⁸⁸, han participado en la construcción de las directrices⁸⁹ o han ido aprendiendo, enriqueciendo, "errando y corrigiendo en el camino"⁹⁰.

Por otra parte, aunque con menos frecuencia, hay quienes reconocen interés de la entidad por brindar unos lineamientos claros. Uno de los funcionarios manifiesta al respecto que "ha sido un referente que a través de las Unidades entre todos se ha construido; el hecho de construir unos manuales, el hecho de construir unas estrategias, el hecho de construir unos marcos de referencia de acción, yo pienso que es un trabajo de los funcionarios y con las directivas"⁹¹.

Ante esta percepción de que no existen unas directrices oficiales claramente establecidas, los funcionarios manifiestan haberlas identificado en los manuales que se han

⁸⁴ Entrevista 6.

⁸⁵ Entrevista 7.

⁸⁶ Entrevista 8.

⁸⁷ Entrevista 6.

⁸⁸ Entrevista 8.

⁸⁹ Entrevista 9.

⁹⁰ Entrevista 14.

⁹¹ Entrevista 9.

construido, o en las diferentes capacitaciones que ha brindado la Secretaría⁹². No es de extrañar, entonces, que alguien se refiera a su recorrido por las Unidades de mediación y conciliación diciendo que “casi la mayoría lo hemos aprendido por praxis, por experiencia y vamos enriqueciendo, y vamos errando y corrigiendo en el camino”⁹³, o que otro profesional afirme que “nosotros estamos muy limitados en lo comunitario, nos quedamos muy cortos (...) no hay como esas herramientas que uno sí percibe que se utilizan en otros sitios y que son válidas”⁹⁴.

Los testimonios hasta aquí citados siguen siendo un reflejo de lo que en su momento encontró Cendex cuando señalaba que en las Unidades se identificaban dos campos de actuación sin que se precisara cuál era prioritario: si “un desarrollo hacia adentro”, alrededor de la mediación, o un desarrollo hacia fuera centrado en la gestión comunitaria (Cendex 2003 a, p. 24). Por otra parte, aunque en documentos revisados por Cendex se afirma que las Unidades buscan la construcción de “infraestructuras de paz”, no se precisa la manera de abordar ese compromiso, lo que lleva a suponer que su papel se orienta esencialmente hacia la formación y capacitación a la comunidad en derechos humanos y en mecanismos de resolución pacífica de conflictos, complementado probablemente con la función de coordinación interinstitucional que tienen las UMC (Cendex 2003 a, p. 26). Esta falta de precisión lleva a Cendex a interpretar que la teoría de la intervención se sustenta en una teoría del aprendizaje a partir de la información-conocimiento-actitud-acción, sobre los mecanismos de resolución pacífica de conflictos, la convivencia y los derechos humanos. A partir de la formación de actores de convivencia (promotores de convivencia, mediadores

⁹² Entrevistas 5 y 14.

⁹³ Entrevista 14.

⁹⁴ Entrevista 5.

comunitarios, conciliadores en equidad), la prestación directa de los servicios de mediación y conciliación, y la realización de talleres y programas comunitarios se espera que la comunidad conozca, se apropie de los mecanismos de resolución pacífica de conflictos y los utilice en su vida cotidiana, de tal manera que los conflictos no se traduzcan en soluciones violentas.

En la idea de conocer más profundamente, se encontró que existen documentos de la Secretaría de Gobierno que señalan algunas directrices para las Unidades de Mediación y Conciliación en torno al trabajo comunitario. El ya mencionado Manual Estratégico, introduce una “estrategia de intervención comunitaria”, entendida como “una perspectiva general del trabajo de las Unidades que contiene un conjunto de acciones y recomendaciones sustentadas conceptualmente para *vincular y tejer relaciones más estratégicas entre UMC-comunidad y más significativas entre comunidad-UMC*” (Cendex, 2003 c, p. 1-11). A renglón seguido se afirma que la estrategia está constituida por “una serie de reflexiones conceptuales, recomendaciones metodológicas e instrumentos prácticos para facilitar y acompañar el desarrollo de la perspectiva comunitaria en los procesos de gestión” (p. 1-11). Los procesos aludidos son los adoptados con el Manual para las Unidades, es decir: Monitoreo de factores dinamizadores de la convivencia, Seguimiento a actores voluntarios de convivencia, Atención de personas en situación de conflicto, Gestión en red y, finalmente, Sensibilización de ciudadanos y educación de actores voluntarios de convivencia comunitaria. El nexo entre la estrategia comunitaria y los procesos está dado por el objetivo de aquella, descrito como “articular una perspectiva comunitaria que acompañe los procesos de gestión de las UMC para promover y fortalecer en la ciudadanía la construcción de la convivencia pacífica y el sostenimiento de culturas de paz” (Cendex,

2003 c, p. 1-16). Como referentes conceptuales, el manual presenta unas “categorías conceptuales básicas” (p. 1-18 y ss.), entre las cuales la de comunidad, que es definida en estos términos: “No es necesariamente el aspecto físico del lugar de las vivencias con otros. Es el *conjunto de relaciones* que se estructuran en la convivencia cotidiana, tomando como referencia la infraestructura física y también lo social. Estas relaciones tienen a su vez determinaciones en las estructuras fundamentales de la cultura”.

Todo lo anterior deja un interrogante acerca de por qué, a pesar de la existencia del Manual, persiste en los funcionarios la percepción de no contar con unas directrices claras. Aunque explicar esta contradicción no es objeto del presente trabajo investigativo, es pertinente señalarla y plantear la utilidad de buscar las razones por las cuales se presenta, en la medida en que puede estar afectando el logro de unos objetivos institucionales. Entre las hipótesis posibles habría que considerar la falta de claridad de la estrategia formulada en el manual respecto a lo comunitario y la no apropiación de ésta por los funcionarios encargados de ejecutarla. El carecer de explicaciones sobre este fenómeno podría conducir a que tampoco las propuestas resultantes de la presente investigación, u otras, encontrarán eco en las Unidades.

Propuestas de trabajo en el ámbito comunitario

Frente a lo que perciben como ausencia de directrices claras, los funcionarios plantean diferentes propuestas que a su modo de ver contribuirían a dar una orientación más adecuada al trabajo de las Unidades en lo comunitario. También en este caso las posiciones

varían ampliamente tanto en las temáticas como en los procedimientos y en las personas con quienes se trabajaría o a quienes estarían dirigidas las acciones.

En cuanto a los asuntos de los cuales deberían ocuparse las Unidades, hay quien plantea que las Unidades deberían fortalecer su énfasis en lo familiar antes de abordar el trabajo de mediación comunitaria⁹⁵. Otro funcionario afirma que debe hacerse trabajo comunitario, especificando que deberían seleccionarse “un área geográfica, una comunidad, y sobre ella hacer una intervención integral” que incluya a la vez mediación, conciliación y los procesos de sensibilización que actualmente ejecutan las Unidades⁹⁶. Basa este argumento en la idea según la cual la construcción de una cultura de paz no se logra trabajando únicamente con algunos líderes, sino involucrando "a las comunidades y a las familias"⁹⁷. Aunque no se plantea aquí abiertamente una conceptualización de comunidad, aparece el referente geográfico como posible criterio orientador.

Alguien más plantea que el trabajo comunitario de las Unidades debe estar dirigido a fomentar el diálogo, por ser "un medio más fácil para solucionar problemas"⁹⁸. Considera que los niños y los jóvenes deberían ser objeto principal de atención, ya que la violencia en estos sectores de la población está alcanzando niveles muy altos, y plantea como estrategias de trabajo abordar a las familias, a las asociaciones de padres de familia, a las juntas de acción comunal y a los comités locales de derechos humanos; de esta manera, en su opinión, se brindaría una atención integral. Desde su punto de vista, los funcionarios

⁹⁵ Entrevista 4.

⁹⁶ Entrevista 10.

⁹⁷ Entrevista 10.

⁹⁸ Entrevista 7.

deberían estar en las comunidades y no en las oficinas, con el propósito de tener un mejor conocimiento de la realidad social. Este profesional plantea también que la Secretaría de Gobierno debería formular una política pública en materia de convivencia, como manera eficaz de lograr cambios en la mentalidad de las personas, especialmente, como ya se mencionó, en los jóvenes y en los niños.

Llama la atención que estas propuestas en general no plantean acciones concretas, con excepción de la idea de utilizar talleres y actividades lúdicas con fines pedagógicos⁹⁹ y la sugerencia de desarrollar en áreas geográficas específicas acciones de mediación, conciliación, atención de personas y acciones de sensibilización similares a las que ya realizan las Unidades y que emplean diversos instrumentos para fomentar la participación y la reflexión que conduzcan a sensibilizar sobre la convivencia. Esta situación podría ser aprovechada para implementar actividades pedagógicas entre los profesionales, como una forma de enriquecer mutuamente la experiencia de todos con base en las estrategias de trabajo comunitario que, de una u otra manera, cada uno ha construido. A manera de ejemplo, podrían organizarse foros, talleres, exposiciones de experiencias, grupos de discusión, escribirse artículos, entre otras técnicas que permitan compartir el saber construido, incorporar elementos nuevos al bagaje de cada profesional y abrir conjuntamente nuevas perspectivas para el trabajo en comunidad.

⁹⁹ Entrevista 7.

Investigación en el ámbito comunitario

Los profesionales entrevistados son unánimes y enfáticos en señalar que las Unidades no hacen ni promueven trabajo investigativo. Sin embargo, para algunos representa un importante intento en esta dirección el proceso denominado “monitoreo de factores que dinamizan la convivencia”¹⁰⁰, cuyo objetivo es “conocer los factores que afectan o favorecen la convivencia en las localidades donde están ubicadas la UMC para formular estrategias de intervención” (Cendex, 2003 c, p. 2-1).

Uno de los entrevistados destaca que hay profesionales interesados en la investigación, interés que, sin embargo, no ha sido suficiente para adelantar ninguna labor significativa en este sentido¹⁰¹.

A la hora de pronunciarse acerca de si es necesaria la investigación dentro de las Unidades, la mayoría consideran que sí lo es, tal como lo manifiestan dos de los profesionales al afirmar que "eso nos ha faltado para poder decir con propiedad esto es la comunidad, esto está pasando, este es el verdadero problema y de ahí poder intervenir"¹⁰² y que “ese ingrediente hace falta impulsarlo más todavía”¹⁰³.

Frente a este señalamiento mayoritario existe, no obstante, otro planteamiento según el cual las Unidades pueden apoyarse en investigaciones ya realizadas y en las que otros

¹⁰⁰ Entrevistas 5, 8, 9 y 10.

¹⁰¹ Entrevista 6.

¹⁰² Entrevista 6.

¹⁰³ Entrevista 9.

lleven a cabo para realizar su trabajo comunitario; en apoyo de esta idea plantea que el interés más marcado actualmente de las Unidades estaría en el ámbito familiar y todavía haría falta un mayor desarrollo de la mediación comunitaria¹⁰⁴.

Respecto a los asuntos que merecerían ser objeto de investigación desde las Unidades, se encuentra una interesante variedad de propuestas. Entre quienes consideran que la convivencia escolar, los niños y los jóvenes constituyen ámbitos de trabajo importantes en virtud de la problemática específica de estos sectores de población¹⁰⁵, se expresa interés por indagar acerca de las actitudes de los docentes en los establecimientos educativos públicos y privados, como camino para encontrar posibles explicaciones a fenómenos de violencia juvenil particularmente en los establecimientos públicos¹⁰⁶. Al mismo tiempo se pregunta qué pasa con el alumnado. Para esta persona se podría adelantar esta labor en algunos colegios como casos piloto, acompañando la investigación con otras acciones que permitan al mismo tiempo intervenir estas realidades sociales investigadas.

En la misma línea del interés por la situación de violencia en las poblaciones infantil y juvenil, pero pensando en una estrategia diferente, se manifiesta uno de los profesionales al sugerir que las Unidades deberían estar "en las comunidades, visitando las juntas de acción comunal, mirando cómo es el trabajo con los jóvenes"¹⁰⁷. Si bien no plantea propuestas respecto no a la manera de abordar el trabajo investigativo, propone estrategias

¹⁰⁴ Entrevista 8.

¹⁰⁵ Entrevistas 7 y 14.

¹⁰⁶ Entrevista 14.

¹⁰⁷ Entrevista 7.

pedagógicas basadas en la lúdica como medio de lograr transformaciones en los comportamientos.

Otra profesional plantea como posible tema de investigación identificar aquellos problemas que afectan a muchas personas y determinar su nivel de conflictividad, a partir de lo cual sería posible enfocarse en manejar ese tipo de situaciones en particular tanto para encontrar soluciones como para realizar acciones preventivas¹⁰⁸. Esta propuesta comparte algunos elementos con la que plantea otra profesional¹⁰⁹ al sugerir que cada Unidad debería conocer a fondo el problema más marcado dentro de su territorio, "meternos más en la comunidad, conocer la comunidad", para poder afirmar con seguridad cuál es el verdadero problema y entonces poder intervenir.

Dos profesionales consideran que es importante investigar acerca de los procesos de mediación comunitaria y de conciliación¹¹⁰. Mientras en el primer caso¹¹¹ no se manifiesta explícitamente qué aspectos de la mediación merecerían ser objeto de investigación, en el segundo se hace alusión a la manera como el conciliador surge de su propia comunidad, se capacita y ejerce su trabajo dentro de ésta¹¹².

¹⁰⁸ Entrevista 5.

¹⁰⁹ Entrevista 6.

¹¹⁰ Tanto la mediación como la conciliación consisten en un proceso conducido por un tercero entre dos o más personas en conflicto, con el fin de buscar conjuntamente salidas que impliquen un beneficio mutuo. Las diferencias fundamentales radican en que la conciliación está jurídicamente regulada, tiene unos efectos jurídicos y requiere un reconocimiento legal al conciliador.

¹¹¹ Entrevista 9.

¹¹² Entrevista 10.

Los profesionales que tienen algunos referentes en materia de investigación plantean algunas sugerencias respecto a métodos y técnicas que podrían ser aplicables en el caso de que las Unidades emprendieran este tipo de trabajo. Para uno de ellos sería deseable llevar a cabo procesos de investigación acción participativa, en cuanto permite a la vez que se investiga ir "construyendo de una vez con la gente las salidas"¹¹³, en lugar de otros enfoques que a su juicio obtienen de la gente la información a partir de la cual se toman las decisiones sin involucrarla. Así como este profesional considera conveniente utilizar tal enfoque de investigación, hay quien opina que ni éste ni otros enfoques como la animación sociocultural son aplicables en el trabajo que realizan las Unidades¹¹⁴, en virtud de las diferencias que a su juicio existen en las "dinámicas locales", diferencias en las cuales no profundiza.

Otro de los profesionales partidarios de la investigación considera que es necesario combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo y aplicar técnicas como los grupos focales, grupos de trabajo de campo y estudio de casos individuales¹¹⁵, las cuales considera más apropiadas que la aplicación de encuestas u otros instrumentos de carácter cuantitativo.

A manera de síntesis, puede afirmarse que para los profesionales entrevistados es necesario investigar en el ámbito comunitario y estar al tanto de otras investigaciones, en la medida en que se perciben debilidades para hablar con propiedad de la comunidad e intervenir en ésta. Los temas, ámbitos y poblaciones que se mencionan como potenciales objetos de investigación son, principalmente, la convivencia escolar, los conflictos

¹¹³ Entrevista 10.

¹¹⁴ Entrevista 13.

¹¹⁵ Entrevista 9.

juveniles y los problemas de convivencia más notorios en cada localidad. Por último, entre las metodologías susceptibles de ser utilizadas, se habla de actuar con un enfoque preventivo, acudir a la Investigación Acción Participativa y combinar técnicas cualitativas y cuantitativas.

Lo anterior presenta importantes coincidencias con la evaluación realizada a finales de 2007 a los diferentes procesos ejecutados por las Unidades de Mediación y Conciliación entre 2004 y 2007, en una actividad apoyada por Cendex que, para el proceso de monitoreo, arrojó las siguientes conclusiones¹¹⁶:

1. El proceso se requiere. Debe comprender la realización de investigación, para poder hacer intervención, para medir impacto. Este impacto se entiende como la transformación de situaciones en el contexto local respecto de la convivencia.
2. La mesa deberá definir el concepto de comunidad, partiendo de que la referencia a la comunidad va más allá del contexto territorial.
3. Se incorporarán técnicas con énfasis cualitativo, sin descartar las cuantitativas.
4. El operar básico del proceso es: investigación inicial, intervención, evaluación (investigación final de impacto sobre la misma población intervenida).
5. Producción de informes anuales.
6. Respetar los tiempos definidos actualmente en el manual.
7. La mesa deberá definir las metodologías y herramientas así como las líneas.

¹¹⁶ Estas conclusiones aún no han sido publicadas oficialmente, pero hacen parte de los insumos que en la actualidad tiene en consideración la mesa de trabajo que dentro de las Unidades se ocupa de reformular este proceso.

8. Definir los instrumentos, las líneas y la metodología aplicables para el periodo definido a todas las Unidades. Variarían a nivel local las intervenciones y las priorizaciones respecto de las particularidades de cada localidad.
9. Generar procesos de formación para los funcionarios, con asesoría de expertos en convivencia y en investigación; pensar que los productos sean en términos de mostrar la dinámica de la conflictividad. Que sean documentos publicables y boletines que se puedan poner en las páginas Web.

Algunas ideas desde la academia

La apreciación mayoritaria en el sentido de que las Unidades de Mediación y Conciliación deben hacer investigación, en cuanto ésta permitirá cualificar el trabajo que realizan, coincide con los resultados arrojados por la revisión de los procesos a cargo de las Unidades hecha a finales de 2007, entre los cuales se concluye que el proceso de investigación se requiere tanto para hacer intervención como para medir el impacto de ésta.

Dado que este ha sido de tiempo atrás un tema de debate en las Unidades, al abordar esta investigación se consideró pertinente entrevistar al menos a un investigador con amplia experiencia en asuntos sociales, quien pudiera brindar algunos elementos para enriquecer la discusión. Por esta razón se incluyen algunas ideas expresadas por el profesor Alfonso

Torres Carrillo¹¹⁷ que merecen un análisis cuidadoso a la luz de lo que podría investigarse desde las Unidades.

Una primera constatación interesante que hace el profesor Torres destaca la importancia que en los comienzos de la sociología tuvo la comunidad, en cuanto era una de las cuatro grandes categorías en torno a las cuales se discutía, según plantea Robert Nisbet en su libro *Formación del pensamiento sociológico*. El profesor Torres evoca a Ferdinand Tönnies como el primer pensador en posicionar la categoría “comunidad”, dándole una connotación específica que la distingue de la categoría “sociedad”. Para Tönnies, la comunidad “sería el tipo de vínculo que había predominado por ejemplo en los contextos rurales, tradicionales, donde lo principal que unía [era] una serie de vínculos emocionales, afectivos, de compartir proyectos comunes (...) y dio muchos ejemplos de tipos de relación comunitaria como la familia, la aldea, el vínculo religioso”¹¹⁸. Igualmente hace alusión a Michael Maffesoli, de quien afirma reivindica la categoría de comunidades emocionales ya planteada por Tönnies, como una categoría útil para abordar fenómenos sociales actuales.

El profesor Torres llama la atención sobre la necesidad de “discutir con esa imagen de comunidad que es más lo que oculta que lo que ve; y, entonces, si hay que reivindicar algo de lo comunitario, es más bien como un proyecto a construir, o sea, es más bien no pensar en comunidad y ya, sino más bien cómo los proyectos y los trabajos construyen comunidad”. En otras palabras, el investigador llama la atención sobre la importancia de no naturalizar la categoría comunidad, es decir, de no dar por sentado que la comunidad es una

¹¹⁷ Investigador social, docente, director de la Maestría en Estudios Sociales de la Universidad Pedagógica Nacional, Doctor en Estudios Latinoamericanos de la Universidad Nacional Autónoma de México.

¹¹⁸ Entrevista 16.

realidad que todos percibimos y entendemos de la misma manera sino, como él mismo lo señala, una categoría analítica o un tipo ideal¹¹⁹ que puede servir de referencia para confrontar con realidades sociales específicas. Estos planteamientos parecen pertinentes cuando se constata que no hay consenso en las Unidades acerca de lo que se entiende por comunidad, como lo ejemplifica una de las profesionales entrevistadas al afirmar que “al principio, cuando yo entré a las Unidades, aquí trabajaban dos compañeros que hablaban y yo no los entendía. Entonces yo les decía ‘¿cómo así que nos vamos a ir a la comunidad? ¿Cuál es esa comunidad? ¿Dónde está la comunidad?’. Ellos me decían que es trabajo en la comunidad y yo decía que eso es muy etéreo. Yo no entendía dónde estaba la comunidad”¹²⁰.

Otras ideas interesantes del profesor Torres se refieren a los abordajes en lo metodológico. Al hablar de su experiencia profesional destaca el trabajo realizado dentro de la Investigación Acción Participativa, mediante una metodología denominada Recuperación Colectiva de la Historia. Se trata de una escritura de la historia “desde abajo”, por quienes participaron en una experiencia y desean dar cuenta de ella, en lugar de la “historia oficial” escrita desde afuera y desde arriba. Otra propuesta metodológica es la que denomina “sistematización de experiencias”, cuyo propósito es recuperar los saberes construidos en experiencias de trabajo de varios años, saberes que al mismo tiempo pueden confrontarse con experiencias similares en otros lugares.

¹¹⁹ Se entiende por tipo ideal, siguiendo a Max Weber, una construcción conceptual que expone “cómo se desarrollaría una forma especial de conducta humana, *si* lo hiciera con todo rigor con arreglo al fin, sin perturbación alguna de errores y afectos, y de *estar* orientada de un modo unívoco por un solo fin (el económico). Pero la acción real sólo en casos raros, y eso de manera aproximada, transcurre tal como fue construida en el tipo ideal”. Economía y Sociedad. Fondo de Cultura Económica, Bogotá, 1997, p. 9.

¹²⁰ Entrevista 14.

Esta es una idea que puede abrir perspectivas interesantes de investigación sobre los diferentes procesos que vienen desarrollando las Unidades desde sus inicios. Sin duda, el relato de lo que se ha venido construyendo y aprendiendo, la reflexión crítica acerca de los logros y las limitaciones, así como un ejercicio prospectivo sobre lo que se podría plantear para el futuro, constituiría un aporte muy valioso tanto para las Unidades y la Secretaría de Gobierno de Bogotá como para quienes en otros lugares estén pensando también en la construcción de convivencia.

Por su parte, Yolanda Puyana, docente e investigadora en asuntos de familia¹²¹, hace algunos planteamientos interesantes, en particular cuando señala que en los países de América Latina, a diferencia de países desarrollados, el papel de la familia es más meritorio por el hecho de la solidaridad que sus miembros desarrollan unos con respecto a otros en contextos caracterizados por la debilidad del Estado para atender determinadas problemáticas de la vida familiar; a manera de ejemplo se refiere a las abuelas y los abuelos que asumen un papel cada vez más importante en el cuidado de los nietos cuando los padres de éstos trabajan, estudian o no viven en pareja. Señala la investigadora que este fenómeno está asociado con el incremento de las familias extensas y la paulatina disminución de las familias nucleares. Por esto señala también la importancia de profundizar en el tema de las redes – que diferencia de la categoría comunidad – y en las posibilidades que éstas ofrecen como manera práctica de hacer frente a las diversas problemáticas familiares y sociales. Al hablar de redes no se refiere específicamente a las redes institucionales sino más bien a las redes informales, a las formadas por personas conocidas, por vecinos y amigos, en cuanto

¹²¹ Entrevista 15.

se convierten en recursos muchas veces más eficaces que el Estado y que se basan en vínculos de sangre, de amistad o territoriales; sin decirlo expresamente, aquí reaparecen elementos de la categoría de comunidad esbozada unas líneas arriba.

De la comunidad a la familia

La mayoría de los funcionarios entrevistados considera que para efectos de construir convivencia el abordar inicialmente a la familia produce efectos en otros ámbitos, entre ellos el comunitario. Para una de las profesionales, "cuantas más familias se benefician con una intervención o con una mediación, desde luego que a nivel de comunidad tiene que existir una relación de tranquilidad"¹²², argumento que respalda con la alusión al enfoque sistémico y a la categoría de sinergia, en virtud de la cual la combinación de diversas acciones contribuye a lograr un efecto único. Para otra profesional, aquello que se aprende en la familia y produce resultados positivos sin duda tiene que producir efectos similares en lo comunitario, si bien no descarta la posibilidad de que lo mismo ocurra en la dirección inversa¹²³. Alguien más considera necesario empezar por la familia, partiendo del supuesto según el cual "en la medida en que conformemos buenas familias, estables en todo el sentido de la palabra, montamos buenas sociedades"¹²⁴. En términos semejantes se pronuncia otro funcionario al afirmar que cuando alguien aprende otra manera de resolver las cosas, "crea una tendencia en la comunidad a manejar de otra manera sus

¹²² Entrevista 4.

¹²³ Entrevista 5.

¹²⁴ Entrevista 7.

dificultades"¹²⁵. Finalmente, en este mismo sentido, alguien más afirma que "comenzaría trabajando a nivel familiar para que eso irradiara a nivel comunitario"¹²⁶; no obstante, señala que también hay que hacer labor comunitaria.

Los apartes citados ilustran cómo la mayoría de los entrevistados concibe la relación entre familia y comunidad. A excepción de quien alude al enfoque sistémico, no se menciona enfoque teórico alguno, lo cual es congruente con lo dicho respecto a la escasa experiencia en el trabajo comunitario y a la poca disponibilidad de referentes teóricos. Estas afirmaciones, en consecuencia, parecen más extraídas del sentido común, en el cual circulan concepciones como aquella según la cual "la familia es el núcleo principal de la comunidad y de la sociedad"¹²⁷. No obstante, pueden también resultar de la observación y la reflexión a partir de la formación y de las experiencias, éstas sí más amplias, en el ámbito de lo familiar. En todo caso, estas apreciaciones sobre el papel de la familia frente a la comunidad pueden fortalecerse desde el punto de vista teórico tanto para el ejercicio de la mediación como para el de la investigación, con elementos del modelo relacional simbólico que brindarían un sustento sólido y abrirían posibilidades para el trabajo empírico.

El concepto de comunidad en el modelo relacional simbólico

El enfoque relacional simbólico identifica en lo social una dimensión estructural y de vínculo que es propia de las relaciones, una dimensión simbólica de atribución de

¹²⁵ Entrevista 14.

¹²⁶ Entrevista 6.

¹²⁷ Entrevista 8.

significado y el cruce entre ambas que da lugar a diversas formas de vida comunitaria (Rossi y Boccacin, 2007). La comunidad es definida entonces como una construcción social de carácter indispensable en la que hallan una ubicación adecuada tanto los sujetos sociales como las relaciones que los vinculan entre sí, además de los ámbitos y los significados individuales y colectivos. Tales sujetos sociales son por una parte individuos (nivel micro), asociaciones, familias y grupos informales (nivel meso), y la dimensión institucional de lo social conformada por instituciones y servicios a las personas (nivel macro). El entramado de las relaciones entre estos tres niveles configura la sociedad contemporánea. Los actores del nivel medio ejercen funciones de mediación entre los individuos y la sociedad.

Donatella Bramanti y Manuela Tomisich (2004, p. 126), por su parte, precisan que el concepto de comunidad expresa:

- 1 la presencia de relaciones recíprocas entre sujetos, basada en códigos simbólicos compartidos y con tendencia a ser recíprocos;
- 2 el compartir un mismo espacio de vida, que permita superar la indiferencia recíproca;
- 3 la convicción de ser reconocido como miembro;
- 4 la presencia de relaciones de confianza recíproca, de influencia o de poder;
- 5 el compartir un universo simbólico;
- 6 la satisfacción de las necesidades en el placer de los intercambios.

Estos elementos constitutivos se manifiestan de maneras diversas en diferentes formas de comunidad. En cada uno de los “tipos ideales” de comunidad que a continuación se

mencionan es posible evidenciar los sujetos que las integran, los aspectos estructurales que definen formas diferentes de pertenencia, la referencia al sentido y la misión común.

La *comunidad de trabajo* comprende aquellas realidades que se reconocen en la producción de bienes o servicios tanto con fines lucrativos como sin ánimo de lucro (escuelas, servicios, entidades). La *comunidad territorial*, que puede ser identificada con un lugar/territorio en el cual existan por lo menos lazos que hagan posible la no total extrañeza entre las personas y en el cual existan intereses y valores comunes dignos de ser defendidos y protegidos (barrio, centro histórico, ciudad). La *comunidad étnica y la cultural* se caracterizan por fuertes lazos de sangre o por un sentido de pertenencia histórica con fuertes elementos de carácter axiológico, lingüístico, religioso, etc., que se construye y se vive en general por la diferencia con respecto a un contexto que se percibe como radicalmente diferente (minorías presentes en un territorio). La *comunidad de sentido o de vida* es el lugar de elección por excelencia, donde las personas se reconocen por valores o ideales como una misión, un valor, una fe o un objetivo transformativo. Aquí se ubican grupos formales, asociaciones, etc., que comparten un universo común de referencia y una fuerte amistad entre los miembros del grupo. Un buen ejemplo lo constituyen las formas de asociacionismo familiar. La *comunidad social* coincide con la sociedad en sentido estricto, o más precisamente con una parte de ésta, en la cual es más posible dar vida a relaciones que superen la extrañeza total entre las personas y faciliten reconocimientos mutuos, con base en la ciudadanía común. Como tipos ideales que son, estas descripciones de diferentes formas de comunidad quizá no correspondan exactamente a ninguna comunidad concreta en la realidad, en otras palabras, tal vez no se hallen en la realidad en estado puro. Por otra parte, pueden producirse entre ellas “intercambios y sinergias: las comunidades étnicas hoy

se mueven dentro del ámbito societario, así como las comunidades territoriales pueden volverse más específicamente sociales si logran activar mecanismos de inclusión societaria” (Bramanti y Tomisich, 2004, p. 127).

En síntesis, el modelo relacional simbólico se sustenta en la concepción de la realidad social como un conjunto de vínculos que se estructuran de diversas maneras y que adquieren, para quienes hacen parte de tales vínculos, algún significado en virtud de unos referentes simbólicos compartidos. De las distintas maneras como se combinan en la práctica lo relacional y lo simbólico surgen diversos tipos concretos de comunidades, en los que no obstante la diversidad es posible identificar unos sujetos que las integran, una trama de relaciones que vinculan a éstos entre sí, un sentido de pertenencia que los hace sentirse parte de algo y algún tipo de bien común o misión compartida. Esta manera de concebir la realidad social puede ser de gran utilidad tanto para abordar un trabajo de carácter investigativo como para abocar algún tipo de intervención en las comunidades. En el primer caso, suministra unas categorías básicas capaces de guiar cualquier indagación que requiera identificar a los sujetos en relación, las características de las relaciones que los vinculan, los significados que atribuyen a dichas relaciones y los propósitos compartidos que hacen parte de la identidad colectiva. En el segundo caso, una intervención – la mediación, por ejemplo, entre otras –, puede ser más eficaz en la medida en que se base en un conocimiento lo más amplio y detallado posible de la manera como en el caso concreto estén operando estas categorías.

Generatividad social

Para el modelo relacional simbólico la generatividad es una característica propia de la edad adulta que se expresa en la decisión de dar vida y, además, en la capacidad responsable de interesarse por ella y de permitir a la vez la continuación de la especie y, sobre todo, la continuación de la historia familiar y social; en otras palabras, aunque la generatividad es inicialmente familiar puede extenderse hacia fuera de la familia al interesarse por el bienestar de las nuevas generaciones (Marta y Lanz, 2006). De lo anterior se desprende que se es adulto cuando se está en capacidad de generar, de crear descendencia, entendiendo que ésta no se limita a lo biológico – característica que compartimos con otras especies –, sino que comprende también lo simbólico, como ocurre cuando se crean sistemas de ideas, obras artísticas o reglamentaciones de carácter jurídico.

La generatividad debe entenderse no como un rasgo de la personalidad o como un momento en el desarrollo de las personas, sino como una expresión de las relaciones, hecho que se hace especialmente evidente en la generatividad biológica y en la parental que se producen en el contexto de una relación con otros: la pareja y el hijo. En lo social, tales relaciones se establecen con aquellos al lado de los cuales se trabaja por el interés común y con aquellos a quienes van dirigidas tales acciones, es decir, las nuevas generaciones. Por eso puede afirmarse que la generatividad consiste en transmitir de una generación a otra, ya sea familiar o social, todo aquello que se considera valioso; en consecuencia, se trata de un recurso que contribuye a la construcción del bien común y del cambio social.

Se pueden distinguir tres tipos de generatividad vinculados entre sí: la generatividad biológica, la generatividad parental y la generatividad social. Esta última hace referencia a la creación de mejores condiciones de vida y bienestar para la sociedad e incluye a la anterior, la generatividad parental, en cuanto el campo de acción de ésta se circunscribe al ámbito de la familia, en el ejercicio de la paternidad y la maternidad; la generatividad parental, a su vez, incluye a la generatividad biológica, cuya razón de ser es la continuidad de la especie. Se considera que el ejercicio de la generatividad parental prepara al adulto para ejercer la generatividad social, aunque no forzosamente debe haberse vivido tal experiencia como condición *sine qua non*; se puede ser generativo socialmente de otras maneras, como cuando se practica el altruismo, la creatividad o el voluntariado.

Estas relaciones entre los tres tipos de generatividad hacen visible la existencia de un nexo fundamental entre la familia y la comunidad; cuando los padres son generativos, preparan a sus hijos para asumir responsablemente la vida adulta, transmitiéndoles un patrimonio axiológico que les facilitará, a su vez, ser generativos. Por eso Eugenia Scabini afirma que “cuando el sentido y el valor del lazo entre las generaciones que se aprende en familia es transferido al nivel social (es decir, se está en capacidad de pasar, como nos sugiere Snarey, de la generatividad parental a la generatividad social), el movimiento de la familia a la sociedad está bajo el lema de procesos generativos de *equidad* entre las generaciones, y cuando esto no ocurre asistimos a procesos degenerativos (de *inequidad* entre las generaciones) (Scabini, 2001, p. 20)”.

De lo anterior resulta que el trabajo con la familia debe tener presente que sus implicaciones no se limitan con exclusividad al ámbito de las relaciones intrafamiliares,

pues en últimas desde allí se está jugando el bienestar y el futuro de la sociedad en su conjunto. Este aspecto de la generatividad puede ser especialmente significativo en determinados contextos, en los cuales existen vínculos importantes entre las familias y el entorno social, tanto si se considera todo aquello que la familia puede aportar a la comunidad como aquello que la comunidad puede brindar a la familia, sobre todo en recursos y en vínculos para hacer frente a problemas y necesidades concretas. En este sentido, parece muy pertinente lo planteado por la investigadora Yolanda Puyana respecto a la necesidad de tener en cuenta los contextos en los cuales viven las familias y conocer las redes informales en las cuales éstas y sus miembros están involucrados¹²⁸.

Otro aspecto importante de la generatividad social es la estrecha relación que guarda con el voluntariado, como señalan Marta y Lanz (2006, p. 136) al afirmar que actualmente incluso los jóvenes adultos constituyen un ejemplo de generatividad social cuando se involucran en acciones de voluntariado con el propósito de ayudar a las generaciones más jóvenes. Por supuesto, los adultos juegan un papel fundamental para que sus hijos asuman este tipo de compromisos, bien sea apoyándolos o guiándolos con el propio ejemplo.

El reconocimiento de que es una construcción social, en lugar de una característica personal o una etapa del desarrollo individual, es fundamental para comprender que si se pretende hacer investigación o intervención sobre la generatividad, el objeto de interés no debe ser tanto el individuo como las relaciones de las cuales es actor y los universos simbólicos que comparte con quienes son sus interlocutores en tales relaciones. Aspectos de las relaciones tales como el poder, la autoridad, los roles, por ejemplo, y elementos de lo

¹²⁸ Entrevista 15.

simbólico como los valores, la identidad o el sentido de vida, cobran una gran trascendencia para quien quiera comprender una realidad social o hacer parte de acciones que pretendan intervenir en ella en tanto construcción colectiva.

Propuestas

Las propuestas que se presentan en este capítulo se sustentan en el concepto de generatividad que ya se ha planteado en los capítulos anteriores y del cual es oportuno recordar algunos aspectos fundamentales. Para este efecto cabe recordar que la generatividad familiar consiste esencialmente en dar vida a los hijos, cuidarlos responsablemente y prepararlos para asumir su vida de adultos, mediante la creación de condiciones propicias para el desarrollo de habilidades relacionales que los habiliten para ser adultos responsables y autónomos. En la construcción de este tipo de generatividad tiene un peso importante la dinámica de las relaciones familiares, en la medida en que por ellas circula toda la riqueza simbólica, afectiva y ética presente en los géneros, las generaciones y las estirpes que componen la familia.

Por otra parte, la generatividad social consiste en promover condiciones sociales que favorezcan el desarrollo de las generaciones jóvenes, con el fin de que se conviertan en adultos comprometidos en lo social, capaces de asumir con sentido de pertenencia su protagonismo en los espacios comunitario, educativo, político y cultural. Se trata de una forma de generatividad que se construye socialmente, pero que tiene sus raíces en el seno de las relaciones intrafamiliares.

La generatividad así entendida se constituye en una categoría potente como orientación a la vez teórica y empírica para guiar acciones concretas en la búsqueda de mejores condiciones para la convivencia, razón de ser de las Unidades de Mediación y

Conciliación de Bogotá. Tanto en lo familiar como en lo social o comunitario se pueden identificar diversas opciones para fortalecer el trabajo de las Unidades.

En el ámbito de la familia

Prevención. En las entrevistas realizadas a comisarias de familia se hizo evidente que hay un espacio de trabajo con familias que no se ha abordado por ninguna institución, como es el de la prevención de la violencia intrafamiliar, pues la intervención ocurre generalmente después de que la violencia se ha desencadenado. Se abre entonces una posibilidad de realizar un trabajo de prevención en varios niveles en coordinación con las Comisarías de Familia. En un primer nivel se podría trabajar la mediación familiar en familias que viven o han vivido violencia intrafamiliar. Un nivel de intervención secundario estaría dirigido a familias y parejas en las cuales se ha detectado la existencia de algún riesgo que podría llevarlas al uso de la violencia. En ambos casos se trata de situaciones en las cuales la Comisaría, por su carácter fuertemente sancionatorio, no aborda de manera profunda los aspectos relacionales; la labor eminentemente legal de las Comisarías podría ser complementada por las Unidades mediante un trabajo de mediación familiar dirigido a acompañar a las familias en una toma razonada de decisiones a partir de un análisis cuidadoso de sus relaciones intrafamiliares.

Un tercer nivel de prevención consistiría en acciones informativas y formativas dirigidas a la población en general, con el propósito de fortalecer el conocimiento, motivar la reflexión y animar la toma de decisiones que enriquezcan la vida de las parejas y las familias, dentro del propósito institucional de construir una mejor convivencia. El

desarrollo de acciones preventivas debe asumir a la familia como unidad y no a algunos miembros de ésta por separado, como sugieren Rubiano y otros (2003, p. 251). Este trabajo se puede nutrir con elementos del modelo relacional simbólico en lo referente a los vínculos y las relaciones, los aspectos éticos y afectivos propios de la vida familiar.

Se puede hacer una labor interesante con parejas, por ejemplo, alrededor de temas como las diferencias de género que confluyen y se complementan en la conformación de una pareja, los elementos que configuran el pacto conyugal, la manera como dicho pacto varía a lo largo del tiempo, la responsabilidad que a ambos miembros de la pareja les plantea el cuidado del pacto, la relación de la pareja con cada una de las estirpes de las cuales proceden sus integrantes y los aspectos ético y afectivo presentes en la relación conyugal.

En el caso de la familia, las acciones formativas e informativas podrían incluir temas como las diversas formas de organizarse las familias, los elementos simbólicos que circulan en el interior de éstas y los intercambios de todo tipo que se producen permanentemente, en la medida en que tales asuntos pueden ayudar a las personas a entender mejor las características de sus propias relaciones de familia y a buscar opciones para hacerlas más generativas tanto familiar como socialmente.

La idea de trabajar con las Comisarías de Familia se sustenta en la afinidad existente entre los propósitos que animan a esas entidades y el interés creciente de las Unidades por fortalecer su trabajo de mediación familiar. Sin embargo, no se debe excluir la posibilidad

de trabajar conjuntamente con otras entidades y organizaciones que compartan intereses similares.

Mediación familiar. En el ámbito de la mediación familiar, los hallazgos de esta investigación ponen en evidencia la necesidad de adoptar una postura clara respecto a la concepción de familia que se busca promover desde las Unidades de Mediación y Conciliación, a partir del reconocimiento de que la mediación no es en modo alguno neutral, ya que supone de entrada una toma de partido respecto a una determinada concepción de familia, de relaciones intrafamiliares, o de valores considerados deseables. En la medida en que no exista esta claridad, la opción por uno u otro modelo de mediación y por unos u otros objetivos de ésta seguirán siendo una decisión personal de cada mediador, bien sea como producto de una juiciosa construcción o también de la improvisación. No obstante, si la libertad de los mediadores para decidir al respecto es una postura oficial, también deberían ser claros los fundamentos de tal decisión, en la medida en que estén dirigidos al logro de los objetivos institucionales. En todo caso, la consideración de nuevos enfoques teóricos y metodológicos de la mediación, diferentes a los que tradicionalmente se han utilizado en las Unidades, puede abrir nuevas perspectivas y enriquecer el saber que se ha venido construyendo.

El modelo de mediación familiar basado en el enfoque relacional simbólico presenta una serie de características que lo dotan de un gran potencial transformador de las relaciones intrafamiliares y, como consecuencia de ello, de capacidad para aportar en forma significativa a la construcción de mejores formas de convivencia.

Frente a las posibilidades que ofrece la mediación para decidir separarse o para decidir no separarse, será necesario lograr en los mediadores un cambio en la perspectiva predominante según la cual la mediación no tiene como propósito en sí la separación sino la solución de problemas o el fortalecimiento de las relaciones. Por lo tanto, la separación deberá ser vista como una salida que puede ser sana y constructiva en determinadas circunstancias, que puede garantizar unas relaciones más armónicas y, en síntesis, más generativas.

Si la pareja que se separa tiene hijos, la mediación buscará ayudar a que ambos progenitores decidan la manera más adecuada como seguirán ejerciendo sus respectivos roles de padre y madre, es decir, preservando y fortaleciendo el vínculo parental que une a sus hijos con cada uno de ellos de manera vitalicia. De igual manera, dado que los hijos están vinculados a las diferentes generaciones tanto de la estirpe paterna como de la materna, vínculos que constituyen parte de su patrimonio y de su identidad, es necesario que sus padres establezcan los medios para sostener y afianzar tales vínculos, obviamente en la medida en que aporten de manera positiva a la vida presente y futura de los menores, es decir, en cuanto se constituyan en relaciones caracterizadas por la generatividad.

Dado que los acuerdos logrados en la mediación no tienen en Colombia unos efectos legales, este tipo de acuerdos requeriría un reconocimiento por autoridad competente, por ejemplo en lo relativo a la disolución de la sociedad conyugal, al suministro de alimentos y a la custodia de los hijos, en la medida en que estos asuntos requieran solemnidades u otras formalidades legales. Sin embargo, lo fundamental de la mediación no está en los aspectos formales ni en los efectos jurídicos, sino en la

construcción conjunta y voluntaria de los acuerdos, en la reflexión sobre los vínculos, en el compromiso auténtico y en el cumplimiento voluntario de los acuerdos.

Otro tipo de situaciones que pueden ser objeto de mediación en la familia, y que es frecuente en el trabajo de las Unidades de Mediación y Conciliación, se deriva de los conflictos intergeneracionales y entre estirpes. Tal es el caso, por ejemplo, de conflictos relativos al sostenimiento de los adultos mayores, a la distribución o administración de bienes dejados en herencia o a la convivencia entre miembros de familias extensas. En estos casos, siempre con la mirada puesta en los vínculos, cobran especial importancia las relaciones entre las generaciones y entre las estirpes, por lo que la mediación se ocupará de poner en juego la forma y el contenido de todo aquello que circula entre éstas, tanto de manera tangible como intangible. La reflexión profunda de los participantes en torno a aquello que han dado, recibido y restituido en la vida intrafamiliar se constituye en el punto de partida para relanzar las relaciones familiares hacia un horizonte más generativo.

Si se tiene en cuenta la naturaleza de lo que se trabaja, los vínculos familiares, este modelo de mediación requiere un manejo del tiempo muy diferente al que utilizan modelos centrados en el conflicto y en la búsqueda de acuerdos. No es extraño, entonces, que una mediación pueda prolongarse por seis o más sesiones, a lo largo de las cuales habrá que ir avanzando a través de una serie de fases. En primer lugar, una fase de premediación que tiene por objeto establecer la mediabilidad de la situación y obtener el compromiso de participación de los interesados. Una segunda fase se centra en acordar con los participantes los asuntos que serán posteriormente objeto de negociación en la tercera fase. La cuarta y última fase está destinada a la concreción y redacción de los acuerdos. Es normal que cada

fase, en especial la primera y la tercera, requieran más tiempo que las otras. En la primera las personas expresan sus respectivas posturas frente a la situación y frente al otro y con el apoyo del mediador van gradualmente estableciendo sus necesidades de fondo; en la tercera se consideran y se discuten las diferentes opciones que uno y otro plantean como posibles salidas. Entre una y otra sesión deben transcurrir algunos días, durante los cuales las personas pueden reflexionar acerca de lo sucedido en la sesión anterior, revisar sus propias posturas y decantar sus emociones y sentimientos al mismo tiempo que la vida continúa. La mediación no es entonces un paréntesis en la vida normal dentro del cual las personas se deban poner al margen de ésta para tomar decisiones cruciales, sino más bien un elemento nuevo que se integra a sus vidas y que actúa durante las sesiones pero también, y sobre todo, entre estas.

La aplicación de este modelo de mediación puede encontrar obstáculos entre los usuarios si tenemos en cuenta que comúnmente las personas buscan soluciones inmediatas y no siempre se muestran dispuestas a comprometerse a participar en un proceso largo. Por otra parte, se requiere que la Secretaría de Gobierno adopte un enfoque evaluativo del trabajo de las Unidades en el cual se privilegie el análisis del impacto causado por la intervención en la transformación real de los vínculos, antes que considerar aspectos cuantitativos como el número de personas atendidas, de mediaciones realizadas o de acuerdos logrados.

La mediación con base en el modelo relacional simbólico se apoya en diversos instrumentos que el mediador utilizará en función de lo que se requiera abordar en cada momento; se trata de herramientas que permiten motivar la reflexión, centrando la atención

en diferentes aspectos de las relaciones, tales como lo afectivo, lo ético, la manera de organizarse la familia, los intercambios que se producen entre las personas, las generaciones o las estirpes, los recursos de todo tipo de los cuales se sirve la familia frente a las situaciones de crisis, entre otros. Algunos instrumentos han sido ampliamente probados en la experiencia de la mediación familiar desarrollada por la Università Cattolica de Milán, tales como el genograma, el espacio de vida de la familia o la historia de vida; sin embargo, éstos no agotan las posibilidades, ya que el mediador puede crear o adaptar otros que puedan servir a los propósitos concretos de lo que esté buscando en cada fase del proceso de mediación.

La apuesta que este modelo hace por los vínculos no significa mantener unidos de manera forzada a quienes en la dinámica de sus relaciones no han logrado consolidar una relación generativa. Debe entenderse, más bien, como un acompañamiento cualificado a las personas en su propia búsqueda de opciones que les permitan relanzar sus vínculos, es decir, volver a proyectarlos hacia el futuro dotándolos de un nuevo sentido que enriquezca las relaciones y produzca bienestar y beneficio para las personas, para la familia y para la sociedad. En este sentido, la categoría *generatividad*, fundamental en el modelo relacional simbólico, puede enriquecer la idea de “convivencia”, término que a veces se utiliza sin atribuirle un significado concreto, lo que lo hace ineficaz como principio orientador del trabajo práctico con las familias. La generatividad, como se explica más ampliamente en otros apartes de este trabajo, precisa unas características de las personas y de las relaciones que las vinculan, características que la mediación ayuda a afianzar con miras a construir parejas, familias y comunidades relacionalmente sanas.

Investigación. En el terreno de la investigación en familia, es necesario ahondar en la consideración acerca de si las Unidades deben investigar y si están en condiciones de hacerlo. Por una parte, el trabajo investigativo puede brindar un mejor conocimiento de las características propias de las parejas y las familias que hacen parte de nuestra sociedad y, concretamente, de los sectores en los cuales trabajan las Unidades. Conocer mejor la realidad social permite identificar regularidades de la vida familiar, recursos a disposición de las familias, tipos de conflictos que se presentan, entre otros aspectos, con lo cual la intervención puede focalizarse hacia éstos de manera específica.

Un tema que merecería especial interés es el sugerido por la investigadora Yolanda Puyana al señalar que hace falta un mayor conocimiento acerca de las relaciones de pareja. El modelo relacional simbólico facilita un abordaje desde el cual se puede indagar, por ejemplo, en qué medida los pactos conyugales se establecen de manera explícita, concertada, o están motivados por hechos circunstanciales y no responden a un proyecto construido conjuntamente. Así mismo, se puede investigar acerca de las formas como en dichos pactos intervienen los aspectos afectivo y ético o cómo a lo largo del tiempo los pactos se transforman, ya sea en el sentido de fortalecerse o de debilitarse. Las respuestas a estas preguntas son definitivas tanto para el trabajo de mediación como para el de prevención, por cuanto facilitan centrar la atención en aquellos aspectos que en el contexto específico tienden a ser generativos o degenerativos.

Otros temas susceptibles de investigación se encuentran en el amplio ámbito de las relaciones intrafamiliares, más allá de los vínculos conyugales, y están relacionados con algunas características propias de las familias bogotanas de hoy. Un caso significativo es el

rol de los abuelos y las abuelas en la vida familiar, en especial en la crianza de los nietos, en familias en las cuales conviven más de dos generaciones o está ausente alguno de los progenitores – en especial el padre –. En este caso, sería interesante conocer las implicaciones que tiene para la familia en general, y en especial para la construcción de la generatividad familiar, el hecho de que los abuelos asuman total o parcialmente el cuidado de la generación más joven de la familia.

Otra situación frecuente que involucra a las generaciones mayores es la pérdida de autoridad y de poder ante sus hijos y nietos con los cuales conviven, en virtud de lo cual son relegados de la toma de decisiones y, a menudo, son objeto de diferentes formas de violencia. El conocimiento de estas realidades haría posible profundizar el tema de las relaciones entre generaciones, de lo que se da, se recibe o se transmite entre ellas, así como de los recursos éticos y afectivos disponibles en las familias. Por otra parte, permitiría una aproximación al tema de la generatividad familiar y social de los hijos que prolongan su permanencia en el hogar paterno.

En el mismo terreno de la vida intrafamiliar, los datos censales consultados dan cuenta de la creciente jefatura femenina en las familias en Colombia en general y en Bogotá en particular. A este respecto, valdría la pena explorar las implicaciones concretas de la ausencia del padre sobre la generatividad familiar y social, la manera como se asume en estos casos el polo ético de la relación parental y, por otra parte, el tipo de recursos relacionales a disposición de estas familias para hacer frente a los problemas y necesidades que les plantea la vida.

Finalmente, merece atención la idea de que las Unidades de Mediación y Conciliación, en tanto operadores que buscan intervenir en la transformación de la convivencia, presten especial atención a la manera como se articulan en la práctica la familia y la comunidad, especialmente si tenemos en cuenta la generatividad como concepto que las vincula de manera estrecha e interdependiente: la generatividad social nace en el seno de las familias, cuando en estas se promueven la solidaridad, la pluralidad y la participación, mientras que la generatividad familiar se ve favorecida en la medida en que lo comunitario constituya un contexto relacional y de sentido que acoja y valore a la familia. A este respecto, la investigación puede arrojar muchas luces sobre la diversidad de formas concretas que adquieren en Bogotá los encuentros y desencuentros entre familias y comunidades; sería una manera de descubrir cómo operan las redes informales en que se apoyan las familias y de conocer los contextos que sirven de telón de fondo a las dinámicas de la vida familiar, aspectos ambos sobre los que llama la atención la investigadora Yolanda Puyana.

Estas son solo algunas de las muchas posibilidades de investigación imaginables en el ámbito de la familia, en la perspectiva de lo que esta institución aporta y puede aportar para la construcción de la convivencia o más aún, en términos del modelo relacional simbólico, de la generatividad. No obstante, queda la pregunta acerca de si son las Unidades la instancia llamada a abordar estas tareas; a juicio de la mayoría de los funcionarios entrevistados, las Unidades pueden asumir algunas, siempre y cuando se les facilite la formación mínima necesaria que se requiere para hacer investigación. Por supuesto, queda también la posibilidad de confiar a otros la labor investigativa y de estar siempre al tanto del conocimiento científico de la realidad social como marco de referencia

para la acción. En todo caso, es necesario buscar maneras creativas de mantener nexos sólidos entre la academia, la investigación y la intervención, de tal forma que sea posible construir conocimiento acerca de la realidad de las familias bogotanas y hacer de este un insumo efectivo para la formulación de políticas y para la ejecución de acciones eficaces de transformación de dicha realidad.

Todo lo que hasta aquí se ha planteado tiene el carácter de propuesta con la pretensión de motivar una discusión interna en las Unidades de Mediación y Conciliación y la Secretaría de Gobierno, que conduzca a adoptar una postura oficial respecto al propósito de trabajar en familia y al enfoque que sería aplicable en el campo de la mediación, de otras formas de intervención y de la investigación.

En el ámbito de la comunidad

Investigación. Dentro del campo de acción de las Unidades, que como hoy se hace evidente incluye el hacer trabajo investigativo en asuntos de comunidad, es necesario estar al tanto de lo que ya se ha investigado y, obviamente, tener claridad sobre cuáles son los asuntos que revisten mayor interés y pueden ser de mayor utilidad. A este respecto resulta muy valioso tener en cuenta las anotaciones de los investigadores sobre lo que se está investigando y lo que no se ha explorado o apenas empieza a abordarse. La investigadora Yolanda Puyana llama la atención acerca de un tema respecto al cual considera que aún no se ha investigado mucho en nuestro medio y que podría brindar elementos muy importantes para el conocimiento de las familias y de los contextos en los cuales viven, conocimiento

que considera fundamental para ofrecer respuestas basadas en la realidad antes que en la teoría. Se refiere a

"mirar la eficacia de los vínculos que se van construyendo y que pueden permitir que las personas estén mucho más desarrolladas como personas. Entonces no estar siempre con la visión de que toda persona debe estar con un padre, madre e hijos, con una abuela o con un tío, sino también que la gente tiene redes muy importantes para su vida social y es descubrir esas redes y adaptarse a esa redes y fortalecerlas"¹²⁹.

Este es un tema perfectamente pertinente en relación con la misión de las Unidades. En efecto, esta observación destaca la existencia en nuestro medio de unas redes que van más allá de lo familiar, que contribuyen a la solución de problemas y necesidades específicas de las familias y las personas y al desarrollo de estas. Conocer la manera como se producen estos fenómenos nos diría mucho acerca de las dinámicas internas de las familias y, sobre todo, acerca de las formas como en la práctica las familias y sus integrantes se relacionan con la comunidad, es decir, nos permitiría comprender cómo se hacen posibles la generatividad familiar y social en determinados contextos. Este conocimiento sería de gran utilidad para desarrollar un trabajo de mediación familiar que tenga presente el contexto social en el cual viven las familias y por ende toda la variedad de recursos disponibles para hacer frente a sus problemas y necesidades específicas y, por otra parte, abriría el abanico de posibilidades para realizar un trabajo de fortalecimiento de las comunidades y, lógicamente, de la convivencia comunitaria.

¹²⁹ Entrevista 15.

El desarrollo de una propuesta como la anterior exigiría profundizar en el concepto de red, respecto al cual la investigadora menciona como referentes principales a Elina Dabas¹³⁰ en Argentina y al menos las investigadoras en la Universidad Nacional de Colombia, Clara Torres y Bárbara Zapata. Estos referentes y otros dentro del contexto latinoamericano nos pueden ofrecer, sin duda, una aproximación que estará mucho más cercana a lo particular de nuestras realidades sociales, lo que no necesariamente nos pueden garantizar aproximaciones teóricas o metodológicas surgidas en otros contextos socioculturales.

Como plantea Ivo Colozzi (2004, p. 333 y ss.), el fortalecimiento de las redes tiene que ver con la regeneración de los lazos en la comunidad como una manera de hacer frente al fenómeno, característico de nuestros tiempos y de las sociedades urbanas, de reforzamiento del individualismo y reducción del sentido de pertenencia a redes relacionales, en la medida en que dicho fenómeno pueda significar un riesgo para la convivencia. Sin embargo, este autor también señala que existen situaciones en las cuales, por el contrario, antes que buscar el fortalecimiento de las redes sería más conveniente justamente lo contrario, cuando un exacerbado sentido de pertenencia conduce a la exclusión y a la intolerancia.

¹³⁰ Entre sus obras cabe mencionar: *Red de redes. Las prácticas de intervención en redes sociales*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1993. *Redes, el lenguaje de los vínculos. Hacia el fortalecimiento y la reconstrucción de la sociedad civil*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1995 (co-editora). *Redes sociales, familias y escuela*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1998.

El investigador Alfonso Torres, por su parte, hace algunas reflexiones a partir de las cuales se podría pensar en abordar trabajos de investigación desde las Unidades. Después de diez años de existencia se cuenta, sin duda, con un cúmulo de experiencias de las cuales podría obtenerse conocimiento de gran utilidad, lógicamente si sobre tales experiencias se hace trabajo científico de reflexión. Podría pensarse, por ejemplo, en aplicar metodologías como la recuperación colectiva de la historia y la sistematización de experiencias, entre otras, a los distintos procesos que desarrollan las Unidades. De esta manera, la toma de decisiones sobre el futuro de cualquiera de estos procesos estaría basada en un análisis a fondo de sus logros, sus aciertos, los retos que en determinados momentos han debido enfrentar, los sellos personales impresos por quienes han intervenido como orientadores o como ejecutores, y no en factores coyunturales o criterios subjetivos que hacen tabla rasa del pasado.

De igual manera, la aplicación de estas y otras metodologías puede tener, además de una enorme utilidad para el trabajo investigativo, un gran potencial para el fortalecimiento de los vínculos en las comunidades, en la medida en que puede favorecer en estas el autoconocimiento, la construcción de identidad y el trámite adecuado de los conflictos. Es pertinente recordar que la construcción de la convivencia, responsabilidad misional de las Unidades, no se logra únicamente por la vía de la mediación cuando ya se ha manifestado el conflicto; si bien las Unidades han desarrollado algunas experiencias de mediación comunitaria, es pertinente la observación de una mediadora cuando afirma que “nosotros estamos muy limitados en lo comunitario, nos quedamos muy cortos (...) no hay como esas

herramientas que uno sí percibe que se utilizan en otros sitios”¹³¹. Mucho más importante que contar con recursos para la mediación, es que las comunidades dispongan del saber y de las habilidades que les permitan autónomamente promover su propia convivencia y hacer frente a los retos que ésta plantea a diario. Como ya se ha observado, este es un ámbito al cual se ha dado poco desarrollo en las Unidades de Mediación y Conciliación (Cendex 2003 a).

Mediación. En lo tocante a la mediación comunitaria, las limitaciones encontradas en este trabajo investigativo dejan en claro la necesidad de fortalecer la capacidad mediadora de las Unidades dotándolas de un enfoque conceptual y metodológico coherente. En este sentido, sería interesante poner a prueba en la práctica el modelo relacional simbólico, si se considera su potencial capacidad tanto para comprender la complejidad de lo comunitario, como para intervenir en situaciones de conflicto teniendo siempre como norte el fortalecimiento, la recuperación o el surgimiento de relaciones sociales generativas, es decir, constructivas en función del bien común y del bienestar general. Si esta intención guarda alguna cercanía con el interés de las Unidades por la construcción de convivencia social, parece más que justificado emprender un conocimiento profundo del modelo y ponerlo a prueba frente a las realidades específicas de nuestras comunidades; solo de esta manera será posible saber en qué medida es válido frente a contextos relacionales y simbólicos como los que constituyen la realidad social bogotana.

Intervención. Aunque por definición la mediación parece ser el instrumento por excelencia para el trabajo comunitario que desarrollan las Unidades de Mediación y Conciliación, la

¹³¹ Entrevista 5.

misión institucional no excluye otras maneras posibles de trabajar en la construcción de la convivencia. También en este terreno, como se señaló para el ámbito familiar, las Unidades pueden llevar a cabo acciones de carácter preventivo en diferentes niveles en la medida en que contribuyan a promover o fortalecer en las comunidades habilidades para vivir juntos. A este respecto podría pensarse, por ejemplo, en la identificación de comunidades expuestas a algún tipo de riesgo que pudiera afectar la convivencia, con el fin de acompañarlas mediante acciones formativas en la búsqueda de sus propias opciones.

Sin embargo, cualquier acción en el ámbito comunitario en el marco de la construcción de mejores condiciones para la convivencia debería tener en cuenta que debe existir congruencia entre el fortalecimiento de las comunidades y el de los individuos que la componen, de tal manera que la comunidad no termine anulando la identidad del individuo ni se promueva un individualismo a ultranza que niegue todo sentido de pertenencia y de lealtad, como advierte Ivo Collozzi (2004, p. 337). El sentido de pertenencia, a juicio de este autor, es una especie de capital social que las comunidades utilizan para obtener de las personas comportamientos que resultan indispensables para la supervivencia de estas y para su desarrollo (p. 337). Quienes hacen trabajo de intervención en las comunidades deben tener, por lo tanto, una especial sensibilidad para integrar su interés por la construcción de la convivencia con la autonomía de las comunidades y de los individuos.

Otro aspecto importante de las reflexiones de Collozzi es el hecho de que existen situaciones en las cuales lo que se requiere en aras de la convivencia es justamente el debilitamiento del sentido de pertenencia, particularmente en aquellos casos en los cuales la identificación con un colectivo lleva a la exclusión, a la intolerancia, al rechazo, a la

violencia (Collozzi, 2004, p. 336). Estos casos plantean otro tipo de retos a quienes intervienen desde fuera de las comunidades, retos tanto en los fines que se deben conseguir, como en las maneras más adecuadas de proceder y en las exigencias éticas que implica este tipo de intervención.

Finalmente, es oportuno reflexionar acerca del voluntariado como forma de generatividad social, en la medida en que este puede constituir un apoyo al trabajo institucional de las Unidades de Mediación y Conciliación. En este sentido, podría pensarse en un fortalecimiento de los denominados actores voluntarios de convivencia comunitaria, a partir de un claro replanteamiento de su papel social; en la medida en que la capacitación que reciben y su trabajo cotidiano se orienten menos a la resolución de conflictos y más a la construcción de condiciones favorables para la convivencia, con un genuino compromiso ligado a la voluntad de servicio a la comunidad, su aporte puede ser más significativo en términos de impacto social que la sola sumatoria del número de mediaciones o conciliaciones realizadas.

Trabajo interinstitucional

En el ámbito del trabajo comunitario existe en Bogotá el Instituto Distrital de Participación y la Acción Comunal –IDEPAC-, organismo que sustituyó al Departamento Administrativo de Acción Comunal Distrital y que, al igual que las Unidades de Mediación y Conciliación, hace parte de la Secretaría de Gobierno de Bogotá. Su propósito es fortalecer la participación de organizaciones sociales, así como de ciudadanos en procesos

de participación a nivel territorial, tanto en las localidades en que está dividida Bogotá como en todo el distrito capital, según afirma una funcionaria de esa entidad¹³². Sin embargo, es curioso notar, según afirma la entrevistada, que en el Instituto no parece haber un conocimiento claro de los asuntos que son competencia de este sector en la administración distrital, lo que quizá tenga relación con el hecho de que el Instituto fue integrado recientemente a la Secretaría de Gobierno.

Esta cercanía institucional puede significar una fortaleza, en la medida en que se produzca un acercamiento y sea posible plantear objetivos y estrategias de trabajo en función de intereses comunes. El Instituto tiene una amplia experiencia en el trabajo con organizaciones sociales y comunitarias, especialmente en el fortalecimiento de las organizaciones sociales.

Si bien el antiguo Departamento de Acción Comunal no realizaba directamente trabajo investigativo, según afirma esta funcionaria, era común la contratación de consultorías; sería interesante y quizá de gran utilidad explorar lo que exista al respecto, como punto de partida para definir acciones de intervención o de investigación de interés común. Por otra parte, el Instituto tiene actualmente previsto emprender trabajos investigativos de manera directa, lo cual implica igualmente una oportunidad que puede ser aprovechada en beneficio de todo el sector gobierno, incluidas por supuesto las Unidades de Mediación y Conciliación.

¹³² Entrevista 3.

La profesional entrevistada considera necesario que el Instituto llegue a cabo una sistematización de las experiencias de trabajo local que ha ejecutado, con el fin de establecer en qué medida éstas han producido cambios en la realidad local. Esta propuesta no es para nada lejana a lo que de manera similar podrían hacer las Unidades y, además, su ejecución podría enseñar mucho sobre lo que ha ocurrido en otras experiencias de trabajo comunitario.

Por último es pertinente señalar que principalmente en el terreno de lo familiar, aunque también en lo comunitario, los funcionarios de las Unidades han acumulado conocimientos y experiencias que en el caso de ser puestas en común brindarían una invaluable fuente de enriquecimiento mutuo. La diversidad de sus formaciones de pregrado y postgrado, sus experiencias previas al trabajo actual en las Unidades y su experiencia de varios años en éstas han ido dotando a cada uno de un bagaje particular único e invaluable que podría ser mejor aprovechado en beneficio de construir un saber colectivo. Diferentes acciones, realizadas de manera periódica algunas y de manera permanente otras, pueden servir para este propósito. Podrían, por ejemplo, realizarse foros, encuentros, grupos de discusión, entre otras acciones en las cuales se compartan y se confronten experiencias, enfoques, modelos e instrumentos. De manera análoga, constituiría un aporte invaluable para las Unidades, para otras entidades, organizaciones y profesionales la publicación de investigaciones, artículos y ensayos acerca de las experiencias desarrolladas. Obviamente, es necesaria la revisión permanente de experiencias y propuestas surgidas en otras latitudes, así como el diálogo con quienes comparten intereses similares en otros contextos sociales, en la academia y en la investigación.

Referencias bibliográficas

1. Alonso González, Juan Carlos et al. (1998). La familia colombiana en el fin de siglo. DANE. Bogotá.
2. Álvarez Gallego, Alejandro. (2003). Los medios de comunicación y la sociedad educadora: ¿ya no es necesaria la escuela? Editorial Magisterio. UPN. Bogotá.
3. Arango Cálad, Carlos. (2006). Psicología comunitaria de la convivencia. Programa Editorial Universidad del Valle. Cali.
4. Arango, C. y Campo, D. (2000). Educación para a convivencia en contextos comunitarios. Informe final de investigación. COLCIENCIAS -BID. Cali.
5. Boqué Torremorel, Maria Carme. (2003). Cultura de mediación y cambio social. Gedisa Editorial. Barcelona.
6. Bramanti, Donatella y Tomisich, Manuela. (2004). Rigenerare i legami sociali: la mediazione in ambito comunitario. En Scabini E. y Rossi, G. (eds.) 2004. *Rigenerare i legami sociali: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*. Studi interdisciplinari sulla famiglia, no. 20. Vita e Pensiero Università. Milán.
7. Burton, J. y Dukes, F. (1990). Conflict: Practices in management, settlement and resolution. St. Martin's Press Inc. Nueva York.
8. Castro, Edgardo. (2004). El vocabulario de Michel Foucault. Editorial Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires.
9. CENDEX. 2003 a). Programa Unidades de Mediación y Conciliación. Teoría de la intervención. Documento Técnico AGDT/ 1031-03. Bogotá.

10. CENDEX. 2003 b). Evaluación de procesos y procedimientos de las Unidades de Mediación y Conciliación y su impacto sobre la convivencia en Bogotá. Informe final fase diagnóstica. Documento Técnico AGDT/1048 – 03. Bogotá.
11. CENDEX. 2003 c). Manual Estratégico de Intervención de las Unidades de Mediación y Conciliación. Documento Técnico AGDT/1059 – 03. Bogotá.
12. Cobb, Sara. “Una perspectiva narrativa de la mediación. Hacia la materialización de la metáfora del “narrador de historias””. En Folger, J. P. y Jones, T. S. Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales. Paidós. Barcelona.
13. Colozzi, Ivo. (2004). Potenziare e rigenerare i legami nella comunità. En Scabini Eugenia y Rossi, Giovanna. (eds.) 2004. *Rigenerare i legami: la mediazione nelle relazione familiare e comunitarie*. Studi interdisciplinari sulla famiglia, no. 20. Vita e Pensiero Università. Milán.
14. Donati, Pierpaolo. (2003). Manual de sociología de la familia. Ediciones Universidad de Navarra S. A. Instituto de Ciencias para la Familia. Pamplona.
15. Fischer, R. y Ury, W. (1991). Getting to yes. Negotiating Agreement without giving in. Penguin Books. Nueva York.
16. Foucault, Michel. (1985). La arqueología del saber. Siglo Veintiuno Editores S.A. Colombia, 11 ed. Bogotá.
17. Foucault, Michel. (1992). Nietzsche, la genealogía, la historia. Pre-textos, 1992, 2. ed. Madrid.
18. Giraldo Ángel, Jaime. (2004). Mecanismos alternativos de solución de conflictos -la justicia comunitaria. Librería Ediciones del Profesional Ltda. Bogotá.

19. González, María Isabel (ed.). (2007). El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá.
20. Horowitz, S. R. (1998). Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Aique. Buenos Aires.
21. Marta, Elena y Lanz, Margherita. (2006). Cura della generatività sociale. En Scabini, Eugenia y Rossi, Giovanna (eds.). 2006. *Le parole della famiglia*. Studi interdisciplinari sulla famiglia, número 21. Milán.
22. Marzotto, Costanza. (2006). La mediazione nelle relazioni familiari. En Scabini, Eugenia y Rossi, Giovanna (eds.). 2006. *Le parole della famiglia*. Vita e Pensiero. Università Cattolica del Sacro Cuore. Milán.
23. Pruitt, D. (1981). Negotiation behavior. Academic Press. Nueva York.
24. Rossi, Giovanna. (1999). Studiare la famiglia come intreccio tra i sessi e le generazioni: implicazioni sociologiche. En *Coniugalità e genitorialità: i legami familiari nella società complessa*. Vita e Pensiero. Università Cattolica del Sacro Cuore. Milán.
25. Rossi, G. – Boccacin. L. (2007). Generar comunidad en la sociedad postmoderna. El rol de la mediación. En González M. I. (ed.), *El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*, Editorial Universidad del Rosario. Bogotá.
26. Rubiano, B. Norma; Hernández, Ángela; Molina, Carlos y Gutiérrez, Mariana. (2003). Conflicto y violencia intrafamiliar. Universidad Externado de Colombia y Secretaría de Gobierno de Bogotá. Bogotá.
27. Scabini, Eugenia. (2001). L'approccio relazionale simbolico e le transizioni familiari. En Bramanti, Donatella (ed.). *La famiglia tra le generazioni*. Quaderni del Centro Famiglia, número 21. Università Cattolica del Sacro Cuore. Milán.

28. Scabini, Eugenia y Rossi, Giovanna. (eds.) (2004). *Rigenerare i legami sociali: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*. Studi interdisciplinari sulla famiglia, no. 20. V e P Università. Milán.
29. Suárez, Marinés. (1997). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós Mediación. Barcelona.
30. Weber, Max. (1997). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. Bogotá.
31. Wiesenfeld Esther y Sánchez Euclides (compiladores). 1995. *Psicología Social Comunitaria. Contribuciones latinoamericanas*. Fondo Editorial Tropykos. Caracas.

Anexos

Anexo 1 Instrumentos

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE MEDIACIONES

Fecha:

Hora:

Actividad observada: Mediación intrafamiliar _____. Mediación comunitaria _____.

Lugar:

FASES DE LA MEDIACIÓN	SÍ	NO
Fase 1: Identificar quiénes deben intervenir Identificar el asunto que se va a tratar Explicar el proceso de mediación Plantear unas reglas		
Fase 2: Identificar posiciones de cada uno Precisar necesidades de cada uno		
Fase 3: Identificar posibles alternativas de solución con los participantes Evaluar las opciones surgidas		
Fase 4: Decidir entre las diferentes opciones Redactar el acuerdo Cierre pedagógico		

Observaciones:

Categorías en juego	¿Qué uso hace el mediador de esta categoría durante el proceso de mediación?
Sobre la familia	
Sobre la comunidad	
Sobre el conflicto	

Observaciones:

GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD PARA FUNCIONARIOS DE LAS UNIDADES

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Profesión: _____

Cargo: _____

Lugar: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en las Unidades de Mediación y Conciliación?
2. Formación y capacitación recibida sobre familia
 - 2.1. ¿Cuál es su formación? ¿Dónde se formó? ¿Cuándo?
 - 2.2. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en temas de familia?
 - 2.3. ¿Cómo empezó a trabajar en temas de familia?
 - 2.4. ¿Cuáles son los referentes teóricos en que basa su trabajo con familia?
 - 2.5. ¿Cuáles son las directrices impartidas por su entidad en este tema?
 - 2.6. ¿En su área de trabajo se fomenta la investigación sobre familia? Sí _____ ¿Quién lo hace, en qué temas? No _____ ¿En qué líneas cree que se debería investigar?
 - 2.7. ¿De qué manera sus conocimientos previos sobre el tema le han aportado en su trabajo (como mediador, investigador u otro)?
 - 2.8. ¿Tiene preferencia por algún modelo teórico de familia? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?

- 2.9. ¿Tiene preferencia por algún modelo de mediación, intervención o investigación en familia? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?
3. Formación y capacitación sobre comunidad
- 3.1. ¿Cuál es su formación? ¿Dónde se formó? ¿Cuándo?
- 3.2. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en temas de comunidad?
- 3.3. ¿Cómo empezó a trabajar en temas de comunidad?
- 3.4. ¿Cuáles son los referentes teóricos en que basa su trabajo con comunidad?
- 3.5. ¿Cuáles son las directrices impartidas por su entidad en este tema?
- 3.6. ¿En su área de trabajo se fomenta la investigación sobre comunidad? Sí _____ ¿Quién lo hace, en qué temas? No _____ ¿En qué líneas cree que se debería investigar?
- 3.7. ¿De qué manera sus conocimientos sobre el tema le han aportado en su trabajo (como mediador, o investigador u otro)?
- 3.8. ¿Tiene preferencia por algún modelo teórico de comunidad? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?
- 3.9. ¿Tiene preferencia por algún modelo de mediación, intervención o investigación en comunidad? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?
- 3.10. ¿Con qué tipos de comunidades ha trabajado, y cómo le han aportado a su trabajo actual?
4. ¿De qué manera cree usted que el trabajo con las familias incide en la convivencia comunitaria y viceversa?

5. Sobre la mediación

5.1. ¿Cómo define la mediación?

5.2. Con base en su experiencia, ¿en qué cosas ha innovado usted para realizar mejor su trabajo de mediación?

5.3. Según su concepto, ¿cuáles son las características que definen a un mediador familiar?

5.4. ¿Cuáles caracterizan a un mediador comunitario?

5.5. Con base en su experiencia, ¿qué factores inciden positivamente para el logro de acuerdos en un proceso de mediación?

5.6. ¿Y qué factores inciden negativamente?

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A FUNCIONARIOS DE OTRAS
ENTIDADES**

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Profesión: _____

Entidad: _____

Cargo: _____

Lugar: _____

Fecha: _____

1. Antigüedad en su función
2. Formación y capacitación recibida sobre familia
 - 2.1. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en temas de familia?
 - 2.2. ¿Cuáles son los referentes teóricos en que basa su trabajo con familia?
 - 2.3. ¿Cuáles son las directrices impartidas por su entidad en este tema?
 - 2.4. ¿En su área de trabajo se fomenta la investigación sobre familia? Sí _____ ¿Cómo?
No _____
 - 2.5. ¿En qué líneas cree que se debería investigar?
 - 2.6. ¿De qué manera sus conocimientos previos sobre el tema le han aportado en su trabajo (como mediador, investigador u otro)?
 - 2.7. ¿Tiene preferencia por algún modelo teórico de familia? Sí _____ ¿Cuál? No
_____ ¿Por qué?

- 2.8. ¿Tiene preferencia por algún modelo de mediación, intervención o investigación?
Sí _____ ¿Cuál? No _____ ¿Por qué?
3. Formación y capacitación sobre comunidad
- 3.1. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en temas de comunidad?
- 3.2. ¿Cuáles son los referentes teóricos en que basa su trabajo con comunidad?
- 3.3. ¿Cuáles son las directrices impartidas por su entidad en este tema?
- 3.4. ¿En su área de trabajo se fomenta la investigación sobre comunidad? Sí _____
¿Cómo? No _____
- 3.5. ¿En qué líneas cree que se debería investigar?
- 3.6. ¿De qué manera sus conocimientos sobre el tema le han aportado en su trabajo
(como mediador, o investigador u otro)?
- 3.7. ¿Tiene preferencia por algún modelo teórico de comunidad? Sí _____ ¿Cuál? No
_____ ¿Por qué?
- 3.8. ¿Tiene preferencia por algún modelo de mediación, intervención o investigación?
Sí _____ ¿Cuál? No _____ ¿Por qué?
- 3.9. ¿Con qué tipos de comunidades ha trabajado, y cómo le han aportado a su trabajo
actual?
4. ¿De qué manera cree usted que el trabajo con las familias incide en la relación de éstas
con la comunidad y viceversa?
5. Sobre la mediación (conciliación)
- 5.1. ¿Cómo define la mediación (o conciliación)?

- 5.2. Con base en su experiencia, ¿en qué cosas ha innovado usted para realizar mejor su trabajo de mediación (conciliación)?
- 5.3. Según su concepto, ¿cuáles son las características que definen a un mediador (conciliador) familiar?
- 5.4. ¿Cuáles caracterizan a un mediador (conciliador) comunitario?
- 5.5. Con base en su experiencia, ¿qué factores inciden positivamente para el logro de acuerdos en un proceso de mediación (conciliación)?
- 5.6. ¿Y qué factores inciden negativamente?

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A INVESTIGADORES EN
FAMILIA Y COMUNIDAD**

1. Experiencia investigativa en temas de familia
 - 1.1. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en investigación sobre la familia?
 - 1.2. ¿Cuáles son los referentes teóricos en que basa su trabajo con familia?
 - 1.3. ¿Tiene preferencia por algún modelo teórico de familia? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?
 - 1.4. ¿En qué líneas cree que está más avanzada la investigación sobre familia en Bogotá?
 - 1.5. ¿En qué líneas cree que se debería investigar?
 - 1.6. ¿Tiene preferencia por algún enfoque de investigación? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?
 - 1.7. Desde su punto de vista, ¿qué papel desempeña la familia respecto a la comunidad?
 - 1.8. ¿Cuáles considera los principales productos arrojados por su labor investigativa sobre familia?
 - 1.9. ¿Qué relevancia considera que éstos tienen para la mediación familiar?

2. Experiencia investigativa en temas de comunidad
 - 2.1. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en investigación sobre la comunidad?
 - 2.2. ¿Cuáles son los referentes teóricos en que basa su trabajo con comunidad?
 - 2.3. ¿Tiene preferencia por algún modelo teórico de comunidad? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué? No _____ ¿Por qué?

- 2.4. ¿En qué líneas cree que está más avanzada la investigación sobre comunidad en Bogotá?
- 2.5. ¿En qué líneas cree que se debería investigar?
- 2.6. ¿Tiene preferencia por algún enfoque de investigación? Sí _____ ¿Cuál? ¿Por qué?
No _____ ¿Por qué?
- 2.7. ¿Cuáles considera los principales productos arrojados por su labor investigativa sobre comunidad?
- 2.8. ¿Qué relevancia considera que éstos tienen para la mediación comunitaria?

Anexo 2 Matriz de entrevistas

Formación académica								
Profesión	Universidad	Año	Postgrado	Universidad	Año	Otros	Institución	Año

Experiencia laboral actual			Experiencia laboral previa		
Lugar	Funciones	Antigüedad	Lugar	Funciones	Antigüedad

Experiencia de trabajo en familia				
Tiempo	Funciones	Diretrices	Líneas de intervención	Referente teórico

Investigación sobre familia			Conocimientos previos		Diretrices sobre familia
¿Se hace?	Líneas	Propuestas que hace	Cuáles	¿Cómo le han sido útiles?	

Experiencia de trabajo en comunidad				
Tiempo	Funciones	Diretrices	Líneas de intervención	Referente teórico

Investigación sobre comunidad			Conocimientos previos		Diretrices sobre comunidad
¿Se hace?	Líneas	Propuestas que hace	Cuáles	¿Cómo le han sido útiles?	

Modelo de mediación preferido		Relación familia comunidad	Concepto de mediación - conciliación
Modelo	¿Por qué?		

Factores que favorecen acuerdos	Factores que impiden acuerdos	Innovación o cambio en su manera de mediar	Características deseables del mediador o conciliador

