



**ESTRATEGIAS VERBALES DE LA MEDIACIÓN PARA
PROPENDER POR LA TRANSFORMACIÓN
RELACIONAL EN LAS AUDIENCIAS DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN EL DERECHO
DE FAMILIA**

Delis Giselle Manjarrés Charris

Universidad Magdalena

Facultad de Ciencias Humanas

Programa de Derecho

Santa Marta, Colombia

2021



**ESTRATEGIAS VERBALES DE LA MEDIACIÓN PARA
PROPENDER POR LA TRANSFORMACIÓN RELACIONAL
EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL
EN EL DERECHO DE FAMILIA**

Delis Giselle Manjarrés Charris

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Abogado(a)

Director(a):

Herminia Puche Acendra

Universidad del Magdalena

Facultad de humanidades

Programa de Derecho

Santa Marta, Colombia

2021

Nota de aceptación:

**Aprobado por el Consejo de Programa
en cumplimiento de los requisitos
exigidos por el Acuerdo Superior N° 11
de 2017 y Acuerdo Académico N° 41
de 2017 para optar al título de
(Derecho)**

Jurado

Jurado

Santa Marta, ____ de ____ de _____

A mi compañero permanente y mi hija

RESUMEN

En la actualidad, los conflictos suscitados en el núcleo familiar son cada vez mayores, porque sus miembros muchas veces son incapaces de encontrar soluciones a sus problemas y se dejan llevar por sus emociones, esto conlleva a que exista una renuencia al diálogo. Muchos de estos enfrentamientos son llevados ante los centros de conciliación, en donde es misión del conciliador encontrar los métodos adecuados para que las partes concilien.

La conciliación, como mecanismo autocompositivo, permite que las partes inmersas en un conflicto resuelvan sus desacuerdos de manera amigable, bajo la guía de un tercero neutral llamado conciliador. La etapa más importante es la audiencia de conciliación, ya que es el momento en donde las partes se encuentran dispuestas a llegar acuerdos sólidos, es por ello que se necesita de estrategias y métodos que puedan aplicarse de manera efectiva en esta fase.

El objetivo de esta investigación es establecer cómo pueden ser aplicadas las estrategias verbales de la mediación en las audiencias de conciliación extrajudicial en el derecho de familia. En este contexto, la comunicación verbal asertiva juega un papel importante, ya que permite a las partes no caer en obstáculos de carácter semántico que puedan afectar de manera grave los diálogos o sus relaciones. Asimismo, ser empáticos es muy importante, así como también el reconocer cuándo el otro tiene la razón.

La propuesta de esta investigación no solo mejorará las capacidades del conciliador y la consecución de mejores acuerdos, sino que permitirá que las partes adquieran la capacidad de encontrar soluciones por sí mismas acudiendo al diálogo y la comunicación efectiva, y serán replicadoras de estas herramientas de resolución de conflictos en su entorno, lo que contribuirá a la construcción de una sociedad más pacífica y propositiva.

Palabras claves: Conciliación, mediación, comunicación verbal, derecho de familia.

ABSTRACT

At present, the conflicts raised in the household are increasing, because its members are often unable to find solutions to their problems and are carried away by their emotions, this leads to a reluctance to dialogue. Many of these confrontations are brought before conciliation centers, where it is the conciliator's mission to find the appropriate methods for the parties to conciliate.

Conciliation, as a self-adjusting mechanism, allows the parties involved in a conflict to resolve their disagreements amicably, under the guidance of a neutral third party called the conciliator. The most important stage is the conciliation hearing, since it is the moment where the parties are willing to reach solid agreements, which is why strategies and methods are needed that can be applied effectively in this phase.

The objective of this research is to establish how verbal mediation strategies can be applied in extrajudicial conciliation hearings in family law. In this context, assertive verbal communication plays an important role, since it allows the parties not to fall into semantic obstacles that can seriously affect the dialogues or their relationships. Also, being empathetic is very important, as well as recognizing when the other is right.

The proposal of this investigation will not only improve the capacities of the conciliator and the achievement of better agreements, but it will also allow the parties to acquire the ability to find solutions for themselves by resorting to dialogue and effective communication, and they will be replicators of these resolution tools conflicts in their environment, which will contribute to the construction of a more peaceful and purposeful society.

Keywords: Conciliation, mediation, verbal communication, family law.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	10
Capítulo 1: Generalidades del conflicto	13
Capítulo 2. La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos .	16
2.1 Concepto general	16
2.2 Clases de conciliación	17
2.3 Generalidades del proceso conciliatorio.....	18
2.4 Etapas en la audiencia de conciliación	19
2.5 Estadísticas del SICCAC	20
Capítulo 3. Del conciliador	23
3.1 Generalidades	23
3.2 Concepto del conciliador y clases	23
3.3 Principios del conciliador	24
3.4 Aspectos del conciliador.....	25
3.5 Obligaciones del conciliador	27
Capítulo 4. La conciliación en materia de familia	29
4.1. Preámbulo.....	29
4.2 La institución de la familia	29
4.3 La normatividad de la conciliación en familia	32
4.4 Clases de conflictos en materia de familia	35
Capítulo 5. Mediación.....	37
5.1 Generalidades de la mediación	37
5.2 Anotación histórica.....	38
5.3 Diferencias entre el mediador y el conciliador extrajudicial en derecho	39
5.4 Etapas de la mediación según Moore	40
5.5 Fases de la mediación según Lederach.....	44
5.6 La mediación familiar.....	46
5.7 Estrategias verbales de la mediación	47

La comunicación.....	47
Capítulo 6. Aplicación de técnicas de la mediación en las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho de familia	63
6.1 Generalidades	63
Conclusiones	73
Referencias bibliográficas.....	75

Lista de gráficas

Gráfica 1. Procedimiento conciliatorio	17
Gráfica 2. Solicitudes de conciliación (2002-2020).....	20
Gráfica 3. Solicitudes de conciliación según área por año en Santa Marta (2007-2020).....	21
Gráfica 4. Fases de la mediación según Lederach	44

Lista de tablas

Tabla 1. Esfera del conflicto según Moore	40-41
Tabla 2. Paralelo de las etapas en las audiencias de conciliación y de la mediación.....	63

Introducción

El estado colombiano ha estado inmerso en un círculo de violencia, en donde sus ciudadanos solo han visto una sociedad conflictiva que casi siempre resuelve sus problemas usando la fuerza, siendo el diálogo una alternativa poco usada, sin contar que siempre ha existido una desigualdad de poder, porque quien decide muchas veces es el que tiene el poder adquisitivo. Es por ello que existe cierta resistencia al cambio de tradiciones, en donde primen acuerdos consensuados y voluntarios, basados en un diálogo eficaz. Como el Estado es el reflejo de la sociedad, las personas están acostumbradas a resolver sus conflictos de manera violenta o por vía judicial, fomentando el egoísmo: solo me preocupo por mis intereses, sin tener en cuenta las necesidades del otro, sin sentir ninguna clase de empatía.

Se han creado estrategias a nivel nacional para combatir de alguna manera esta concepción que poseen las personas acerca del conflicto. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) surgen como una herramienta clave para llegar a acuerdos voluntarios a través de la comunicación. Estos mecanismos han tenido una gran acogida por parte de la ciudadanía; de hecho, ha existido un aumento considerable en las solicitudes de conciliación desde el año 2002, según el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICCAC). Lo anterior puede significar que existe una intención de cambio de concepción: las personas ya no solo piensan que mediante un proceso judicial podrán resolver sus diferencias, sino que confían aún en que el diálogo sea la respuesta, y lo más importante: que son ellos los autores de sus propios acuerdos.

Las distintas familias colombianas conforman hoy la población del Estado y es por ello que tienen una protección especial, consagrada en nuestra Constitución Política en el artículo 42, que las sitúa como núcleo fundamental de la sociedad y sujetos de principal protección. La connotación de la familia ha variado a lo largo de estos años, sufriendo una transformación a nivel cultural y jurisprudencial. El nacimiento de variedades de familia como las extensas, monoparentales, nucleares, ensambladas, entre otras han revolucionado el orden que venía gestándose desde muchos años atrás, imponiendo verdaderos retos a sus integrantes, siendo uno de ellos la forma como estos resuelven sus diferencias sin lastimar al otro.

Los conflictos suscitados en el núcleo familiar son los más difíciles de manejar por la fragilidad de sus integrantes. Muchas veces las emociones son el principal obstáculo para resolver sus diferencias. Cuando emerge un sentimiento de decepción porque la confianza ha sido defraudada, las personas no suelen ser críticas, por ende, no enfrentan el problema y no buscan soluciones, sino que presentan excusas para no llegar al

diálogo. Esta situación es frecuente que se dé en las audiencias de conciliación en familia, por ejemplo, cuando una madre, preocupada por el bienestar de sus dos hijos, llama a conciliar a su excompañero sentimental para fijar cuota alimentaria de menores. En este caso en particular, pueden presentarse varios obstáculos para llegar a un acuerdo, siendo uno de ellos la desconfianza que se gestó por la ruptura de la relación y el resentimiento que se guarda hacia la otra persona. Estos sentimientos muchas veces cierran la puerta para la configuración de un verdadero diálogo, es por esto que se necesita estudiar el contexto donde surge el verdadero problema y atacarlo directamente, ya que muchas veces se construyen acuerdos totales que no llegan a cumplirse por no saber identificar claramente el desacuerdo. Lo anterior puede deberse a la falta de implementación de técnicas comunicativas por parte del conciliador.

Es importante que se le brinde un buen acompañamiento a las partes en el momento que se desarrolle la audiencia de conciliación, brindándoles herramientas claves para que ellos mismos puedan dilucidar su conflicto y gestar acciones contundentes que ayuden a la creación de acuerdos. La propuesta de esta investigación es que la mediación puede brindarle a la conciliación técnicas eficaces que pueden ser implementadas en las audiencias de conciliación extrajudicial en familia, como el caso de la cuota alimentaria del párrafo anterior (Baruch Bush & Folger, 2006), puesto que posibilita escenarios de consenso y la reconstrucción del entendimiento mutuo como fórmulas para la solución de conflictos, ya sea a corto o largo plazo. Lo anterior es gracias a que, primero, la mediación posibilita una revaloración del concepto personal, para que las personas recuperen la confianza de enfrentar los contratiempos que se les presenten; segundo, permite que las personas hagan un reconocimiento de la importancia de la tolerancia y empatía, lo que se traduce en un restablecimiento de la conexión con los demás.

La mediación, por ser una disciplina interdisciplinar, abarca varios campos de acción, pero, en esta investigación, solo nos centraremos específicamente en el área de la comunicación verbal y las técnicas que implementa la mediación en sus etapas que pueden ser desarrolladas en la conciliación. Primeramente, se hablará de las generalidades del conflicto; seguidamente, veremos la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, destacando concepto, clases, procedimiento y etapas; luego, se trabajará la parte del conciliador como principal guía en el desarrollo de las audiencias de conciliación, quien debe dominar conocimientos sobre técnicas de comunicación verbal como no verbal; después, la conciliación en materia de familia; posteriormente, hablaremos de la temática de la mediación y sus estrategias verbales para una correcta comunicación, evidenciándose que es de vital importancia la utilización de habilidades comunicativas si pretendemos resolver un conflicto, puesto que la manera como nos expresamos puede agravar una situación o mejorarla, por tal

motivo tener conocimientos en esta área puede evitar que las partes inmersas en un conflicto caigan en obstáculos de carácter semántico tales como jergas, usos de estereotipos, expresiones automáticas, frases amenazadoras, bromas hostiles y sarcasmo, críticas negativas, entre otras; por último, se determinará la aplicación de dichas estrategias verbales de mediación en las audiencias de conciliación en familia.

Capítulo 1: Generalidades del conflicto

A lo largo de su existencia, la humanidad se ha visto inmersa en miles de cambios, no solo en sus estructuras sociales, culturales, políticas y económicas, sino en su modo de afrontar los conflictos tanto individuales como colectivos. En la época de la prehistoria, los primeros seres humanos centraban su vida en la caza, la recolección de alimentos y la creación de herramientas. Hombres y mujeres tuvieron que desprenderse de su individualismo para llegar a avanzar a un punto de la historia donde se empezarían a crear los cimientos de lo que hoy llamamos civilización: debieron trabajar en grupos, así como lo expresa Patou-Mathis: “Los estudios sobre los primeros grupos sociales humanos nos muestran que las comunidades de cazadores-recolectores superaban mejor las crisis cuando sus relaciones descansaban en la cooperación y ayuda mutuas, en vez de basarse en el individualismo y la competición” (2020, pág. 41). Es decir, la transformación y avance significativo de la sociedad es posible cuando logramos consensos y tenemos objetivos comunes.

Sin embargo, cabe anotar que en el momento en que el individuo empieza a relacionarse con los demás, se pueden iniciar los desacuerdos y los tropiezos para avanzar, pero es algo normal, ya que todos los seres humanos somos diferentes y esa es nuestra principal característica, como dice Hobbes: “Es evidente que la diversidad de pasiones hace que los hombres sean diferentes, que cada hombre piense en su bien verosímil y elija los medios para alcanzarlo” (citado en Araujo, 2011, p. 226). Los problemas comienzan cuando no somos capaces de resolver nuestros desacuerdos de una manera pacífica, lo cual nos lleva a una escala ascendente de emociones negativas que desembocan en la violencia.

El término *conflicto* viene del latín *conflictus*, formado del prefijo *con-* (convergencia, unión) y el participio de *fligere* (*flictus*: golpe); es decir, “el golpe entre varios” o el “golpe juntos”, significando *contienda*. Por otra parte, según la RAE, cuando hablamos de *conflicto*, nos referimos a combate, pelea, lucha, problema, materia de discusión.

Julián Freund nos ofrece otra definición de *conflicto*:

El conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro (1983, pág. 58).

En otras palabras, es el desacuerdo que puede surgir entre dos personas o un grupo que no puede llegar a un arreglo amigable, ya sea por sus concepciones, posiciones o valores.

Además, podemos decir que el conflicto es un escenario tanto de crisis como de oportunidad de cambio, “tanto la idea de enfrentamiento como la de mejorar situaciones y relaciones, lo que convierte a los conflictos en procesos que pueden conducir a distintos resultados según sean su desarrollo y la metodología utilizada para gestionarlos” (Esquivel Guerrero, Jiménez Bautista, & Esquivel Sánchez, 2009, pág. 7). Por tanto, el conflicto no puede verse simplemente como algo negativo y que debemos evitar, porque muchas veces enfrentando el problema podremos avanzar.

Para vivir en sociedad, los individuos decidieron regirse por un conjunto de normas jurídicas, para que en caso de que surgiera un conflicto, este pudiera ser dirimido bajo el imperio de la ley. Esto nos remite al conjunto de las conductas prohibidas, aquellas que, de producirse, ameritan una sanción. Por ende, al acatar las normas, las personas evitan, en lo posible, la creación de conflictos, ya que están siendo ciudadanos ejemplares. Por otra parte, nos encontramos con aquellas personas que no cumplen las normas, pero que están dispuestas a aceptar una sanción solo por el hecho de ser juzgadas bajo la ley, evitando así conflictos más severos. Ahora bien, existe un universo donde encontramos aquellas conductas permitidas que están por fuera del alcance de la ley; si llegaran a ocurrir desacuerdos en este campo, las personas serían libres de elegir cómo resolver sus conflictos, así como lo expresa Etelman: “Todas las confrontaciones posibles no asumidas por el sistema están permitidas, no son prohibidas y constituyen derecho en el sentido más lato de esta expresión” (2009, pág. 66).

Este tipo de conflictos surgidos en el universo de las conductas permitidas normalmente surgen en el seno de las relaciones sociales entre personas o colectivos de ellas; por ejemplo, cuando existen problemas entre vecinos, integrantes de la familia, de sociedades, la universidad con sus estudiantes, entre compañías, entre Estados, etc.

Dicho lo anterior, nos centramos en dos universos, uno jurídico y otro alternativo. En el primero, resolvemos los conflictos por medio de la ley, le otorgamos poder a una autoridad jurisdiccional para que decida quién tiene la razón o el derecho. En el segundo, encontramos ese espacio donde somos nosotros los que decidimos escoger cuáles herramientas utilizamos para resolver nuestros conflictos.

Actualmente muchos países del mundo aplican estos dos tipos de universos, que no se repelen entre sí, sino que se complementan, con el único objetivo de ser herramientas de justicia y de resolución de conflictos. En Colombia se usan estos dos universos y

muchas personas optan por resolver sus conflictos alternativamente; sin embargo, existen disputas que no pueden resolverse por este medio, ya que, por la naturaleza de estas, solo pueden ser resueltas por la justicia ordinaria.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) se crearon con la intención de darle a la ciudadanía la oportunidad de que resuelvan sus conflictos de manera pacífica, ya que con “estos mecanismos se pretende alcanzar el equilibrio de intereses entre las partes, facilitando su resultado, como acuerdo consensuado de un conflicto existente o en prevención de un conflicto futuro” (Pérez Fajardo, 2018). O sea, la oportunidad de que las partes inmersas en un conflicto tengan la posibilidad de acceder a vías que les permitan resolver sus desacuerdos o prevenir conflictos posteriores.

Dentro de los MASC podemos destacar los mecanismos autocompositivos y los heterocompositivos. La diferencia es que en los primeros son las partes las que deciden resolver sus conflictos tomando las respectivas decisiones con ayuda de un tercero imparcial; en los segundos, existe un tercero que toma las decisiones y pone fin al conflicto.

Capítulo 2. La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos

2.1 Concepto general

La conciliación es un mecanismo autocompositivo en el que las partes voluntariamente deciden terminar sus conflictos de manera amigable. Es utilizado como forma de descongestión judicial.

Sobre la conciliación, la sentencia C-902-08 de la Corte Constitucional nos dice que cuenta “con la ayuda de un tercero neutral, calificado y autorizado para ello”. Además, que las partes “resuelven directamente un asunto (...) que es susceptible de ser conciliable”.

También podríamos ver a la conciliación como “el proceso de comunicación interaccional, amplio, simétrico y directo que se establece entre personas vinculadas por un conflicto y mediadas por un tercero, a través del cual se suscita el encuentro a efectos de su posible resolución o transformación” (Montoya Sánchez & Salinas Arango, 2016, pág. 132). En otras palabras, es el medio en el cual las partes inmersas en un conflicto pueden dialogar sus diferencias con la asistencia de un tercero imparcial, llamado conciliador, que invita al encuentro y a la reconciliación para finalizar el litigio.

Asimismo, en la sentencia C-893 de 2001 se dice de la conciliación lo siguiente:

(...) busca involucrar a la comunidad en la resolución de sus propios conflictos, mediante la utilización de instrumentos flexibles, ágiles, efectivos y económicos que conduzcan al saneamiento de las controversias sociales y contribuyan a la realización de valores que inspiran un Estado social de derecho, como son la paz, la tranquilidad, el orden justo y la armonía de las relaciones sociales; además de que persigue la descongestión de los despachos judiciales, reservando la actividad judicial para los casos en que sea necesaria una verdadera intervención del Estado.

Por lo tanto, los ciudadanos son llamados a utilizar este tipo de estrategias que impulsan a reconstruir relaciones fraccionadas que fueron producidas por el conflicto y a verlo como una oportunidad clave para la resolución de controversias.

La conciliación es necesaria en estos tiempos de crisis y más es un país como Colombia, que ha estado atrapado en un círculo plagado de violencia y constante conflicto, en donde el diálogo siempre es tomado como última opción, ya que se prefiere tomar el camino de la agresión o ir a instancias judiciales.

2.2 Clases de conciliación

Según la normatividad colombiana, se ha dispuesto que la conciliación puede ser judicial o extrajudicial. La judicial es la que se realiza dentro de un proceso judicial en compañía de un juez de la república, la otra se lleva a cabo antes o por fuera de dicho proceso. La conciliación extrajudicial se divide en derecho y en equidad. Sobre lo anterior, la sentencia C-908/08 dice: “La conciliación extrajudicial será en derecho cuando se realice a través de centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias; y en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad”.

La conciliación extrajudicial está contenida en la Ley 640 de 2001, que establece que solo se podrán conciliar las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación. De allí que las partes pueden hacer uso de este mecanismo de manera voluntaria o solo para agotar un requisito de procedibilidad para acudir ante ciertas jurisdicciones como lo son la civil, familia y lo contencioso administrativo. Además, este tipo de conciliación es dirigida por conciliadores inscritos en centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias.

La conciliación en equidad tiene validez ante el sistema jurídico estatal. Por medio de esta, las partes pueden tratar de construir acuerdos “con la ayuda de un operador de justicia llamado conciliador en equidad, (...) conforme a las normas sociales que regulan la convivencia de su comunidad” (Ministerio de Justicia y del Derecho, S.F., pág. 1). El tercero neutral que los asiste no tiene calidad de abogado, sino de líder escogido por la comunidad, por ser de conducta intachable. Este guía actúa bajo un criterio de justicia y ecuanimidad, buscando la resolución de conflictos en la comunidad donde lidera.

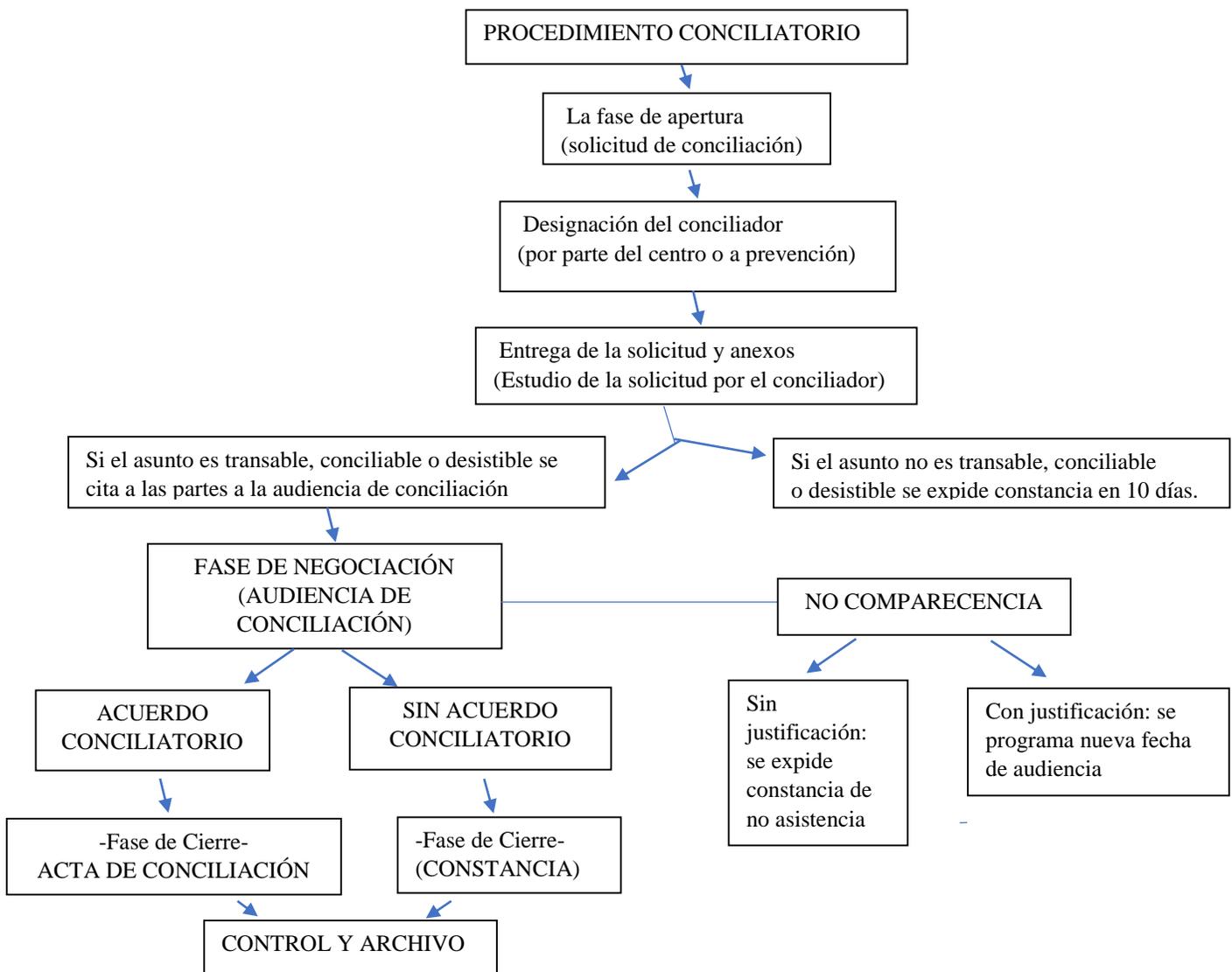
Según mi experiencia, muchas veces la conciliación en equidad es desmeritada porque se piensa que los conciliadores, siendo líderes comunales, no son cualificados ni formados para ser verdaderos guías; de hecho, los abogados se quejan muchas veces de cómo están redactados los acuerdos que los líderes registran, puesto que algunos evidencian errores ortográficos, de cohesión, de coherencia y no especifican detalles determinantes para el cumplimiento de los acuerdos. Si bien es importante tener conocimiento de las normas para saber asesorar y guiar, también es cierto que “todas las conductas que desarrolla un sujeto están mediadas por una emoción, ya sea primaria o secundaria” (Arboleda López, Conciliación, mediación y emociones: una mirada para la solución de los conflictos de familia, 2017, pág. 88) y que el sentido de los mecanismos alternativos de solución de conflictos es que exista mediante el diálogo la terminación de una controversia. En ese aspecto, los conciliadores sí reciben orientaciones sobre inteligencia emocional, por ejemplo, que les permitirían, con las

habilidades adecuadas, empatizar con las partes, controlar las conductas agresivas y lograr acuerdos que resulten satisfactorios para los participantes del conflicto.

2.3 Generalidades del proceso conciliatorio

Un aspecto fundamental que debe quedar claro es cómo se debe llevar a cabo el procedimiento conciliatorio extrajudicial. *La Guía Institucional de Conciliación en Familia* del Ministerio del Interior y de Justicia lo expone claramente (ver gráfica 1).

Gráfica 1. Procedimiento conciliatorio



Fuente: Ministerio del Interior y de Justicia (2007, pág. 56)

2.4 Etapas en la audiencia de conciliación

La audiencia de conciliación es el momento clave donde se descubre el conflicto tal cual es. En ella, las partes se dan el tiempo de conocer los argumentos del otro y de expresar lo que realmente necesitan; por ello, el conciliador debe ser guía y proveedor de estrategias que faciliten una mejor comunicación entre las partes para que posteriormente estas puedan lograr acuerdos.

Según Martínez (2007), existen siete etapas, las cuales son las siguientes:

- 1- **La planeación:** la organización del lugar donde se llevará a cabo la audiencia. Es vital disponer de un espacio acogedor y cómodo que invite a las partes a conversar; asimismo, es importante que las sillas de la mesa donde se realizarán los acuerdos estén ubicadas a los lados, se debe evitar que alguien se ubique en la cabecera de la mesa, puesto que eso indicaría superioridad; la idea es que desde el inicio se sienta un ambiente de igualdad entre las partes y el conciliador.
El conciliador debe contar con un tiempo prudente para realizar la audiencia, reconocer cuál es el verdadero conflicto, hacer uso de un buen lenguaje (evitar los insultos, manejar un registro formal, respetar las intervenciones de los asistentes, etcétera), tener presente la relación que hay entre las partes, conocer los hechos e intereses de las partes y, de ser necesario, tener en mente fórmulas de acuerdos que puedan ayudar a las partes a concertar.
- 2- **Contacto:** el facilitador debe crear un ambiente de seguridad y tranquilidad que le permita a las partes sentirse bien y así reducir la presión que existe entre ellas a causa del conflicto. En esta etapa se les da un gran saludo a las partes, explicándoles que el conciliador está en calidad de mediador y apoyo, no como un juez, e indaga los nombres e identificaciones de los asistentes.
- 3- **Contexto:** como guía, el conciliador debe llevar la dirección de la audiencia, les explicará a las partes las normas de comportamiento que estos deben guardar, así como el respeto que debe existir entre ellas. Estará atento cuando el otro intervenga para no interrumpirlo y promoverá la activa participación de las partes para que entre ellas se pueda construir arreglos.
- 4- **Definición del conflicto:** es necesario determinar cuál es el verdadero problema; por lo tanto, las partes deben compartir su versión de los hechos. De existir errores o inconsistencias, deberán ser aclarados mediante las intervenciones orales o por medios probatorios.

- 5- **Interactiva:** el conciliador, luego de oír a las partes, debe identificar aspectos en los que coincidan, llegándose a evidenciar posibles acuerdos parciales. En esta fase, el facilitador puede dar sus apreciaciones.
- 6- **Diseño del acuerdo:** el tercero imparcial deberá organizar los acuerdos conseguidos en la audiencia, así como explicar a las partes la viabilidad y utilidad que estos tendrán a futuro y legalizarlos. De ser aceptados estos arreglos por las partes, se procederá a la construcción del acta de conciliación, seguidamente se le dará lectura a la misma y, por último, será firmada tanto por las partes como por el conciliador.
- 7- **Cierre:** se examina el acta y se les menciona a las partes que deben cumplir con las responsabilidades adquiridas. Finalmente, se felicita a las partes por su compromiso y disposición.

2.5 Estadísticas del SICCAC

Colombia ha estado inmersa en un conflicto interno por mucho tiempo. Sus ciudadanos están convencidos de que es normal vivir en contantes disputas, no conocen lo que es la paz. Por ende, creen que ser portadores de más conflictos no es nada malo, de hecho, estamos acostumbrados a nunca ceder ante el otro, pensando siempre en ganar, en ser el “más vivo”, como dice el dicho: “El vivo vive del bobo”. No queremos ponernos en los zapatos del otro, sino solo velar por nuestros intereses. Por lo anterior, es lógico entender por qué es tan difícil el diálogo en nuestro país.

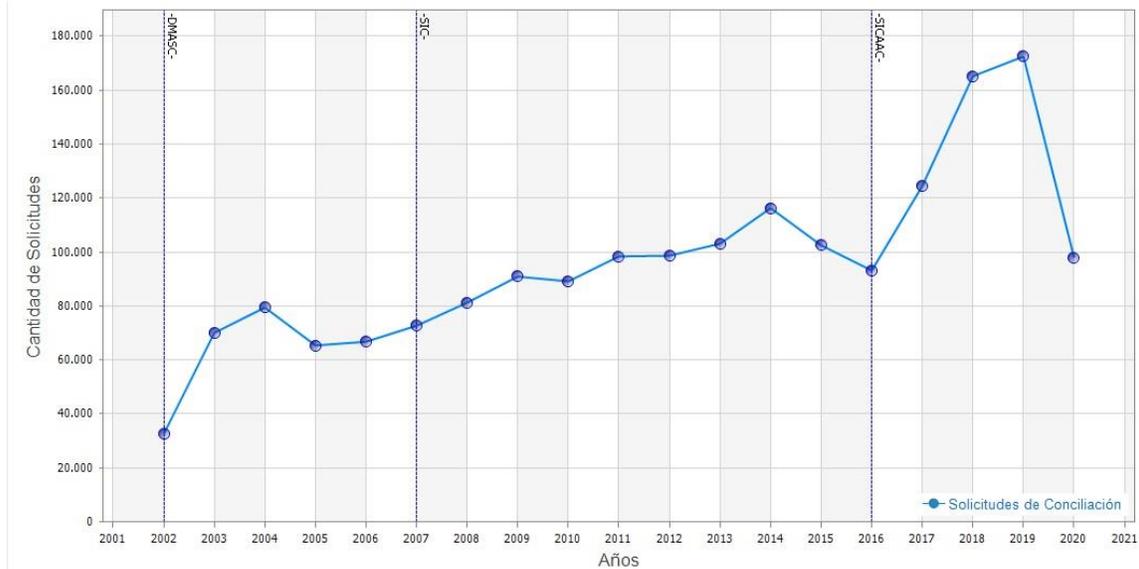
Nuestro sistema judicial está colapsado por los miles de procesos en curso. En esta situación, los únicos perjudicados son las partes del conflicto. Sin embargo, se crearon los mecanismos alternativos de solución de conflictos para que las personas pudieran acceder de forma más ágil a la resolución de sus controversias; mediante ellos, las personas serían las principales protagonistas y no un juez de la república. Los acuerdos que se pactan con estos mecanismos se erigen como un verdadero compromiso, así que deben ser cumplidos y respetados.

Cuando entró en vigor la Ley 640 del 2001, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC) inició la configuración de un sistema de datos con la información disponible de Centros de Conciliación y Arbitraje, el cual fue realizado hasta el 2006. Al año siguiente se implementó el Sistema de Información de la Conciliación (SIC), en el cual se registró hasta el 2015; en el 2016 se dio la fusión de los sistemas SIC y SECIV conforme a lo indicado en el Decreto 1829 de 2013, en el cual se dio el nacimiento al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICCAC), que desde ese momento es el encargado de los

reportes de las solicitudes y casos de conciliación de los centros y funcionarios públicos habilitados por los MASC en Colombia.

Lo citado anteriormente es para poder entender las siguientes gráficas que fueron tomadas del SICCCAC.

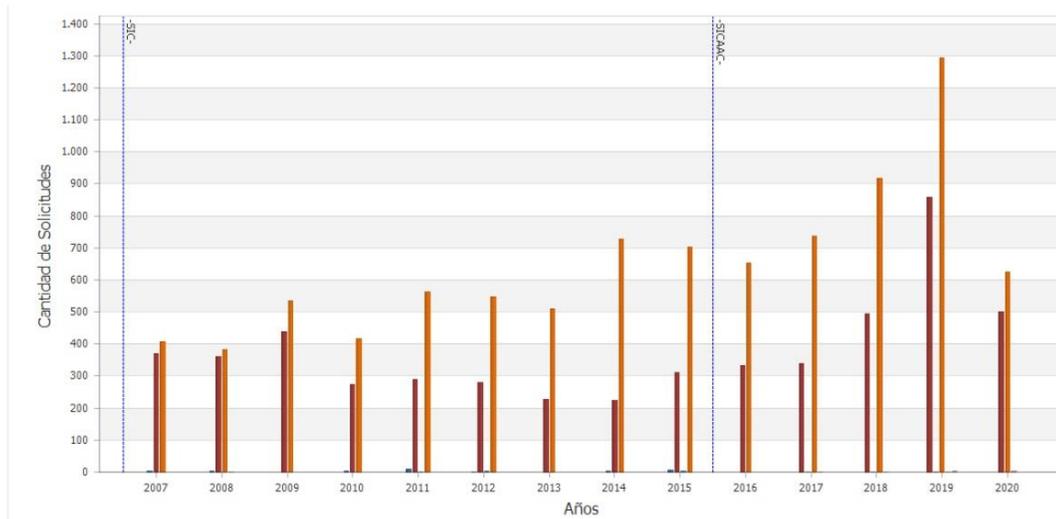
Gráfica 2. Solicitudes de conciliación (2002-2020)



Fuente: SICCCAC

En la anterior gráfica se evidencia que la conciliación ha tenido una gran acogida a nivel nacional por los ciudadanos, ya que se dio un gran ascenso en el número de solicitudes de conciliación desde el 2002 hasta el 2020. En efecto, en 2002 hubo 32.563 solicitudes aproximadamente, mientras que en el 2020 hubo 288.959. En definitiva, la conciliación sí está siendo tomada como una opción por los ciudadanos a la hora de escoger una alternativa de justicia diferente a la tradicional.

Gráfica 3. Solicitudes de conciliación según área por año en Santa Marta (2007-2020)



Fuente: SICCAC

En esta gráfica se puede apreciar que el área más solicitada en la ciudad de Santa Marta es la de familia, la cual está representada por una barra de color naranja. En el año 2007 hubo 407 solicitudes; en 2019, 1.294 solicitudes, y en el 2020, 625. De hecho, como estudiante del Consultorio Jurídico de la Universidad del Magdalena, fui testigo de la gran cantidad de casos que fueron procesados en esta área.

Capítulo 3. Del conciliador

3.1 Generalidades

En la temática de la conciliación, es indispensable que exista el elemento conflicto, el cual es brindado por las partes que integran el proceso. Ahora bien, para manejar ese desacuerdo es indispensable que exista una persona que medie entre los intereses de las dos partes, siendo este el papel del conciliador.

Según la normatividad nacional, al conciliador se le brindan ciertas facultades jurisdiccionales temporales mientras se encuentra en su labor, así como se expresa en el artículo 116 de la Constitución Política:

Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.

Es menester que el conciliador sea una persona integral con vocación servicial, que tenga la convicción de que un acuerdo realizado bajo el querer real de las partes es el primer paso para llegar a resolver un conflicto. Además, debemos considerar que en las audiencias que preside el conciliador este administra justicia, puesto que le da el aval al acuerdo de conciliación conseguido por las partes. Este acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo (Revelo Trujillo, 2019).

3.2 Concepto del conciliador y clases

Podemos destacar dos conceptos del conciliador: uno como conciliador en general y otro como conciliador en derecho. En cuanto al primero, se dice:

El conciliador es una persona natural idónea, capacitada de manera específica para orientar el proceso conciliatorio como un tercero imparcial y neutral frente a las partes, a las cuales insta a fin de que lleguen a un acuerdo que les permita solucionar el conflicto que los reúne (Ministerio del Interior y de Justicia, 2007, pág. 25).

Respecto al segundo, tenemos:

El conciliador en derecho para Colombia es el abogado capacitado, formado en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en entidades avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, quien es autorizado por la Constitución

Política de Colombia, en su artículo 116, para administrar justicia de forma transitoria, mediante la conciliación, buscando el acercamiento entre las partes para lograr acuerdos y soluciones a los conflictos jurídicos que impacten positivamente a la sociedad (Arboleda López, 2014, pág. 193).

Conforme a lo anterior, podemos decir que el conciliador es aquel intermediario que tiene conocimiento, habilidad y actitud para brindar un acompañamiento a las partes en conflicto para que busquen una respuesta y logren llegar a un acuerdo.

Ahora bien, si es un conciliador en derecho, se tendrán en cuenta las siguientes apreciaciones. Según lo manifestado en la Ley 640 de 2001 en sus artículos 5, 6 y 7 y el decreto Compilatorio 1069 del 2015, los conciliadores en derecho deben ser abogados, con exclusión de estudiantes de consultorio jurídico de universidades que tengan programas de derecho. También se habla de los personeros y los notarios, los cuales no necesitan dicha formación pregrado. Por otra parte, los funcionarios públicos que tienen facultades conciliatorias deben capacitarse en los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Los abogados requieren capacitarse con un mínimo de 120 horas, las cuales tendrán avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho. Asimismo, es necesario pasar una prueba; y, claro, para poder ejercer como conciliador debe estar inscrito a un Centro de Conciliación. (Modulo Conciliación en Derecho, 2019).

Los conciliadores se pueden dividir en dos grupos según el Ministerio del Interior y de Justicia:

- Funcionarios conciliadores: Servidores públicos: Delegados Regionales y Seccionales de la Defensoría del Pueblo, Procuradores Judiciales delegados ante la jurisdicción civil, los Personeros Municipales y los Jueces Civiles o Promiscuos Municipales y los notarios.
- Conciliadores en Centros de Conciliación: Abogados, estudiantes y judicantes (2007, pág. 26).

3.3 Principios del conciliador

Como se ha mencionado, el conciliador debe ser un ser integral, regido por claros principios que deben diferenciarlo de otras profesiones. Algunos de ellos, según Arboleda López, Garcés, Murillo, & Pineda Carreño (2017), son:

- Principio de celeridad: las actuaciones que se lleven a cabo por el conciliador y por el centro deben realizarse con prontitud.

- Principio de idoneidad: el conciliador estará capacitado en los mecanismos alternativos de solución de conflictos y cumplirá con los requisitos que establece la ley.
- Principio de confidencialidad: se garantizará la plena discreción en todo el proceso conciliatorio, ya que las situaciones ventiladas en ese recinto no pueden ser expuestas fuera de él.
- Principio de imparcialidad y neutralidad: no habrá favorecimiento a ninguna de las dos partes en conflicto. El conciliador será objetivo y justo para ayudar a que las partes se reconozcan, acepten y comuniquen; sin embargo, este no toma decisiones por ellos, ya que estaría violando claramente el principio de autonomía de la voluntad.
- Principio de flexibilidad: el conciliador sabrá adaptarse a las condiciones de cada caso, pero siempre tendrá presente que estamos regidos por un ordenamiento jurídico que no debe ser quebrantado.
- Principio de la buena fe: Debe existir franqueza y confianza por parte del conciliador y de las partes.

Arboleda López resalta tres virtudes indispensables de todo conciliador en derecho: la prudencia, la sabiduría y la justicia, de manera que debe actuar “bajo la recta razón en todo el desarrollo del procedimiento conciliatorio. Es mediante la virtud de la prudencia que el abogado conciliador debe ser capaz de deliberar rectamente sobre lo que es bueno” (2017, pág. 197). Vale decir que la prudencia se analiza desde el punto de vista del razonamiento; en efecto, si deducimos y comprendemos adecuadamente, actuaremos bajo un justo discernimiento, realizando así el bien. La comprensión será el resultado de dominar ciertos saberes y conocimientos respecto a la labor que se realiza.

3.4 Aspectos del conciliador

Por otra parte, es indispensable entender que el conciliador debe tener distintas facetas las cuales debe dominar para conseguir su papel y ponerse al servicio de la comunidad.

A continuación, se mencionará los aspectos que caracterizan al conciliador según Revelo Trujillo (2019):

- Dimensión ética: como se exponía anteriormente, se refiere a la capacidad que tiene el conciliador de actuar de una manera justa, dándole la

tranquilidad a las partes de que será neutral en sus apreciaciones y consejos. Aquí se reúnen todos los principios que debe tener un buen conciliador.

- Dimensión cognitiva: el conciliador debe tener claro sus pensamientos a la hora de atender a las partes en conflicto, no debe ser vacilante, sino seguro; inspirar tranquilidad, no preocupaciones. Su paz mental es fundamental para que sepa analizar el conflicto desde todos los ángulos, por ello, en la medida de lo posible, cuando ingrese a las audiencias de conciliación debe dejar sus problemas atrás por un momento y centrarse en el conflicto que le proponen las partes.
- Dimensión afectiva: es la sensibilidad y el tacto que debe tener el conciliador con las partes, ya que se trata de personas que están de alguna manera heridas y ofendidas por el conflicto suscitado. Por ello, al momento de conversar con ellas, debemos escucharlas con atención y entenderlas, ya que sabiendo sus sentimientos reales y lo que realmente necesitan podemos de alguna manera guiarlas a que realicen un buen acuerdo.
- Dimensión estética: es la imagen que refleja el conciliador hacia las partes, es decir; la buena presentación personal que debe tener el conciliador al momento de presidir las audiencias. Con una vestimenta adecuada, se transmite seguridad, confianza y preparación.
- Dimensión comunicativa: este aspecto tiene que ver con la preparación que tenga el conciliador en competencias comunicativas, destacándose primero un excelente manejo del lenguaje verbal, que este sepa expresarse de manera clara teniendo presentes las particularidades de las partes que integran en conflicto; o sea, el medio cultural los involucrados, sus profesiones y su edad, lo ideal es analizar todos estos aspectos para ser lo más claro posible y así las partes puedan entender un lenguaje sencillo. Asimismo, se debe manejar un tono de voz amable que invite a una conversación amistosa y cordial donde prime el respeto. Además, el conciliador tendrá un buen manejo corporal, sus gestos y movimientos serán los correctos según las necesidades comunicativas de la situación.

Es importante resaltar que el conciliador deberá dominar nociones básicas de la comunicación no verbal, la cual es de vital importancia porque las partes muchas veces no quieren hablar directamente, sino mediante gestos, posturas y movimientos, los cuales nos demuestran su estado emocional y actitud. Descifrar lo que están sintiendo es de gran ayuda para saber si se va por buen camino al momento de plasmar un acuerdo conciliatorio.

Por otra parte, Hoyos (como se cita en Arboleda López, Garcés, Murillo y Pineda Carreño, 2017) ha destacado otros aspectos con lo que debe cumplir el conciliador:

- Realizar un buen contacto: el conciliador tendrá desde el inicio una buena conexión con las partes para que estas se sientan tranquilas y puedan así demostrar sus verdaderas intenciones y sentimientos.
- Saber escuchar: es de vital importancia que entienda lo que las partes quieren transmitir con sus palabras para que se puedan descubrir las verdaderas necesidades de las partes.
- Conocer el conflicto: estar informado de todos los aspectos que generan el conflicto es primordial, así conciliador podrá aconsejar mejor a las partes y estas podrán realizar un acuerdo favorable.
- Ser orientador y facilitador y no un juez para las partes: el papel del conciliador no es impartir justicia ni decidir por las partes lo que es mejor; su labor es la de guía y mediador. Mostrarles a las partes que sí es posible un acuerdo en donde los dos ganen, ayudándolos a encontrar caminos factibles para resolver su desacuerdo.
- Hacer énfasis en las personas: el conciliador entenderá que los que integran el conflicto son personas que están llenas de sentimientos; por lo tanto, debe mostrarles comprensión y empatía.
- Generar alternativas: generará en las partes un entendimiento mutuo, en donde se puedan comprender y entender. Conseguido esto, las partes podrán proponer ideas y acuerdos que beneficien a ambos y no solo a uno.

3.5 Obligaciones del conciliador

Según la Ley 640 del 2001, artículo 8, el conciliador deberá cumplir con los siguientes deberes:

1. Citar a las partes de conformidad con lo estipulado en la ley
2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia
3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia
5. Formular propuestas de arreglo
6. Levantar el auto de audiencia de conciliación
7. Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad lo exprese la ley

Los anteriores ítems son desarrollados en el proceso conciliatorio desde que se elige el conciliador hasta agotar la debida audiencia de conciliación donde se llegarán arreglos que terminarán en actas de acuerdo totales, parciales o de constancias de no acuerdo o

de inasistencia. El conciliador debe cumplir con ciertas formalidades para llevar a cabo todo el trámite como lo prevé la ley desde su inicio hasta su fin. De igual manera, velará que no se vulneren los derechos de las partes en conflicto.

Capítulo 4. La conciliación en materia de familia

4.1. Preámbulo

Llegamos a un punto crucial en esta investigación: los conflictos suscitados en el núcleo familiar, los más difíciles de manejar por la fragilidad de los sujetos que la integran, en la que es frecuente que no se materialicen acuerdos, debido a las posiciones defensivas que adoptan las partes. La conciliación en materia de familia es importante, puesto que trata de que los actores que integran el conflicto puedan reconocer las necesidades del otro y sus sentimientos para concertar arreglos que los beneficien mutuamente.

Debemos tener en cuenta que “la frustración en las relaciones de familia trae una inevitable baja en la capacidad autogestiva, lo que a su vez disminuye la posibilidad que tienen de solucionar sus problemas adecuadamente, la solución acordada genera un sentimiento optimista de “poder resolver las cosas” lo que puede llevarlos a experiencias gratificantes” (Escalante Barboza & Brenes Villalobos, 2004). Es decir, cuando estamos frente a un conflicto familiar, normalmente brota un sentimiento de decepción que nubla la mente y muchos de los sentidos, por ello no se es capaz de pensar inteligentemente, mientras que cuando llegamos a vislumbrar una luz en el camino o una solución a nuestro problema, se genera un sentimiento de confianza que nos ayuda a entender y comprender mejor el conflicto y, por ende, proponer fórmulas de arreglo razonables.

El conciliador es pieza clave para que las partes se acerquen, comuniquen y comprendan. Este debe implementar herramientas y métodos que sean efectivos para lograr que se restablezca una buena relación entre las partes que al menos permita un diálogo sincero en el que puedan expresarse abiertamente.

4.2 La institución de la familia

Antes de seguir adentrándonos en la conciliación en materia de familia y su normatividad vigente, es preciso definir *familia*, ya que esta figura acoge a los protagonistas que hacen parte del conflicto familiar, quienes son los llamados a utilizar la conciliación como medio de resolución de controversias.

La familia ha existido desde hace mucho tiempo, de hecho, fue una de las primeras formas de organización social, y se ha relacionado con las tribus, hordas, gens, entre otros. Su concepción ha variado con el tiempo, por esa razón no es posible dar una definición categórica; sin embargo, se pueden realizar ciertas aproximaciones.

Según el diccionario de la RAE, *familia* es “grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas” o “conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un linaje”.

Según Oliva Gómez y Villa Guardiola, la familia es:

El grupo de dos o más personas que coexisten como unidad espiritual, cultural y socio-económica, que aún sin convivir físicamente, comparten necesidades psico-emocionales y materiales, objetivos e intereses comunes de desarrollo, desde distintos aspectos cuya prioridad y dinámica pertenecen a su libre albedrío: psicológico, social, cultural, biológico, económico y legal (2014, pág. 17).

Por otra parte, en sentencia T-292 de 2016 se refirió a que

El concepto de esta institución social puede estudiarse, entre otras, desde dos ópticas, por lo general, complementarias entre sí. La primera, concibiéndola como un conjunto de personas emparentadas por vínculos naturales o jurídicos, unidas por lazos de solidaridad, amor y respeto, y caracterizadas por la unidad de vida o de destino, presupuestos que, en su mayoría, se han mantenido constantes. La segunda, se puede desarrollar en consideración a sus integrantes, desde esta perspectiva el concepto de familia se ha visto permeado por una realidad sociológica cambiante que ha modificado su estructura. En este sentido se ha señalado que ‘el concepto de familia no puede ser entendido de manera aislada, sino en concordancia con el principio de pluralismo’, porque “en una sociedad plural, no puede existir un concepto único y excluyente de familia, identificando a esta última únicamente con aquella surgida del vínculo matrimonial”.

Además, es importante resaltar que el Estado colombiano ha buscado siempre la protección de la familia y por ello tiene una extensa jurisprudencia al respecto. Justamente, uno de los principales presupuestos constitucionales que visibilizan a la familia se encuentra en el artículo 42 de la Constitución Política, en donde se hace mención de que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y deberá ser defendida tanto por la sociedad como por el Estado; ampara a los integrantes de la familia en su honra, dignidad e intimidad; condena cualquier manifestación de violencia que perturbe su equilibrio; establece el respeto entre los que conforman esta unión, ya que todos a los ojos de la ley poseen los mismos derechos y deberes; protege las figuras como el matrimonio civil y religioso, las uniones maritales y su respectiva separación y disolución, la progenitura responsable, etc.

En la actualidad existen gran variedad de tipo de familias. Las nucleares están compuestas por mamá, papá y los hijos biológicos, adoptados o de crianza. La familia extensa “se compone de más de una unidad nuclear, se extiende más allá de dos generaciones y está basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas, incluyendo a los padres, hijos, abuelos, tíos, sobrinos, primos” (Martínez Vasallo, 2015, pág. 526). En la monoparental solo está presente una figura de autoridad, la madre o el padre. Las familias reconstruidas o mosaicos “son aquellas en las que al menos uno de los cónyuges proviene de una unión familiar anterior” (Valdivia Sánchez, 2008, pág. 21). Estas son solo algunas clases, pero sin importar cómo esté conformada la familia, cada una es única: los miembros tienen sus formas de pensar y de sentir, y enfrentan dificultades particulares, aunque estas problemáticas suelen estar relacionadas con “el fortalecimiento de la capacidad de la familia para atender sus propias necesidades, el equilibrio entre el trabajo y las responsabilidades familiares; la reducción de la violencia doméstica y el alivio de la pobreza” (Oliva Gómez & Villa Guardiola, 2014, pág. 14).

En Colombia, el concepto de familia en los últimos años ha tenido un cambio trascendental, puesto que actualmente abarca una pluralidad de composiciones respecto a sus integrantes que en el pasado fueran consideradas como incompatibles con los valores y concepciones sociales sobre los parentescos.

Así pues, a inicios del siglo XX, las familias se caracterizaban por estar integradas de muchos hijos, ya que se tenía la concepción de que la descendencia continuaría y no desaparecería el apellido; además, la fertilidad era muy apreciada y era un milagro de Dios. La religión cristiana era profesada por la mayoría de la población, así que los valores que se predicaba la Iglesia eran aceptados por todo el núcleo familiar. La principal figura de autoridad era el padre, el cual siempre se encontraba inmerso en el mundo de la política y el trabajo. Por su parte, la madre se encargaba de los cuidados del hogar y su principal deber era criar a sus hijos (Pachón, 2007).

Posteriormente, a mediados de ese siglo, el número de integrantes de la familia se redujo y la mujer empezó a ocupar espacios en el mundo laboral. Se incrementaron tanto las rupturas de los matrimonios como las uniones de hecho; ambos casos eran duramente juzgados por la sociedad. Los hijos nacidos por fuera del matrimonio o de uniones de hecho significaron una problemática para muchos hogares. Hubo una fuerte lucha para que la mujer no dejara su rol de administradora del hogar por mucho tiempo, y se empezó a suscitar una crisis en las familias, lo que trajo un desequilibrio en las relaciones entre los cónyuges. El fenómeno de las madres cabezas de hogar se intensificó, así como la violencia que se daba dentro del seno del hogar. La Iglesia vio una reducción de su influencia en los hogares colombianos; por ende, sus valores

empezaron a cuestionarse. Se fue perdiendo cada vez más la figura patriarcal y empezó a implantarse una relación más equitativa entre hombres y mujeres. Por ejemplo, el cuidado de los hijos se empezó a dividir entre los padres, profesores, etcétera.

Las mujeres eran proveedoras del hogar, debido a que tenían más oportunidades laborales. Aun así, tenían que seguir realizando las tareas de la casa, por lo cual las responsabilidades aumentaron para ellas, siendo esta una razón de conflicto entre las parejas. Igualmente, se debilitó el poder que los padres ejercían sobre sus hijos, lo que tuvo como consecuencia que estos iniciaran una vida sexual temprana que se tradujo en un incremento de embarazos no planificados, de ahí que se intensificara el fenómeno de las madres solteras. Debido a lo anterior, se empezaron a ver con frecuencia las familias extensas, ya que muchos padres acogían a sus hijas y nietos.

Existieron muchas otras situaciones a lo largo de la transformación de las familias en Colombia que quedan por mencionar; lo que es importante resaltar es que estos cambios conllevaron la aparición de conflictos sobre los miembros y sus roles. Actualmente, muchas problemáticas entre padres, hijos o abuelos son consecuencia del choque entre la concepción tradicional de la familia, eminentemente patriarcal, y el reclamo de las mujeres por una mayor participación en la vida productiva, política y cultural, así como el reconocimiento de relaciones de parentesco anteriormente estigmatizadas (Pachón, 2007).

4.3 La normatividad de la conciliación en familia

En materia de familia, el artículo 31 de la Ley 640 de 2001 consagra que la conciliación extrajudicial podrá ser realizada por:

- Los conciliadores de los centros de conciliación
- Defensores y los comisarios de familia
- Delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
- Agentes del ministerio público ante autoridades judiciales y administrativas
- Notarios

A falta de los anteriores, podrá ser adelantada por personeros, jueces civiles o promiscuos municipales.

Asimismo, señala la ley que, para acceder a la jurisdicción ordinaria en asuntos de familia, se hace preciso agotar en algunos casos la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad. Estos son los casos estipulados por el artículo 40 de la Ley 640 de 2001:

- Custodia y régimen de visitas sobre niñas, niños y adolescentes
- Obligaciones alimentarias
- Declaración de la unión marital de hecho, su disolución y la liquidación de la sociedad patrimonial.
- Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o patrimonial entre compañeros permanentes.
- Separación de bienes y de cuerpos.
- Conflictos sobre capitulaciones matrimoniales.
- Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres sobre el ejercicio de la autoridad paterna o la patria potestad.

Cabe destacar que se puede agotar dicho requisito de procedibilidad no solo mediante la conciliación en derecho, sino también mediante la conciliación en equidad en los asuntos civiles y de familia. Por otra parte, se omitirá este requisito si bajo la gravedad de juramento se manifiesta que se ignora el domicilio, lugar de habitación y trabajo del demandado, así como lo expresa el artículo 35 de la Ley 640 del 2001, inciso 4.

Igualmente, es preciso anotar que la Corte Constitucional, en sentencia C-1195/01, dice que la obligatoriedad de este requisito está condicionada a que no se hayan presentado algún episodio de violencia intrafamiliar, puesto que resulta inadmisibles e inviable que “se obligue a la víctima a encontrarse con su agresor”. De ser el caso, la víctima podrá informar de la situación al juez competente.

Debemos dejar en claro que agotar la conciliación como requisito de procedibilidad es solo una vía para aquellos que creen que la única manera de resolver su conflicto es mediante un estrado judicial. No obstante, el verdadero sentido de la ley al crear estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos fue que mediante el diálogo las mismas partes fueran capaces de reconocerse y resolver sus diferencias a través de la proposición de acuerdos, materializándose un estado de paz y armonía entre ellas. Esta debería ser la principal razón para acceder a la conciliación: la voluntad de las partes de querer llegar acuerdos pacíficamente, brindar la oportunidad al otro de escucharlo y comprenderlo, mas no tomar este gran mecanismo como una herramienta de procedibilidad para que un juez de la república tome decisiones y que al final las partes queden insatisfechas. Una disputa mal manejada solo deja cansancio, heridas y tristezas, esto es muy usual verlo cuando se acaban los procesos judiciales y anuncian a un “ganador”, porque así es como algunas personas ven a la justicia ordinaria, como una arena donde se busca imponer la propia voluntad a cualquier costo, sin importar las necesidades del otro.

Por otra parte, existen asuntos que no son conciliables en materia de familia y que acceden directamente a la jurisdicción ordinaria:

- Los procesos de jurisdicción voluntaria
- Investigación de paternidad
- Proceso de adopción
- Impugnación de la paternidad
- El divorcio
- Nulidad del matrimonio civil
- Nulidad de testamento
- Desheredamiento
- Proceso de indignidad para suceder al causante
- Estado civil de las personas
- Los alimentos futuros, entre otros (Ministerio del Interior y de Justicia, 2007, pág. 36).

Conforme con lo que se ha expuesto, es evidente que la conciliación es un mecanismo muy usado en materia de familia, tanto que en algunos casos es necesario agotarlo como requisito de procedibilidad. Empero, no importa de qué manera se accede a él, lo que realmente interesa es que este sea efectivo, por ello es necesario que los conciliadores extrajudiciales en familia tomen en serio su papel, ya que no solo basta con tener una carrera profesional como abogado, sino que deben demostrar que realmente están capacitados integralmente para asumir dicha labor con la mejor disposición, así como lo expresan Escalante Barboza y Brenes Villalobos:

Para poder trabajar como conciliadores se requiere necesariamente de capacitación y formación en el tema. No es cierto que una carrera profesional dé por sí sola la formación como conciliador, esa es una de las falacias que ha hecho que de manera “irresponsable” las personas se hagan llamar “conciliadores” y ofrezcan a las personas procesos improvisados que no garantizan un buen resultado (2004).

Entonces, lo que se quiere es que el conciliador impida el ascenso de las conductas violentas entre las partes en disputa; que posea la aptitud necesaria para confrontar las situaciones que puedan darse en asuntos de familia de manera competente, concientizando a las partes de que continuar con el conflicto no es lo más sano y que precisamente la conciliación es un espacio adecuado para superar esas diferencias que los separan; si hace una buena gestión, se puede lograr una reconstrucción comunicativa y emocional (Santos Espinosa, 2019).

4.4 Clases de conflictos en materia de familia

En cuanto a los conflictos, Espinosa (2019) menciona que hay diferentes tipos en materia de familia, destacándose los siguientes:

- **Conflictos de pareja:** estos aparecen porque se crean concepciones e ideas equivocadas sobre el otro, no se sabe escuchar, no se piensa antes de hablar y, por lo tanto, se puede caer en la agresión verbal. Es muy recurrente que se ofenda a quienes se aprecia, puesto que la vida en pareja no es nada fácil, de hecho, es todo un reto el convivir con una persona distinta a uno mismo. La convivencia implica ser tolerante, paciente, tener la capacidad de conceder y concertar. Normalmente estas situaciones llevan a que existan desacuerdos en temas como la dirección conjunta del hogar, el cuidado de los hijos propios y ajenos, la custodia, los alimentos, las visitas, la disolución de la sociedad patrimonial, entre otros. El conciliador tendrá que saber manejar el ámbito jurídico y emocional para así poder brindar un acompañamiento completo a las partes en las audiencias de conciliación. Cuando se trate de asuntos sobre alimentos, visitas y custodia, el conciliador tendrá especial cuidado al redactar el acta de conciliación, ya que se deben dejar claramente expresas las obligaciones, los datos personales de las partes y del menor, entre otros datos fundamentales para que no se presenten malentendidos en el futuro. También se pueden presentar conflictos sobre el haber social de la sociedad patrimonial o conyugal. En el caso de la unión marital de hecho, debe declararse su existencia y posteriormente la existencia de la sociedad patrimonial para luego sí dar paso a su disolución y liquidación.
- **Conflictos entre padres e hijos mayores:** uno de los problemas más comunes es el de la fijación de cuota alimentaria a mayores de edad. El artículo 422 del Código Civil establece que dicha obligación rige para toda la vida del alimentario, siempre que permanezcan los hechos que le dieron origen. Ahora bien, si una persona posee la condición de estudiante después de haber cumplido la mayoría de edad, esta puede seguir haciendo uso de ese beneficio hasta los 25 años, en tanto no exista prueba de que puede valerse por sí misma. La obligación también permanece en caso de que el alimentario tenga alguna limitación física o mental.
- **Conflictos entre hermanos:** una situación en la que casi siempre se ven los desacuerdos entre hermanos es cuando muere alguno de los padres y se debe realizar la sucesión de los bienes del causante. La sucesión no puede ser conciliable, pero sí las controversias con respecto a los bienes que tengan en común las partes y que se deban administrar, como arriendos, restitución de inmuebles, etcétera. Generalmente existen motivos ocultos por los que inician

estos desacuerdos (competencias entre los hermanos, envidias por tratos preferenciales de los padres, falta de empatía...), así que un conciliador hábil deberá ser capaz de detectarlos para entender la situación y pueda facilitar la construcción de acuerdos entre las partes.

- **Conflictos entre miembros de empresa familiar:** estos problemas pueden darse por el manejo y dirección de la empresa, por los desacuerdos que se dan entre los miembros al tomar decisiones. El conciliador debe mostrar a los integrantes de la familia que los obstáculos o conflictos que puedan suscitarse en la administración conjunta de las empresas son oportunidades que impulsarían a mejorar el nivel de gestión empresarial y que contribuirían a fortalecer los lazos familiares y brindar más solidez al negocio.

En conclusión, se ha realizado un breve bosquejo de los aspectos generales de la conciliación, así como su aplicación en el área de familia. Asimismo, se han evidenciado ciertas debilidades a la hora de su empleo en las audiencias, especialmente en el campo de familia, la cual requiere de especial preparación por parte de los conciliadores, es por ello que se estudiará desde el campo de la mediación las estrategias verbales que estas utilizan para emplearlas en las audiencias de conciliación en familia.

Capítulo 5. Mediación

5.1 Generalidades de la mediación

La mediación es reseñada como “una técnica muy amplia que consiste en la intervención de un tercero que facilite el logro de acuerdos en torno a un conflicto” (Lederach, 1996, pág. 4). Asimismo, Isaza Gutiérrez, Murgas Serje y Oñate Olivella la definen como “aquel mecanismo dirigido por un tercero neutral e imparcial, que tiene como objetivo facilitar el entendimiento entre los intervinientes del conflicto y servir como guía en la búsqueda de una eficaz resolución del mismo” (2018, pág. 139). A su vez, Navarro nos precisa que la mediación “es elegida voluntariamente por las partes”, que tiene como fin que las partes logren conseguir acuerdos de su interés y que el mediador estará dotado de “imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y de la preparación adecuada en técnicas de comunicación humana y de negociación” (2002, pág. 34).

Las anteriores definiciones tienen aspectos semejantes: primero, que la mediación es usada como mecanismo alternativo de solución de conflictos, donde las partes resuelven sus desacuerdos por medio del diálogo; segundo, que existe un mediador que orienta a los integrantes del conflicto para que estos adquieran un discernimiento del problema y puedan ellas mismas proponer fórmulas de arreglo donde todos ganen.

La mediación deja de lado la idea clásica que alguien debe ganar o perder en un conflicto como si se tratara de una contienda, que se debe competir con el otro de mil maneras para ganar, sentando una posición firme e inamovible, cerrando toda posibilidad de comunicación, declarándose vencedor o perdedor. Lo que busca esta técnica es que ambas partes ganen, y la única manera de hacerlo es comprendiéndose mutuamente; al hacerlo podrán de alguna manera concertar puntos que los beneficien. Esta forma de ver el conflicto cambia la disposición de las partes y transforma aquel problema indescifrable en uno descifrable (De Armas Hernández, 2003).

Por otra parte, la mediación tiene una capacidad de cambio en las personas y puede producir dos consecuencias significativas: la *revalorización*, en cuanto a retornarle a las personas el talento para enfrentar los contratiempos que les ponga la vida, que ellas puedan demostrar su resistencia y vigor; el *reconocimiento*, como segundo efecto, comprende que se despierte en las personas la tolerancia y la empatía, contribuyendo a que exista una afinidad con los demás, posibilitando la comprensión de sus necesidades. El valorar y trabajar en estos dos ítems conlleva a la concertación de un acuerdo real en donde no es preciso recodarles a las partes los compromisos que

adquirieron, debido a que estas los evocaran por sí mismas (Baruch Bush & Folger, 2006).

La mediación es vista como un método interdisciplinario, ya que para trabajarla y desarrollar su máximo potencial necesita del estudio de áreas como la sociología, la psicología, el derecho y las técnicas de comunicación y de resolución de conflictos (Navarro, 2002). Al ser integral, nos brinda la oportunidad de estudiar el conflicto desde varias ópticas, lo cual nos será de ayuda para encontrar una solución viable y completa al problema presentado.

5.2 Anotación histórica

Inicialmente no podemos dar una fecha determinada de cuándo surgió este mecanismo, pues el concepto de mediación ha variado a través del tiempo, sin embargo, es seguro que en muchas culturas y en diferentes tiempos fue utilizada como medio de resolución de conflictos. Un claro ejemplo de ello es que cuando surgía una disputa entre miembros de una misma comunidad o tribu, se acudía a una figura de autoridad que las partes respetaran para que esta les ayudara a resolver su problema, esto lo hacían con la finalidad de que perdurara un ambiente de paz en el grupo y no se generara violencia alguna (Miranzo de Mateo, 2010). El hecho de que la mediación haya perdurado en el tiempo significa que de alguna manera es efectiva su aplicación como mecanismo alternativo, siendo una opción distinta a la justicia tradicional, la cual prima hoy en día.

En Estados Unidos se empezó a utilizar la mediación para disputas laborales más que todo, hasta 1965. Luego, a finales de los años sesenta, empezó a propagarse en otros ámbitos como lo fueron la comunidad, la familia y las relaciones interpersonales. De hecho, los líderes urbanos y los funcionarios del sistema judicial notaban en la mediación una herramienta de gran utilidad a la hora de resolver conflictos que pudieran suscitarse en áreas urbanas, con la intención de disminuir las luchas vecinales. Posteriormente, este mecanismo fue utilizado en otros campos como en instituciones (escuelas, cárceles, hospitales), las lesiones personales y las disputas comerciales, entre otros. La mediación tuvo una época de florecimiento tal que hasta las empresas querían lucrarse por prestar dicho servicio (Baruch Bush & Folger, 2006).

Otra importante anotación es que en la Convención de la Haya, el 18 de octubre de 1907, se consideró al arbitraje y a la mediación jurídica como medios distintos a los convencionales para resolver conflictos, conservándose así hasta la creación del Tribunal Internacional de Justicia de la Haya en 1921. En efecto, este mecanismo fue muy usado especialmente en el terreno del derecho internacional, puesto que se juzgó como herramienta favorable para el restablecimiento de las relaciones entre países, al

propender por la resolución de conflictos de manera amigable y diplomática (Miranzo de Mateo, 2010).

Con respecto a Suramérica, Argentina fue el primer país que manejó dicho mecanismo. Emitió un decreto en el que se plasmó la mediación como mecanismo alternativo para la resolución de disputas, así como la formación de grupos de mediadores. Por lo anterior, otros países latinos quisieron sumarse y fueron adoptando dicha figura en sus respectivas legislaciones (Isaza Gutiérrez, Murgas Serje, & Oñate Olivella, 2008).

5.3 Diferencias entre el mediador y el conciliador extrajudicial en derecho

En Colombia tanto la conciliación como la mediación son reconocidas como mecanismos alternativos de solución de conflictos, la diferencia es que la conciliación tiene un mayor despliegue normativo, mientras que la mediación carece de una reglamentación, a diferencia de otros países en donde sí se encuentra normatizada y cumple un papel importante en la resolución de conflictos. Por tal motivo, el papel del conciliador en nuestro país se encuentra mejor definido y posee características especiales que lo facultan para administrar justicia transitoria.

Debido a ese contexto, la normatividad colombiana establece que el conciliador extrajudicial debe ser abogado y acreditar formación en los MASC. Este propone fórmulas de arreglo a las partes que de alguna manera pueden incidir en el acuerdo final avalado por los sujetos del conflicto. La intención del conciliador es que se firme un acta de conciliación con las formalidades del caso. Estos pactos producen consecuencias jurídicas inminentes.

Por otro lado, el mediador no posee potestad jurisdiccional, no necesita de ser abogado. Este busca que exista una transformación en las partes, que se comprometan con los acuerdos alcanzados más que plasmarlos en un acta con formalidades. Ayuda a que las partes se acerquen y que estas tomen sus propias decisiones sin que el mediador sugiera o plantee alguna fórmula de arreglo. Por último, la decisión final obtenida es una declaración de los deseos de las partes (Isaza Gutiérrez, Murgas Serje y Oñate Olivella, 2008).

Evaluando lo anterior, es obvio que tanto el papel del mediador como el del conciliador son semejantes: ayudar a las partes en conflicto a resolver sus diferencias, si bien el enfoque visto desde el área del derecho incide de alguna manera a que la conciliación desarrolle otro tipo de método distinto al de la mediación. Esto no significa que la mediación no pueda aportar a la conciliación elementos claves que la fortalezcan y más teniendo en cuenta que la mediación es vista como disciplina interdisciplinar.

Asimismo, su enfoque social y libre no se ciñe tanto a las reglas como la conciliación, lo cual le permite ensayar distintos métodos y así ir descubriendo técnicas sólidas y eficaces.

En España no se tiene definido un perfil académico del mediador, es decir, no se exige una profesión específica; sin embargo, los que normalmente aspiran a estos trabajos son los abogados, psicólogos, trabajadores sociales y otros profesionales con conocimientos sobre las emociones y la solución de conflictos. La Comunidad de Madrid como provincia autónoma acepta cualquier profesional sin importar su carrera, lo único que exige son horas de capacitación, manejo de contenidos y prácticas. La formación debe ser acreditada por una organización certificada. Lo que se busca con estos requisitos es que los mediadores sean competentes y sus actuaciones se rijan bajo los principios deontológicos. Una vez se cumplan estos requerimientos, las personas se pueden inscribir voluntariamente en el registro de mediadores (Villaluenga García et al., 2010).

5.4 Etapas de la mediación según Moore

Según Moore (1995), para trabajar la mediación se necesita la realización de dos niveles: el primero es el trabajo que ejecuta el mediador antes de realizar la sección conjunta con las partes; el segundo es las actividades realizadas una vez comience la reunión.

Sobre el primer nivel, se dice que el mediador debe ser capaz de realizar una lectura previa del conflicto antes de reunirse de manera formal con las partes, por tal motivo se necesita la creación de una ruta que este debe crear y manejar. Esta detalla el porqué de la existencia del conflicto, sus causas fundamentales, los desencadenantes, los obstáculos que pueden oponerse al arreglo y señala las técnicas que se van a usar para resolver la controversia. Además, establece una hipótesis del conflicto, la cual será fortalecida, aprobada o desaprobada en las etapas que se necesitan para realizar una mediación, las cuales se explicarán posteriormente.

Cabe mencionar que para la realizar la comprobación y elaboración de la hipótesis, se pueden seguir los siguientes pasos:

1. Recopilar datos acerca de la disputa (por medio de observación, fuentes secundarias o entrevistas).
2. Desarrollar una hipótesis acerca de las situaciones críticas afrontadas por las partes y las causas del conflicto.
3. Investigar teorías que expliquen el conflicto y sugieran la intervención.

4. Seleccionar una teoría y una intervención implícita.
5. Comprobar la hipótesis (Moore, 1995, pág. 67).

Por otra parte, es fundamental resaltar la esfera del conflicto que nos describe Moore, ya que sirve de referencia a los mediadores para que puedan encuadrar su conflicto en algunas de estas posibles causas.

Tabla 1. Esfera del conflicto según Moore

1. Conflictos de datos	2. Conflictos de intereses	3. conflictos estructurales	4. Conflictos de valores	5. Conflictos de relaciones
<p>Causas: Falta de información, información errónea, opiniones distintas, distinta interpretación de los datos.</p>	<p>Causas: Carácter competitivo percibido o real, intereses psicológicos y de contenido.</p>	<p>Causas: Pautas destructivas de comportamiento o interacción, la desigualdad de control de la propiedad o la distribución de los recursos, desigualdad de poder y la autoridad, los factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación</p>	<p>Causas: Diferentes criterios de evaluación de las ideas o del comportamiento, metas valiosas intrínsecamente excluyentes, diferentes modos de vida, ideología o religión.</p>	<p>Causas: emociones intensas, percepciones erróneas o estereotipos, comunicación mediocre o error en la comunicación, comportamiento negativo repetitivo.</p>
<p>Intervención: Concertar cuáles son los datos importantes, coincidir en un proceso para recolectar datos, desarrollo de criterios comunes para evaluación de datos, utilizar</p>	<p>Intervención: Concertar la atención en los intereses, no en las posiciones; buscar criterios objetivos; elaborar soluciones integradoras que beneficien a ambas partes;</p>	<p>Intervención: Definir claramente y modificar los roles. Reemplazar las pautas de comportamientos destructivos, reasignar la propiedad o el control de los recursos, establecer</p>	<p>Intervención: Evitar la definición del problema por referencia al valor, permitir que las partes coincidan y discrepen, crear una esfera de influencia en que un conjunto de valores prevalezca,</p>	<p>Intervención: El control de la expresión de las emociones mediante el procedimiento, las reglas fundamentales, reuniones, etcétera; promover la expresión de las</p>

expertos en el papel de terceros para obtener opinión externa.	buscar modos para ampliar las alternativas y los recursos.	un proceso equitativo y mutuamente aceptable de decisión, modificar los medios de influencia utilizados por las partes (menos coerción, más persuasión), modificar las relaciones físicas y ambientales de las partes (proximidad y distancia), modificar las presiones externas sobre las partes.	buscar una meta superior compartida por todas las partes.	emociones legitimando los sentimientos y aportando un proceso; aclarar las percepciones y promover percepciones positivas; mejorar la calidad y cantidad de comunicación; bloquear el comportamiento repetitivo de carácter negativo cambiando su estructura; alentar las actitudes positivas de resolución de problemas.
--	--	--	---	---

Fuente: Moore (1995, pág. 63)

Ahora, detallemos las etapas de la mediación descritas por Moore (1995):

1. **Contacto con las partes:** aquí debe existir un acercamiento entre las partes y el mediador. El propósito es que sientan una conexión afectiva y anímica, demostrándose deseos de querer construir diálogo. Además, se aprovecha esta etapa para instruir a las partes acerca de las técnicas mediadoras, entre otros aspectos.
2. **Creación de estrategia para dirigir la mediación:** se apoya a las partes para que escojan una técnica o método adecuado para el desarrollo del proceso, en procura de fomentar la armonía entre ellas.
3. **Estudio de información de antecedentes:** aquí se presenta la recopilación y análisis de los datos de los agentes circunscritos al conflicto tanto por medios observatorios como entrevistas, dejando plasmada la veracidad de la

información. Se busca reducir los datos imprecisos o que no puedan ser conseguidos.

4. **Plan detallado de información:** se establecen tácticas coherentes que posibiliten a las partes aproximarse a un acuerdo, así como dejar en claro posibles movimientos que contesten a situaciones recreadas en el conflicto.
5. **Fomento de confianza y cooperación:** el mediador debe realizar un rastreo de los posibles obstáculos que puedan presentarse e impidan la realización de acuerdos; por ende, se debe tener en cuenta la temática de las emociones, las percepciones, los estereotipos, la comunicación, entre otros.
6. **Inicio de la sección de mediación:** se propicia un ambiente acogedor, confiable y grato, en donde se dejen claras las reglas de comportamiento que deben seguir las partes. Se debe mantener el respeto, así como la delimitación de los temas a tratar. Igualmente, el mediador realiza un acompañamiento a las partes para que manifiesten sus emociones y expresen su disposición a adquirir compromisos.
7. **Definición del problema y realización de agenda:** aquí se identifican los puntos de interés que serán trabajados en la sección, así como la selección de los momentos en que estos serán abordados.
8. **Revelación de intereses secretos de las partes:** aquí es preciso determinar cuáles son las principales inclinaciones e intereses reales que motivan a las partes para seguir en disputa. Esto es primordial para el reconocimiento mutuo de las necesidades del otro.
9. **Creación de alternativas de arreglo:** se explica a la partes que, dentro de las fórmulas de arreglo, es preferible la negociación de intereses (en donde se establecen acuerdos que benefician a ambas partes, es un gana-gana) que la posicional (realización de acuerdo que solo beneficia a alguna de las partes), si bien ambas pueden ser utilizadas en la mediación.
10. **Evaluación de alternativas de arreglo:** se comprueban los intereses y cómo estos compaginan con las alternativas de arreglo propuestas. Por otro lado, se determinan los beneficios y costos que tiene la escogencia de dicho convenio.
11. **Negociación definitiva:** se llega a un acuerdo que beneficia a las partes por igual luego de pasar por un camino de argumentos y contrargumentos.
12. **El acuerdo formal:** en la formalización del acuerdo, se dejará claro la forma como la negociación se va a llevar a cabo, para que así se puedan cumplir los compromisos adquiridos.

5.5 Fases de la mediación según Lederach

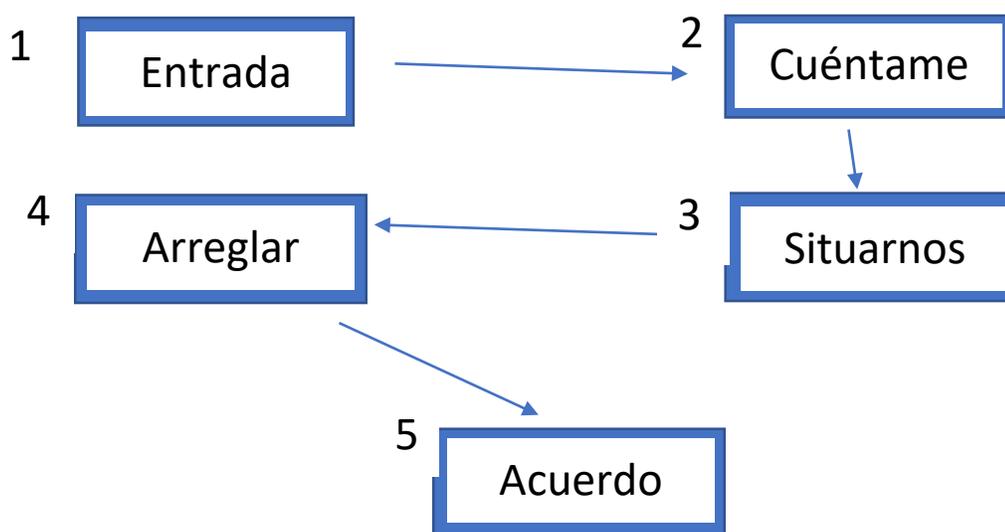
Lederach (1996) establece cinco fases de mediaciones, las cuales son las siguientes:

1. **Entrada:** aquí se expone que la mediación solo funciona si es voluntaria, además de la aceptación que le deben dar las partes al mediador para que puedan iniciar la creación de un diálogo. El mediador debe considerar si el problema amerita trabajar por separado o en conjunto con las partes, de manera tal que puedan ir avanzando por separado y luego sí dar paso al encuentro grupal. Por otra parte, se establece otro modelo en el que el mediador es quien debe crear la mesa en la cual las partes van a entrar a dialogar, siendo este el espacio donde se desnuda el verdadero problema y las emociones, mostrando el mediador la faceta de facilitador.
2. **Cuéntame:** en este ciclo, la misión es escuchar a las partes. Existen dos elementos importantes: el primero es que el mediador oye a las partes, les da tiempo suficiente para que estas puedan expresarse libremente. Si es el caso donde están a solas con el mediador, este debe escuchar atentamente los sentimientos de cada parte, ya que en dichos relatos pueden aparecer muchos elementos que tengan relación con el surgimiento del conflicto. Es vital que las partes se desahoguen: cuando se tiene muchas cosas guardadas en el corazón, es difícil avanzar en cualquier arreglo, ya que se nublan muchos de nuestros sentidos. El segundo elemento es que las partes deben escucharse mutuamente: si bien tendrán perspectivas distintas, es indispensable que cada uno sepa lo que siente el otro para poder comprenderlo, puesto que es frecuente que los integrantes de un conflicto solo se centren en posiciones irreconciliables y no piensan en las cosas que los unen, lo que tienen en común o lo que puedan compartir.

En esta fase se debe estar atento al contenido y a la relación. En cuanto a lo primero, es la información suministrada del relato del problema, y en cuanto a lo segundo, son los detalles ocultos de sentimientos reales que están íntimamente involucrados con la existencia del conflicto; por ejemplo, cuando un niño saca malas calificaciones en el colegio, se podría pensar que se trata de un problema meramente académico, cuando realmente podría ser la manifestación de un problema intrafamiliar: es posible que al niño le esté haciendo falta la atención de sus padres y esto lo manifiesta desatendiendo sus deberes escolares.

3. **Situarnos:** aquí el mediador reconoce con claridad el conflicto, realiza un resumen de este y crea una agenda en común en la que las partes miran el problema de manera global y no solo pensando en ellos.
4. **Arreglar:** en esta etapa se debe crear una lluvia de ideas en la que participen las partes y se toquen todos los temas de importancia que causen preocupación, así como sus posibles soluciones. Si el conflicto se acentuara en el nivel de las relaciones, se puede considerar indagar si existen heridas emocionales, malentendidos o mala comunicación, para trabajar en ello.
5. **Acuerdo:** se define una propuesta como la más acertada y que puede funcionar. Se distribuyen las responsabilidades, poniéndose de acuerdo en cómo las van a hacer. Se puede dejar dicha constancia por escrito.

Gráfica 4. Fases de la mediación según Lederach



Fuente: Elaboración propia

Lederach hace una anotación clave: muchos mediadores, por el afán de llegar acuerdos, realizan un “salto de fases”. Por ejemplo, están en *cuéntame* y pasan abruptamente a *arreglo* sin detenerse a examinar con detalle el problema. Con lo anterior se corre el riesgo de no tener cuenta los aspectos emocionales y psicológicos de las partes.

5.6 La mediación familiar

Podemos comparar la familia como una estrella: sus integrantes, unidos, le brindan la energía para que brille. Ellos son el motor que hace posible la luz. Su resiliencia los ayuda a ser más fuertes y colaborar entre sí en situaciones de adversidad como un acto desinteresado de amor. Si la familia no logra superar sus dificultades y acude a la agresión y al egoísmo como forma de solucionarlas, no trabajarán unidos, por lo tanto, se desintegrará, como una estrella incapaz de generar la energía que le da sentido.

Las crisis en las familias siempre han existido desde su constitución, lo único que ha venido cambiando son los temas de discusión y esto se debe a los distintos tipos de familia que se han venido creando a través de los años. Por ser este un tema de relevancia, una gran cantidad de países han venido desarrollando políticas que ayuden a que las familias puedan resolver sus diferencias por medios distintos a los judiciales.

La mediación es un mecanismo reglamentado y muy usado a nivel internacional. En 1998 fue aprobada la recomendación N° R (98)1 del Comité de Ministros a los Estados miembros europeos sobre la mediación familiar. Esta fue establecida, puesto que se observó un aumento en las disputas familiares provenientes de casos de separación o divorcio, lo cual tenía consecuencias jurídicas, sociales y económicas para los estados. Además, dicho documento consignó que es importante buscar alternativas amistosas para reducir las controversias surgidas en el seno familiar, dándole especial protección a los niños; también se reconoció que los problemas familiares aparecen en un entorno emocional difícil que suele empeorar y que las relaciones que se tienen con los demás miembros de la familia suelen perdurar en el tiempo, siendo necesaria la intervención de la mediación, la cual brinda a los integrantes de las familias una mejor comunicación, la reducción de los costos económicos que trae consigo un proceso judicial, la materialización de acuerdos agradables, la consolidación de las relaciones, la solución eficaz de conflictos en el menor tiempo posible, entre otros beneficios.

Villaluenga García et al. definen la mediación familiar así:

Un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, entendida esta en sentido extenso, el cual, a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar sus intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atienda, también, las necesidades del grupo familiar especialmente las de menores y discapacitados (2010, pág. 14).

Es decir, la mediación familiar es un método al cual las familias pueden acceder para resolver sus desacuerdos, sus integrantes son libres de expresar sus emociones y de

plantear posibilidades de acuerdos armoniosos, que beneficien a todos. Los acercamientos son propiciados por el mediador el cual utiliza sus técnicas para lograr la empatía en las partes y así alcanzar una transformación interna.

Los sujetos que han atravesado por un proceso de mediación pueden mantener una conversación bajo los principios del respeto y la tolerancia, descifran los sentimientos del otro y los comprenden. Es un mecanismo que los prepara mejor para afrontar nuevas dificultades, a las que buscarán soluciones adecuadas. Es muy conveniente para las parejas separadas que tienen hijos menores, ya que tendrán que seguir manteniendo una comunicación y tomando decisiones que pueden no estar convenidas en los acuerdos tomados desde un inicio y que de alguna manera surgirán de manera esporádica (Villaluenga García et al., 2010).

En España, la mediación familiar va de la mano con el derecho, ya que existen asuntos aptos para ser tratados por los mediadores como lo son alimentos, emancipación, capitulaciones matrimoniales, cuidado de personas a cargo, derechos de visitas, entre otros (Villaluenga García et al., 2010). Usualmente se accede a la mediación antes del inicio de un proceso judicial, pero también se permite su utilización durante el mismo por mandato de un juez o por solicitud de las partes, lo anterior encuentra soporte en el artículo 770 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en su aparte 7ª: “Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta ley, para someterse a la mediación”.

5.7 Estrategias verbales de la mediación

Como se ha mencionado anteriormente, la mediación es un mecanismo interdisciplinar que tiene como fin la resolución de los conflictos con la ayuda de otras disciplinas que le brindan conocimiento y soporte. Entonces, podemos resaltar las siguientes áreas de estudio.

La comunicación

Es muy importante la utilización de habilidades comunicativas si se desea resolver un conflicto, ya que, si nos expresamos de una manera inadecuada, podemos hasta agravar la situación. Las palabras son el principal motor para comunicarnos, el uso que le demos a estas, demostrarán nuestra capacidad de reflexión. Según la RAE, la palabra es “la unidad lingüística, dotada generalmente de significado, que se separa de las demás mediante pausas potenciales en la pronunciación y blancos en la escritura”.

Mediante las palabras podemos expresar nuestros sentimientos, experiencias e ideas a otras personas, así como también podemos generar reacciones negativas que afecten nuestros diálogos.

Las partes que se encuentran inmersas en un conflicto usualmente se preocupan solo por sus intereses y no tienen la capacidad de prestar atención a ideas diferentes que no sean las suyas. Según Watson y Johnson (1972), se necesitan cuatro tipos de comunicación para solucionar una situación conflictiva:

1. Que las personas que hacen parte en una disputa tengan un concepto claro de las motivaciones y necesidades de la otra parte.
2. La comunicación es primordial para que se dé un verdadero discernimiento.
3. Actitud de seguridad.
4. Que las partes entiendan que el problema es mutuo, y que ayudándose pueden superar sus dificultades.

Lo mencionado anteriormente nos plantea que es vital la participación de las partes en el conflicto y, por ende, si cada una entiende que poniendo de su parte contribuyen a generar cambios en el ambiente hostil que se ha generado, seguramente la llegada de acuerdos estará muy cerca.

Por otra parte, es importante dejar en claro que se pueden usar estrategias que impidan que el conflicto siga avanzando. Por lo tanto, destacaremos una serie de aspectos que pueden mejorar las partes en su manejo verbal, llegando a ser comunicativamente más asertivos. De acuerdo con Borisoff y Victor (1991), podemos destacar los siguientes:

Obstáculos de carácter semántico a la comunicación

- Jerga
- Uso de estereotipos
- Expresiones automáticas
 - a) Frases de relleno
 - b) Muletillas
 - c) Pausas

Selección sintáctica

- Frases amenazadoras
- Bromas hostiles y sarcasmo
- Preguntas hostiles

Identificar el problema

- Reconocimiento del problema
- Oferta de soluciones
- Evaluación de soluciones

Espontaneidad

- Evitar críticas negativas
- Crear soluciones viables
- Combinar e integrar las propuestas
- Evaluar las propuestas

Empatía

- Comprensión del punto de vista ajeno
- Evitar evaluar a la otra parte
- Estrategias verbales para la confirmación
 - a) Interrogatorio
 - b) Paráfrasis
 - c) Intercambio de papeles

Igualdad

- Estimular la participación en el proceso de comunicación
- Respetar ideas y experiencias de otros
- Negativa o presentación de excusa
- Confirmar las afirmaciones de la otra parte
 - a) Trivializar el problema con bromas y sarcasmos

Comunicación “limpia”

- Echar la culpa
- Negar responsabilidades
- Juzgar a otros mediante la afirmación de los propios valores

- Ataques personales
- Observaciones sarcásticas
- Represalias
- Atribución de ideas

Obstáculos de carácter semántico a la comunicación

Jerga: es el empleo imprevisto de palabras que pueden generar enfrentamientos entre las partes en conflicto, usualmente se utilizan para manifestar la posición que estas tienen del desacuerdo y en otras ocasiones se sirven de ellas para incitar al otro, como las voces expletivas (es una expresión que no tiene significado, se vale solo de ser efusiva, pudiéndose prescindir de ella sin dañar la construcción gramatical). El interlocutor muchas veces conoce la impresión que esto puede producir, provocando una ruptura con la otra parte. Por ejemplo, cuando un esposo niega dinero a su esposa diciéndole: “Ni creas que voy a darte dinero para la peluquería”, se observa que está desafiando a su cónyuge por medio de un lenguaje que alude a una situación del contexto cultural atribuido a lo femenino (ir a la peluquería), lo cual relaciona como algo malo o superfluo, como una pérdida de dinero, emitiendo un mensaje dañino que no ayuda a conciliar. En ese sentido, para enviar un mensaje más conciliatorio y menos agresivo, el esposo pudo haber dicho lo siguiente: “Lo lamento, ahora no tengo dinero para darte”.

Uso de estereotipos: muchas veces catalogamos los datos y a las personas empleando generalizaciones basadas en prejuicios. Es difícil que dos personas en conflicto lleguen a un acuerdo cuando una de ellas tiende a estereotipar. Los estereotipos son un compuesto de nociones comúnmente obtenida de otro a una categoría; es decir, que tratamos de encuadrar usualmente el comportamiento de los otros en una categoría determinada solo porque tenemos una idea de ellos muy apresurada, sin realmente corroborar los datos (Del Olmo, 2005). Por ejemplo, muchos ciudadanos que viven en el interior del país tienen la idea de que todos los costeños son flojos, escandalosos, confianzudos y bebedores; o que las mujeres solo están hechas para el cuidado del hogar y la crianza de los hijos, mientras que el hombre es el proveedor del hogar y, por ende, es el que manda y toma las decisiones sin tomar en cuenta las ideas de la mujer.

Expresiones automáticas: se pueden utilizar espontáneamente formas verbales que de alguna manera emitan un sentimiento de vacilación o desconfianza. Según Mehrabian (1972), se establecen tres clases de expresiones automáticas que pueden incidir como

obstáculos para desarrollar una buena comunicación: frases de relleno, muletillas y pausas.

- a) Frases de relleno: son vocablos redundantes desde una óptica lingüística con relación al argumento del mensaje (como *ah, en realidad, esto*) (Borisoff y Victor, 1991). Por ejemplo, si alguien dice: “Hum, no sé, déjame pensarlo”, la expresión *hum* genera cierta inseguridad en el interlocutor, quien puede inferir que posiblemente la respuesta sea negativa; en cambio, si se dijera: “No sé, déjame pensarlo”, la ausencia de *hum* permite que el interlocutor infiera que no hay indicios de respuesta positiva o negativa. Otro ejemplo, decir: “Ajá, ya tú sabes”; la expresión *ajá* y apelar a lo que el otro “sabe” no deja entrever ninguna información ni posición del hablante, solo provoca que el interlocutor haga suposiciones.
- b) Muletillas: según la RAE, muletilla es la “voz o frase que se repite mucho”. Las muletillas buscan de alguna manera conservar un diálogo provechoso con el interlocutor. Sin embargo, el uso excesivo de estas conlleva a una connotación negativa, puesto que puede indicar “desconfianza en sí mismo(a), falta de concentración, incertidumbre, apocamiento, cansancio físico o mental, pobreza de contenido y escasa preparación a la hora de hablar ante otras personas” (Jiménez Arias, 2015, pág. 544). Así pues, en una conversación se debe evitar caer en este tipo de hábitos, ya que pueden dar pie a una mala comunicación y puede fracasar en la llegada de acuerdos a futuro. Ejemplos claros de las muletillas serían: *¿no es cierto?, ¿ya?, ¿o qué?, ¿me entiendes?, pues, bueno, digamos*, entre otras. Utilizados en una oración, podemos decir: «El niño necesita más atención de tu parte, *¿no te parece?»*; en esa muletilla hay vacilación, no hay sentada una posición real de lo que se quiere, porque de cierta manera el hablante busca la aprobación del otro.
- c) Pausas: las partes utilizan las pausas a menudo cuando no desean continuar debatiendo sobre algún asunto. Esta táctica transmite indecisión e indeterminación cuando existe algún conflicto entre las partes. Las probabilidades de solucionar su disentimiento se reducen si se producen abundantes pausas. Por ejemplo, alguien dice: “Pablo es hora de ir pensando en quién va a cuidar a los niños este fin de semana, si tú o yo”, a lo que Pablo responde: “Hmmm... pues... ahora hablamos”. De lo anterior se concluye que Pablo quiere evitar el tema (Borisoff y Victor, 1991).

Las expresiones anteriormente señaladas pueden afectar los posibles diálogos amigables al que puedan llegar las partes. Se necesitan expresiones adecuadas y sinceras si queremos que los demás se sientan seguros. Solamente con elegir bien nuestras palabras podemos darle un giro favorable a nuestro problema.

Selección sintáctica

El modo en que conjugemos distintas palabras puede expresar muchas de nuestras ideas; sin embargo, la manera como las digamos será un punto clave para agravar o aminorar el conflicto.

Frases amenazadoras: una conducta amenazadora crea impedimentos a la hora de llegar a un consenso porque provoca que la otra parte se ponga a la defensiva. En lugar de acudir a amenazas, es mejor aclarar los motivos que dan lugar a ciertas actuaciones y las consecuencias que ocasionarían la falta de cooperación; esta táctica hace parte del modelo de intención para el intercambio de expresiones descrito por Thomas y Phondy (1977, como se cita en Borisoff y Victor, 1991). Examinemos la siguiente intervención: «Bonita la hora de llegar a la casa, Alberto. Si mañana quiere hacer la misma, aquí no vuelva». Ahora comparémosla con esta: “Alberto, me preocupan tus llegadas tarde, ¿qué está pasando?”. La primera intervención incita a que la otra parte se ponga a la defensiva y se agrave más el problema, pues Alberto escucha que se le amenaza con no dejarlo entrar más si vuelve a llegar tarde; ante lo cual puede responder: “No se preocupe, que mañana no vuelvo”. En cambio, la otra intervención invita a Alberto a dialogar sobre las causas de las llegadas tarde y no se ejerce ninguna coacción, así que es más apropiada para solucionar el problema.

Bromas hostiles y sarcasmo: el empleo de bromas hostiles y sarcasmos es un método engañoso para atacar y juzgar a las personas, es por ello por lo que, si se está en un conflicto e intentan utilizar este tipo de maniobras, se debe evitar el ciclo dañino de comunicación que se ha iniciado y contestar asertivamente (Borisoff y Victor, 1991). Por ejemplo:

Madre: Me molesta que me desautorices delante de nuestra hija Juliana, había dicho claramente que no saldría.

Padre: Calma, Loli, no te inquietes; total, es una salida de muchachos. ¿O qué?, ¿acaso no fuiste joven?

Al mofarse de la madre porque está “vieja”, el padre le está quitando importancia a la inquietud de la madre; además, está excusando sus actos.

Otra respuesta hostil del padre pudo ser el siguiente sarcasmo: “Por qué te agobias. Al fin y al cabo, tú siempre decides todo con respecto a Juliana”.

En el ejemplo anterior, es claro que el padre debe decir si algo no le parece correcto. Sin embargo, si tenemos cuidado con nuestras respuestas, podemos parar el círculo

destrutivo de comunicación. Ante la respuesta del padre, la madre puede decir: “Me preocupa con qué personas está saliendo Juliana, no sabemos quiénes son” o “es cierto, pienso que de ahora en adelante las decisiones debemos tomarlas en conjunto”. Estas respuestas, que no incluyen una retaliación ante un ataque previo, invitan al padre a que profundice sobre las razones de su conducta.

Preguntas hostiles: Cuando las partes se valen de preguntas para culpar y exponen las falencias de conducta que tiene el otro, sin ni siquiera haber escuchado sus razones, se propicia que existan tensiones y posiciones defensivas (Borisoff y Victor, 1991). Veamos este caso: Juan y Liliana pelean porque él quiere sacar al niño de un colegio prestigioso. Se produce el siguiente diálogo:

Liliana: Juan, ¿es que no te preocupa que nuestro hijo quede sin recibir educación?

Juan: Sí me preocupa el tema, más de lo que piensas.

Liliana: Si aceptas que te preocupa, ¿por qué le quitas a tu hijo la posibilidad de estudiar en un buen colegio que le abrirá puertas para su futuro profesional más adelante?

Lo que se recomienda en estos casos es que, al momento de responder, se den estrategias o sugerencias de cómo resolver el problema, tratando que la conversación no se centre en preguntas que no llevan a ninguna parte y que lo único que hacen es acentuar el problema. En este caso, Juan podría responder: “Me preocupa el bienestar académico de nuestro hijo. Sin embargo, en este momento no tenemos la capacidad económica para que él siga estudiando en esa institución. Aquí tengo una lista de colegios que son buenos y accesibles para nosotros”.

Identificar el problema

Cuando nos comunicamos con los demás, intentamos convencerlos o estamos de acuerdo con ellos. Muchas veces, de manera instintiva, queremos tener el control y desechamos las ideas y necesidades de los demás, solo nos centramos en nuestra posición y no damos muestras de verdadera sinceridad ni cooperación; además, no sabemos diferenciar el problema de la persona con la que tengo desavenencias Mair y Solem (1962) y Mair (1963) (como se citan en Borisoff y Victor, 1991) sugieren que se deben surtir unas etapas: primero, reconocer el problema; segundo, establecer soluciones y resultados, y tercero, valorar los tipos de soluciones.

Reconocimiento del problema: inicialmente, debemos aceptar que hay una dificultad. Si nos encontramos con la persona que tenemos diferencias, no podemos empezar señalándola ni atacándola con palabras que demuestren nuestras opiniones, ya que esto instauraría un ambiente hostil. Por ejemplo: Joaquín tiene un desacuerdo con Karla porque no definen quién ayudará al niño con la tarea todos los días.

Joaquín: Karla, ¿no ves que tengo una empresa muy importante que dirigir? No tengo tiempo para ponerme en pequeñeces; en cambio, a ti te queda tiempo de sobra.

Este tipo de expresiones claramente no favorecen a la construcción de diálogos eficaces. Se debe manifestar lo que se siente, pero sin atacar a los demás. En el caso de la pareja analizada, una intervención menos hostil de Joaquín habría sido: “Trabajo de noche y de día, Karla. La verdad es que me siento muy agotado, y cuando me queda algo de tiempo libre, quisiera descansar”.

Oferta de soluciones: cuando se haya creado un ambiente propicio para el diálogo, donde las partes realmente expresen lo que sienten, no evidenciándose deseo alguno de controlar al otro ni agredirlo, se puede llegar a plantear ideas que pueden ser la solución a sus diferencias.

Evaluación de soluciones: en esta etapa debe existir una valoración referente a todas las ideas que fueron suministradas por las partes, en la que verdaderamente la solución del problema planteado cubra al menos las necesidades de los dos enfrentados, ya que, si uno no se siente satisfecho con el acuerdo, probablemente recurrirá a la recriminación, a juicios negativos y a desafíos, provocando que la otra parte reaccione igual. Por tal razón, si los acuerdos fueron tomados a la ligera desde el mismo momento que fueron planteados, serán más proclives a ser irrespetados por las partes.

Espontaneidad

Demostrar nuestras buenas intenciones sin que estas tengan un trasfondo y mantener una comunicación honesta expresando nuestros sentimientos y preocupaciones son pasos fundamentales que deben dar las dos partes del conflicto si desean llegar a acuerdos. Asimismo, debemos tener en cuenta que una comunicación espontánea posibilita la correlación y cooperación entre las partes, siendo un aspecto importante para avanzar en un terreno conflictivo. Se puede descubrir la falta de disposición de la otra parte, por ejemplo, cuando estamos hablando sobre un tema de importancia y la otra persona comienza a hablar de otra completamente distinta, desechando así las preocupaciones que el otro pueda tener. El tratar de utilizar al otro para conseguir lo

que se desea, envolviéndolo en mentiras y engaños, creará un escenario totalmente destructivo en el que no solo fracasarían los acuerdos, sino que se rompería la relación de confianza entre las partes (Borisoff y Victor, 1991).

Evitar críticas negativas: es de vital importancia que no exista juzgamiento alguno al expresar ideas o propuestas que puedan ser de ayuda en la resolución del conflicto. Por tanto, ninguna de las partes debe censurar o reprobar las opiniones del otro sin haberlo escuchado atentamente, puesto que, si una persona se percató que no están siendo evaluados correctamente sus posturas e ideas, probablemente esta se empeñe en mantener su actitud original (Borisoff y Victor, 1991).

Creación de soluciones viables: las partes que integran el conflicto tienen toda la potestad de crear distintas soluciones al problema, debiendo ser estas respetadas mutuamente. La manera como se expresen verbalmente es clave; por consiguiente, no debemos enjuiciar las ideas del otro solo porque no estamos de acuerdo (Borisoff y Victor, 1991).

Combinar e integrar propuestas: es probable que las propuestas que sugieran las partes no se encuentren en total sintonía con frecuencia. Entonces, se necesita la integración de opiniones para la creación de una que satisfaga a ambos, abrirse a nuevas costumbres y utilizar las soluciones de manera efectiva.

Evaluar las propuestas: una vez propuestas y explicadas todas las posturas de las partes, debe realizarse una estimación de qué tan viables son las soluciones expuestas. Se recomienda no agredir a la otra persona, expresarse de manera clara y, dado el caso, dar su negativa a la propuesta planteada con argumentos sólidos que justifiquen su posición y no solo oponerse a ella por rencillas personales.

Empatía

Según la RAE, la empatía es “la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”. En otras palabras, colocarse en los zapatos del otro y comprender de cierta manera qué puede estar sintiendo. Para conseguir que se materialice la empatía, es necesaria la comprensión sin emitir juicios. Borisoff y Victor (1991) lo explican de la siguiente manera:

Comprensión del punto de vista ajeno: lo primero para desarrollar una conexión empática radica en entender a la otra parte, pero esto a veces llega a ser muy difícil, debido a que no todas las personas fluyen en una misma sintonía: cada persona es un mundo; tiene sus propias convicciones, ideas, tradiciones, experiencias... Todos esos aspectos son determinantes para que una persona esté en la misma frecuencia que la

otra y pueda comprenderla y hasta compartir posiciones en común. Sin embargo, es importante tener en cuenta que se necesita de verdaderos esfuerzos para que en una situación conflictiva fluya la empatía, porque las partes siempre están sentadas en posiciones inamovibles y solo piensan en sus intereses y necesidades.

Evitar evaluar a la otra parte: todo el tiempo estamos sacando conclusiones de otras personas que muchas veces no son las correctas; de hecho, pensamos inmediatamente por qué el otro estaría actuando de cierta manera y lo que hacemos muchas veces es proyectar en la respuesta de la otra persona nuestros propios motivos y análisis de los hechos, dicho actuar crea barreras para entender la postura del otro, simplemente porque no comprendemos sus razones (Borisoff y Victor, 1991). Por ejemplo: Juan y María acordaron desde hace un año una cuota alimentaria en favor de su hijo Camilo. La señora María le solicita a Juan que aumente la cuota de su hijo, ya que lo que recibe no le alcanza para solventar las necesidades del niño y menos para sus estudios. Ante esto, Juan le responde a María que no puede ser posible lo que dice y la acusa de gastarse el dinero con su actual pareja, dejando al niño sin protección económica. En el anterior caso, se ve claramente cómo Juan saca sus propias conclusiones sin siquiera conocer bien el contexto de María, esto conllevaría a que la otra persona se ponga a la defensiva y sea difícil llegar a un acuerdo.

Estrategias verbales para obtener confirmación

- a) Interrogatorio: si al comunicarnos con el otro caemos en la realización de cuestionamientos nocivos, estos incitarían a todo tipo de reacciones negativas. Por ejemplo, un esposo le dice a su esposa: “Carmen, ¿verdaderamente piensas que encargándote de mis labores en la casa le prestaré dinero a tu hermana?”. El tono usado en esta expresión demuestra hostilidad y probablemente aumente el conflicto. Por tal razón, se necesita que las preguntas sean asertivas y manejen un tono de voz adecuado, esto posibilitará la comunicación y proporcionará a las partes información del problema y cómo tratarlo. De hecho, al usar las preguntas como método de averiguación, le estás dando la seguridad a la otra persona de que está siendo escuchada y comprendida.
- b) Paráfrasis: la RAE define *paráfrasis* como “frase que, imitando en su estructura otra conocida, se formula con palabras diferentes”. O sea, repetimos un mensaje recibido, pero ilustrado de otra manera. Es importante en una conversación utilizar esta figura, debido a que le brinda la seguridad a la persona con la cual nos estamos comunicando de que entendemos lo que nos quiere decir. Un ejemplo de ello: una

esposa reprochando a su esposo. Ella le dice: “¡No se te vaya a olvidar que mañana es la reunión de padres en la escuela de Mateo, ¿estás escuchando!”. El esposo puede decir: “Sí, entiendo que mañana debo ir a la escuela de nuestro hijo”.

- c) Intercambio de papeles: cuando se está frente a un desacuerdo, es importante entender las ideas y posiciones del otro para poder comprenderlo. Si nos apropiamos del papel del otro, podremos llegar a dimensionar el porqué de su actuar. Por ejemplo: cuando, en una crisis matrimonial, se les pide a las partes ponerse en el lugar del otro, manifestar la causa por la cual no pueden comunicarse y las expectativas que tiene el uno hacia el otro. Cuando las partes están prestas a cooperar, ven con lucidez los sentimientos y las posturas del otro (Borisoff y Victor, 1991).

Igualdad

Si se pretende crear una atmósfera propicia para resolver los conflictos, se necesita la utilización de valores como la tolerancia y el respeto, para que sean atendidas y apreciadas las opiniones del otro. Ninguna de las partes debe creerse superior al otro, por lo tanto, las partes por igual serán las protagonistas (Borisoff & Victor, 1991). Observemos un caso. David le dice a su esposa: “Yo soy el que mantengo este hogar, por ende, tomo las decisiones de nuestra familia, no me vengas a salir con pretensiones porque tú ni trabajas”. De las anteriores palabras, Carmen puede concluir que sus ideas no son escuchadas ni valoradas por la otra parte. Este tipo de escenarios se suele lastimar a la otra persona y esta de inmediato suele ponerse a la defensiva, pudiendo decir lo siguiente: “Tranquilo, David, que ya no voy a opinar nada, puedes tomar las decisiones que mejor te plazcan”. Claramente, en el ejemplo anterior se ve cómo se intensifica el conflicto impidiendo que fluya una comunicación positiva.

Estimular la participación en el proceso de comunicación: debe existir una comunicación recíproca entre las partes. Estas pueden expresar sus posturas, debiendo todos participar en la gestión del conflicto, ya que, si una de las partes se abstrae y se rehúsa a participar, es probable que los acuerdos que se materialicen no respondan a sus necesidades y todo el proceso falle, solo por el hecho de no expresar lo que realmente necesitan.

Respetar ideas y experiencias de otras personas: las personas desde temprana edad crean ciertos hábitos, ya sean enseñados en el seno familiar o porque fueron adquiridos culturalmente por otras personas. Bajo este principio, no todos tenemos las mismas

experiencias de vida ni son idénticas nuestras opiniones, así que en un conflicto debemos trabajar unidos para combinar posturas (Borisoff y Victor, 1991). Ejemplo: Lorena está acostumbrada a pasar su cumpleaños con su hermana, la cual cumple el mismo día que ella. Siempre realizan una celebración con todos sus familiares, pero esta vez su esposo hizo unas reservaciones en un hotel lujoso porque quería sorprenderla. La intención de él era pasar un tiempo en pareja con ella aprovechando la ocasión de su cumpleaños. A simple vista, las intenciones del esposo son buenas, pero probablemente Lorena encuentre problemática esta invitación, debido a que choca con su celebración en familia y puede tomar una actitud defensiva. Le puede reprochar que él debió avisar primero antes de tomar esa decisión o que esa no era la manera de utilizar el dinero, ya que realizó un gasto innecesario. Las dos partes defienden sus posturas, pero lo más recomendado en estos casos es que ninguno de los dos recrimine al otro por lo que hizo, porque cada uno tenía sus motivos. En vez de encerrarse en el problema, deben intentar buscar soluciones viables que a ambos beneficien; por ejemplo: posponer las reservas para otra fecha que no interrumpa con festividades familiares o que aprovechar la reservación para celebrar con todos los familiares en el hotel y luego de terminada la fiesta, Lorena y su esposo puedan quedarse en el hotel hasta el día siguiente, para pasar tiempo a solas, en pareja. Lo importante es que se busque un punto de equilibrio donde las propuestas de ambos puedan compaginar y los dos queden satisfechos.

Negativa o presentación de una excusa: un inconveniente usual es cuando las personas inmersas en un conflicto tratan de eludir el problema y presentan un pretexto para no resolverlo (Borisoff y Victor, 1991). Observemos el siguiente diálogo:

Andrea: ¡Carlos, qué está pasando contigo, ya van tres días que no botas la basura y me toca encargarme de eso a mí! ¡Tras que llego cansada, debo ponerme en esas!

Carlos: Lo que pasa es que cuando llego a casa me pongo hacer otras cosas y se me olvida.

Andrea: Yo entiendo que tengas tus ocupaciones, pero ya habíamos quedado en que tú te encargarías de hacer esa labor, Sin embargo, al llegar a casa lo primero que podrías hacer es ocuparte de la basura, así evitas ocuparte en algo más y no se te olvidará.

En este ejemplo se puede ver cómo Carlos saca excusas para no ocuparse de sus labores, contribuyendo a que se agudice el problema, pero Andrea logra plantearle una alternativa para que este pueda realizar su tarea. Con esta estrategia, ella obliga a Carlos a confrontar al problema y solucionarlo.

Confirmar las afirmaciones de la otra parte: en todo proceso de comunicación, es importante que los interlocutores se sientan escuchados y que sus opiniones son tenidas en cuenta. No se trata solamente de proporcionar los escenarios para que una persona pueda expresarse, sino que se valoren sus aportes y palabras como una posible solución del conflicto, de manera que sus intervenciones no sufran nuestros prejuicios ni se les desprecie porque no compaginan con nuestros intereses.

- a) Trivializar el problema mediante bromas o sarcasmos: si usamos chistes o ataques indirectos, podemos aumentar el problema como se muestra en el siguiente ejemplo:

Juan: ¡Cuando sales a la casa de tu madre, te demoras todo el día, y cuando llego del trabajo no encuentro la cena lista! ¡Hasta cuándo, por Dios!

Diana: ¿Acaso no puedo estar con mi familia compartiendo un rato? ¿Para eso es que tomaste diez clases de cocina, para no preparar ni un huevo? Si ves que no llego, tú puedes ir preparando la comida.

Este tipo de conversaciones puede desembocar en una discusión mucho más fuerte si la otra persona no se contiene para no responder de la misma manera. De manera que si una persona observa que el otro utiliza estas insinuaciones para demostrar que tiene la razón, la mejor respuesta que se puede utilizar es no contestar con críticas igualmente destructivas (Borisoff y Victor, 1991). Si la finalidad de Juan es el de encontrar la comida lista cuando llegue del trabajo, mas no el criticar a su mujer, logrará impedir que avance el conflicto. Una respuesta asertiva de él puede ser: “Siento lo que dije. Por qué mejor no buscamos estrategias para que no vuelva a ocurrir lo de hoy, como que se compre comida los días que salgas a la casa de tu madre”.

Comunicación “limpia”

Las comunicaciones realmente efectivas son las que se hacen considerando que el otro es un interlocutor válido. Si en una conversación una de las partes busca imponer su punto de vista para negar al otro de manera agresiva o prejuiciosa, lo mejor es encaminar la solución del conflicto en términos que permitan enfocarnos en la solución del problema más que agravarlo, de manera que “se puedan contrarrestar los efectos de una comunicación destructiva y restablecer un equilibrio más igualitario en la relación” (Borisoff & Victor, 1991, pág. 60).

Echar la culpa: para eludir algún tipo de conflicto y no confrontarlo, es usual que las personas traten de silenciar al otro usando ciertas tácticas, siendo una de ellas echarle

la culpa. Al hacer esto, se le quita atención al que habla y se le presiona para que tome una posición defensiva (Borisoff y Victor, 1991). Por ejemplo:

Carmen: ¡Rodolfo, te dije que llevaras a los niños temprano a la clase de música, mira la hora que es! Por tu culpa ya no los dejaron entrar, otra clase perdida.

Ante esta afirmación, Rodolfo puede contestar de dos maneras para defenderse:

1° Rodolfo: Carmen, lo siento, se me pasó el tiempo trabajando y hasta ahora me doy cuenta de la hora. Estaré más atento para que no vuelva a pasar.

2° Rodolfo: La verdad es que sí me descuide, sin embargo, tú no me recordaste en todo el día de hoy que debía hacerlo. Si me hubieras llamado, esto no habría pasado.

La segunda respuesta es un ejemplo típico de justificar los errores echándole la culpa al otro.

Negar las responsabilidades: las personas no suelen aceptar que se han equivocado y usualmente adoptan una maniobra defensiva antes que colaborar (Borisoff y Victor, 1991). He aquí un caso:

Camila: No veo los tomates en las bolsas del mercado. ¿Dónde están?

Carlos: ¿Tomates?, ¿acaso había que traerlos?

Camila: Claro que sí, tú sabes que no había tomates desde la semana pasada. ¿Por qué no los compraste?

Carlos: ¡Nunca me dijiste nada de comprar tomates y en la lista que me diste no estaban escritos! ¿cómo podría yo saberlo?

En el anterior ejemplo, vemos cómo Camila intenta evadir su responsabilidad al no reconocer que se le olvidó apuntar los tomates en la lista e intenta hacer pasar al otro como responsable de un descuido que fue suyo. Se recomienda en este tipo de situaciones aceptar nuestros errores, pero también dar alternativas de solución para que el conflicto no escale, sino que de inmediato pueda ser superado. Para el caso expuesto, Camila podría responder: “Sí, pensándolo bien, pude no haberlo escrito. ¿Será que por favor puedes acompañarme a buscarlos al supermercado?”.

Juzgar a otros mediante la afirmación de sus propios valores: Cuando existen desacuerdos es común que cada una de las partes maneje y preserve su propia posición. Empero, los desacuerdos podrán acrecentarse si uno de los involucrados afirma que su verdad es la correcta y, por consiguiente, desprecia la del otro (Borisoff y Victor, 1991). Por ejemplo:

Rosa: He contemplado la idea de dejar a los niños con mi hermana por las mañanas para montar un negocio de comida.

Carlos: Una madre no debe dedicarse a otras labores que no sean las del cuidado del hogar. Debe estar presente en la crianza de los hijos y la atención al marido en todo momento, esa es su verdadera labor. No veo por qué tienes que ir a trabajar si aquí todo lo pago yo.

La respuesta de Carlos muestra su postura sobre el rol que debe tener una madre en el hogar (la mujer no está capacitada para realizar otra labor que no sea el cuidado de la familia). Por el contrario, Rosa quiere valerse por sí misma colocando un negocio que ayude a las finanzas del hogar. En el diálogo anterior, Rosa puede sacar estas conclusiones: primero, que en el hogar de Carlos le inculcaron desde pequeño que el hombre es el proveedor del hogar y la mujer cumple su rol desde casa, este hecho se confirma en la vida de Carlos, ya que siempre fue atendido por su madre al igual que sus otros hermanos; y segundo, podría pensar también que a su marido le preocupa la crianza de los hijos y por ello quiere que la madre sea quien vele por ellos. Según el contexto y la forma en que Carlos le haya hablado, tomará bien o mal el comentario hecho por su compañero.

Ataques personales: se acude a este tipo de estrategias para intentar cambiar la conducta del otro o lograr que este actúe conforme a mi razón (Borisoff y Victor, 1991), como se muestra en el ejemplo siguiente:

Oscar: ¡Clara, otra vez estás donde la vecina! Andas de holgazana, ya no quieres permanecer en la casa, sino en la calle. ¿Ni siquiera me has servido mi comida? Ya no quieres limpiar, cocinar ni lavar por andar haciendo visita.

El anterior ejemplo muestra que el problema central es que Oscar llegó a su casa y no encontró la cena servida; sin embargo, él enumera otro tipo de labores que, según él, su mujer no realiza y se aleja del verdadero problema solo por atacarla. Esta clase de tácticas negativas propician a que se dé un alejamiento entre las partes, conllevando a que broten sentimientos de humillación.

Observaciones sarcásticas: en el momento en que se utilicen las observaciones sarcásticas, se tendrá que determinar cuál es la vía más factible que evite continuar con los juzgamientos. Por ejemplo;

Padre: Mira la joyita de hijo que tienes. Ya no quiere respetar, así está porque tú lo malcrías.

Madre: También es tu hijo. ¿Y dónde has estado tú, que no le has enseñado a respetar?

Aquí el diálogo se ha tornado un poco más complicado con la respuesta de la mujer, puesto que su respuesta al sarcasmo del esposo fue otro sarcasmo. Ahora bien, si no queremos darle muchas largas a este tipo de conversación e intensificar el problema, lo mejor es evitar este tipo de burla. Un ejemplo puede ser: “Si realmente te preocupa la conducta de nuestro hijo, busquemos la forma de disciplinarlo”.

Represalias: Usar la sanción como medio de control para manipular la conducta del otro no es la mejor opción; de hecho, estimula una pelea de poder en la que siempre una de las partes será el que ponga las condiciones y el otro el que obedezca. Al respecto, ciertas personas pueden aducir que las amenazas se utilizan cuando las estrategias cooperativas han fallado. En algunos casos, puede ocurrir que las personas se sientan impulsadas a realizar lo que se les pida por medio de amenazas, pero es muy probable que su relación no se refuerce positivamente, sino que decaiga (Borisoff y Victor, 1991). Por ejemplo: Juan se fue de la casa porque tenía muchos problemas de pareja con María. Esta le dijo que, si se iba definitivamente del hogar, ya no podría ver más al niño. Lo anterior muestra cómo María, para conseguir sus fines, usa al niño para manipular a su compañero y convencerlo de que se quede en el hogar.

Atribución de ideas: en ocasiones culpamos a otros de mantener ciertas posturas, pero ni siquiera podemos acreditar que estas sean ciertas, llegando al punto de hacer generalizaciones. Analicemos el siguiente diálogo:

Luisa: José, vine por el dinero de la manutención de los niños.

José: Luisa, la verdad es que no tengo el dinero completo, tuve gastos no previstos y se me descompletó. Yo te llamaré cuando lo tenga completo.

Luisa: ¡Siempre es el mismo cuento contigo! Eres un irresponsable. Todos los hombres no quieren hacerse cargo de sus hijos y se los dejan a la mamá para que los crie y mantenga, es el colmo.

En el ejemplo anterior, se ve claramente que Luisa realiza una afirmación: todos los hombres son iguales porque no quieren responder por la crianza de los hijos. Este tipo de aseveraciones no son justas porque explican comportamientos o hechos con base prejuicios, lo cual es una declaración del desinterés de Luisa por conocer las causas que originaron el problema de José.

Capítulo 6. Aplicación de técnicas de la mediación en las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho de familia

6.1 Generalidades

Habiendo realizado un bosquejo de cómo se desarrolla la mediación y cómo las técnicas verbales de comunicación pueden ser un factor de influencia clave en la resolución de los conflictos, me permito ahora resaltar las partes podrían ser implementadas por el conciliador y las partes en las conciliaciones en familia.

Recordemos un poco el proceso de conciliación que mencionamos en la gráfica 1, capítulo 2.3, Generalidades del proceso conciliatorio: primero, la solicitud de conciliación que realizan las partes en un centro de conciliación o en una entidad privada; luego, la designación del conciliador y el estudio del caso por parte de este; posteriormente, el análisis del caso para determinar si es conciliable, y, de ser así, se fija audiencia para que se resuelva el conflicto; seguidamente, la audiencia, en la que pueden reflejarse acuerdos conciliatorios o no, y, por último, el proceso de control y archivo. Digamos que este procedimiento no tendría mayores cambios; sin embargo, la etapa de la audiencia de conciliación extrajudicial es decisiva, ya que es ahí donde las partes realmente confrontan el problema, expresan sus sentimientos y necesidades, por ende, se debe buscar el fortalecimiento en esta fase y, de ser necesario, crear nuevas estrategias que brinden mayor eficacia, que posibiliten configurar acuerdos mucho más sólidos, y, de no llegar a ellos, al menos que no exista una fractura tan marcada de la relación entre las partes, dejando puertas abiertas para que, más adelante, puedan ser usadas por las partes para arreglar sus diferencias y llegar acuerdos futuros satisfactorios.

En el área de familia, encontramos que las partes que integran el conflicto son generalmente personas cercanas, pertenecientes a un mismo núcleo familiar, es por ello que la capacidad de gestionar los problemas se torna más difícil para ellos, debido a que su objetividad muchas veces se ve nublada por sus sentimientos. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante brindar a las partes del conflicto un acompañamiento, ofreciéndoles herramientas eficientes que le permitan reaccionar positivamente al conflicto presentado. En este trabajo se ha expuesto que la mediación, como disciplina conectada con la comunicación, permite, precisamente, mejorar el entendimiento entre las partes a través de la discusión y la negociación. Por lo tanto, la mediación resulta, a nuestro juicio, una herramienta valiosísima en las audiencias de conciliación extrajudicial en familia.

Con lo dicho respecto al proceso de la audiencia de conciliación y la mediación, veamos la siguiente tabla.

Tabla 2. Paralelo de las etapas en las audiencias de conciliación y de la mediación

Etapas de la Conciliación extrajudicial en derecho según Martínez (2007)	Etapas de Mediación según Moore (1995)	Etapas de la mediación según Lederach (1996)
1- Planeación	1- Contacto con las partes	1- Entrada
2- Contacto	2- Creación de estrategia para dirigir la mediación	2- Cuéntame
3- Contexto	3- Estudio de información de antecedentes	3- Situarnos
4- Definición del conflicto	4- Plan detallado de información	4- Arreglar
5- Interactiva	5- Fomento de confianza y cooperación	5- Acuerdo
6- Diseño de acuerdo	6- Inicio de sección de mediación	
7- Cierre	7- Definición del problema y realización de la agenda	
	8- Revelación de intereses secretos de las partes	
	9- Creación de alternativas de arreglo	
	10- Evaluación de alternativas de arreglos	
	11- Negociación definitiva	
	12- Acuerdo formal	

Todas las etapas anteriormente expuestas fueron ya desarrolladas en los capítulos pasados, sin embargo, me pareció oportuno señalarlas nuevamente para que podamos situarnos en ellas y dejar en claro cuáles etapas de la mediación podrían ser

implementadas por la conciliación y cómo la comunicación verbal encuadraría en dicho desarrollo de fases.

Inicialmente, es importante dejar claro que la mediación suele ser desarrollada en varias secciones. Tal como se muestra en el cuadro anterior, cuenta con fases previas que permiten al mediador un mejor acercamiento con las partes, cerciorándose de alguna manera de que están dispuestas a realizar dicho proceso de manera voluntaria y que entienden qué es el proceso mediatorio y sus fases. Lo más interesante en este mecanismo es que se les da un empoderamiento a las partes, puesto que estas son las que trazan la ruta de trabajo, teniendo el mediador un papel de moderador y guía. Además, existe una fase de recolección de información, en donde el mediador puede valerse de entrevistas y de medios observatorios para verificar que los hechos son veraces. Asimismo, este puede plantear una lista de posibles obstáculos comunicativos que pueden presentarse en la sección mediatoria y determinar formas de solucionarlos para poder llegar a acuerdos. Conforme a lo anterior, podemos decir que la mediación necesita de dos cimientos fundamentales: por un lado, las partes, que tienen participación activa en el proceso desde el inicio; y, por el otro, el mediador, el cual debe crear una hipótesis conforme a los hechos dados a través del debido estudio del caso, para la construcción de un plan que tenga en cuenta los sucesos veraces, las barreras que impedirían acuerdos, las posibles alternativas de solución, entre otros aspectos.

El proceso conciliatorio, a diferencia del mediatorio, cuenta con menos tiempo para su realización, es por ello que muchas etapas se han simplificado buscando el cumplimiento de un principio de celeridad; esto es aún más cierto si tenemos en cuenta que la conciliación es, en muchos casos, requisito de procedibilidad para acceder a la administración de justicia. Si bien este mecanismo puede ser expedito en algunas ocasiones, al momento de desarrollar las audiencias y entrar a analizar el problema que presentan las partes, se cae muchas veces en un “ritmo jurídico”; es decir, que las audiencias de conciliación suelen tornarse rígidas y el conciliador es visto muchas veces como figura de autoridad judicial similar a un juez y no como un guía, ya que no brinda una dinámica creativa que incentive a las partes a buscar distintas alternativas de solución, limitándose en ocasiones a hacer preguntas a las partes, no proponiendo un verdadero acercamiento entre los enfrentados.

Asimismo, en el proceso mediatorio existe la posibilidad de acercamiento del mediador con las partes antes de audiencia, lo que favorece el construir un vínculo de confianza. En contraste, el conciliador, como tercero imparcial, solo puede hacer contacto con las partes el día de la audiencia, ya que de cierta manera se busca una transparencia en el proceso. De hecho, si el conciliador conociera a alguna de las partes, deberá declararse

impedido para llevar dicho proceso conciliatorio. Pese a todo, es posible que en la conciliación se realicen ligeros cambios que favorezcan la construcción de un ambiente de confianza, en donde las partes se sientan realmente empoderadas, involucradas en un proceso dinámico y participativo.

La planeación, como primera etapa de audiencia de conciliación, digamos que es una fase previa en donde el conciliador debe tener ya analizados los hechos que rodean al problema conforme a lo relatado por una de las partes. Luego, este se traza un plan para el desarrollo de la audiencia, teniendo en mente alguna fórmula de arreglo, es decir, el conciliador realiza actos preparativos para la audiencia. Y, por supuesto, este debe cerciorarse de que, efectivamente, fueron citadas las partes de conformidad con lo dispuesto en la Ley 640 del 2001.

En este punto es donde esta investigación realiza su primera sugerencia: el método de información asertiva, la cual consiste en información valiosa que se le debe suministrar a las partes antes que inicie la audiencia de conciliación, para que estas sepan de qué se trata dicho proceso, así como la explicación de sus fases. En este también deben ir *tips* que socialicen formas efectivas para una comunicación verbal más asertiva y los obstáculos de carácter semántico que dificultan una correcta comunicación, así como otros factores que pueden ser relevantes. Por ejemplo, se le puede dejar claro a las partes que este no es un proceso judicial donde serán juzgados, por ende, pueden tener la total tranquilidad, de que allí pueden expresarse libremente exponiendo sus opiniones, necesidades y emociones. La anterior estrategia puede ser implementada en el momento en que se realicen las respectivas citaciones a las partes, en un documento adjunto adicional a la citación puede encontrarse contenida esta información que sería muy valiosa e incentivaría a las partes a asistir a la audiencia, ya que, a veces, por falta de claridad y de información, las personas se abstienen a participar en esta clase de procesos. Mediante un proceso creativo pueden realizarse folletos o cuadernillos dinámicos que sean de fácil lectura, con ilustraciones, en donde se detalle y explique la información relevante del proceso conciliatorio, así como sugerencias para una correcta comunicación verbal.

Esta sugerencia es resaltada porque en el proceso mediatorio existe una fase previa de explicación en el que las partes realizan un primer contacto con el mediador y este despeja dudas e inquietudes con respecto al proceso, incentivándolos a participar voluntariamente en él. Pero en la conciliación no hay un contacto previo con las partes, lo cual desde un primer momento no permite que se desarrolle un clima de confianza entre ellas y el conciliador, sumado a la poca información que se suministra a las partes con respecto al proceso conciliatorio, solo pudiendo acceder a ella el mismo día de la audiencia, no dejando tiempo a las partes para que organicen sus ideas y expresen con

claridad lo que realmente necesitan y desean, dejando abierto el terreno para que exista una improvisación y no un verdadero compromiso.

En la segunda fase, que es la de contacto, se inicia con la apertura de la audiencia, dándole la bienvenida a las partes y realizando una breve presentación del conciliador y las funciones que tendrá en dicha audiencia, recordándoles que su papel no es el de un juez, sino el de guía; se hace identificación de las partes y se declara que el conciliador actuará bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, entre otros.

La segunda recomendación que podemos destacar en esta fase es la “reunión inicial separada o conjunta”, en la que el conciliador debe saber reconocer cuándo las partes necesitan ser escuchadas de manera separada antes de que inicie la audiencia, ya sea porque alguna de las partes se siente temerosa, afligida, triste e incluso enfadada. Todas estas emociones pueden ser un gran obstáculo en el desarrollo de la audiencia, es por ello que el conciliador debe saber escuchar a las partes que así lo requieran y necesiten, para darle ánimos y un parte de tranquilidad de que dialogando no hay problema que no pueda resolverse. En los casos de familia, es muy usual que las partes que integran un conflicto muestren sentimientos intensos, pero el saber canalizarlos no es tarea fácil; por consiguiente, el conciliador puede brindar la asistencia adecuada a las partes para que estos se sientan atendidos y escuchados, ya que muchas veces las personas necesitan solamente desahogarse para estar mejor. Cabe resaltar que si la persona estuviera en compañía de su abogado y la parte así lo quisiera, este también podría sin ningún problema estar presente en las secciones que se brindan por separado.

La anterior recomendación es resaltada por Lederach (1996) en la fase de la mediación (entrada). Expone que es importante estudiar si el caso amerita trabajarlo por separado o en conjunto inicialmente, y luego, progresivamente, sí puede darse paso al encuentro grupal, dependiendo de cómo se muestre el conflicto. Por otra parte, Moore (1995) destaca que el mediador debe realizar un acompañamiento a las partes en la fase de inicio de la sección de mediación, para que estas manifiesten sus emociones y su disposición a adquirir compromisos.

La tercera fase es el contexto. El conciliador, como director del proceso, les enseña a las partes cuáles son las normas de comportamiento que estos deben tener, así como la importancia del respeto y la tolerancia; además, se encarga de exponerles un breve resumen del proceso conciliatorio: les dice que es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que les permite, a través del diálogo, llegar a un acuerdo, el cual quedará suscrito en un acta que presta mérito ejecutivo, es decir, que son de obligatorio cumplimiento las obligaciones plasmadas y, en caso de incumplimiento, se podrá iniciar el proceso judicial respectivo. En el evento de no existir ánimo conciliatorio, se

procede a expedir constancia de no acuerdo. Asimismo, promueve la activa participación de las partes.

La estrategia que puede ser implementada en esta tercera fase para que exista un fortalecimiento es “precisión temática del proceso conciliatorio y comunicativo, así como la elaboración de agenda”. El conciliador, además de centrarse en señalar normas de comportamiento, no solo tiene que explicar las generalidades de la conciliación, sino debe ir más allá: especificar las fases que van a ser desarrolladas en la audiencia. Para ello, es ideal la creación de una agenda en la que no solo participe el conciliador, sino también las partes, que estas se sientan que pueden opinar sobre cómo se va a llevar a cabo el proceso.

Es entendible que la conciliación, por ser extrajudicial en derecho, tiene sus propias reglas y normalmente estas son impuestas por el conciliador. Por razones de tiempo, este ni siquiera les participa a las partes sobre cómo se va a desarrollar el proceso ni qué fases van a llevarse a cabo, solo les explica a las partes qué deben hacer, cuando deben intervenir, etcétera, asemejándose a una diligencia judicial. Si por razones de tiempo y de protocolo las partes no pueden intervenir en la creación de la agenda, al menos que se les haga saber cuáles son los tiempos destinados en cada fase, demostrando un orden, y al menos participarles el cronograma. Al llevar a cabo este ejercicio, se sentirán incluidos en la metodología y podrán entender mejor de qué se trata la conciliación. También se les puede socializar y recordar a las partes que no tuvieran la oportunidad de leer la cartilla creativa, consejos para una correcta comunicación verbal asertiva, la importancia de esta y qué obstáculos de carácter semántico pueden surgir en la dinámica de la interacción comunicacional. Si es posible, proporcionarles ejemplos para realizar un ejercicio más dinámico. Igualmente, dentro del salón donde tenga lugar el encuentro conciliatorio, pueden exhibirse *posters* con los *tips* para una correcta comunicación, así como la descripción de las fases de la audiencia de conciliación.

La mediación, por ser un proceso flexible, permite a las partes que estas puedan contribuir en la creación de la agenda de actividades de la sección mediadora; de hecho, es común que realicen lluvia de ideas y así plasmen una agenda final entre todos. Esta es la séptima etapa descrita por Moore (1995), llamada “definición del problema y realización de agenda”.

Seguimos con la cuarta etapa de la audiencia de conciliación, “definición del problema”. Las partes exponen su versión de los hechos tratando de dilucidar el verdadero problema. Si existieran confusiones, deberán ser resueltas mediante intervención oral o material probatorio.

En este punto es donde empieza una tarea de observación por parte del conciliador. Se recomienda que se tome atenta nota de lo que manifiesten las partes tanto verbal como no verbalmente en esta fase; con esto último se quiere decir que el conciliador debe contar con las habilidades necesarias para analizar e interpretar el lenguaje corporal presentado por las partes, el cual puede ser manifestado por gestos, movimientos, tono de voz, señales, etcétera. Este tipo de lenguaje suele ser muy sincero y revela las verdaderas emociones, es por ello que el conciliador, al percatarse de estos eventos, puede saber dirigir bien una posible fórmula de arreglo en la que las partes estén conformes en caso de que ellas aún no hayan llegado a dilucidar una (Muñoz Giraldo & Pérez Restrepo, 2011, pág. 11). La anterior sugerencia es soportada por Lederach (1996), debido a que, en la segunda fase de la mediación, “cuéntame”, se debe estar atento al contenido y a la relación: lo primero son los datos suministrados en el relato de hechos; lo segundo, los detalles ocultos de sentimientos reales que están involucrados con la existencia del conflicto. Igualmente, es fundamental que el conciliador vigile que las partes no lleguen a agredirse verbalmente, no caigan en obstáculos semánticos comunicativos que puedan dañar negativamente las conversaciones ni vuelvan innecesariamente a puntos que hayan sido clarificados. Hay que enfatizar en que debe existir una revelación de los verdaderos intereses para que haya una comprensión de las necesidades del otro, así lo expresa Moore (1995) en la etapa octava del proceso mediatorio, “revelación de intereses secretos de las partes”.

En la quinta etapa, se desarrolla una fase interactiva, en donde el conciliador, luego de escuchar a las partes, identifica los puntos en que coinciden, da sus respectivas apreciaciones y sugiere una posible solución. Empero, si bien el conciliador debe dar sus apreciaciones y una posible sugerencia para ayudar a las partes a resolver el conflicto, es importante tener en cuenta que la idea de solución inicialmente debe partir de la construcción conversacional de las partes en toda la audiencia, que sientan que ellas son los promotores de dichos acuerdos y no que perciban que existió una imposición por parte del conciliador. Una manera dinámica de realizarlo es que el conciliador utilice un tablero o pizarra donde vaya escribiendo las posibles soluciones que las partes vayan sugiriendo en el transcurso de la audiencia y estas vean cuáles son las propuestas. El conciliador puede con esto recomendar una solución mucho más estructurada, posible y viable, pero siempre teniendo en cuenta la voluntad de las partes, ya que, al final, son las partes quienes que realmente saben si pueden aceptar dichos acuerdos para posteriormente cumplirlos. Moore (1995), en el proceso mediatorio, denomina esta parte como la “creación de alternativas de arreglo”, cuando el mediador le explica a las partes que las fórmulas de arreglo que sugieran deben preferiblemente ir en caminadas a negociaciones de intereses en las que exista un gana y gana que beneficie a ambas partes, aspecto que se determina en la etapa “evaluación

de alternativas de arreglo y negociación definitiva”. A su vez, Lederach (1996), en su tercera fase, “situarnos”, explica que el mediador reconoce con claridad el conflicto, y en su cuarta fase, “arreglar”, se crea una lluvia de ideas en la que participan las partes, en la que se tocan temas de importancia que causen preocupación, así como posibles soluciones que sugieran las partes. En este momento, es crucial que el conciliador se dé cuenta de si el verdadero problema gira entorno a problemas económicos o de tipo relacional, como mala comunicación, confusiones y ofensas, ya que si no se detecta a tiempo cuál es la verdadera necesidad, se materializará un acuerdo vacío e ineficaz porque no estaría solucionando el verdadero obstáculo.

La sexta fase es el diseño del acuerdo, en la que el conciliador organizará los acuerdos obtenidos en la audiencia, aclarando su alcance y conveniencia en el futuro hasta finalmente cómo legalizarlos. Si las partes aceptan el acuerdo, se procede a la creación del acta de conciliación, dándosele lectura a la misma. Para concluir, el acta será firmada por las partes si existiere la posibilidad de hacerlo.

Este paso lo encontramos en la mediación como “acuerdo formal”. Según Moore (1995), se deja totalmente claro el acuerdo y cómo este se perfeccionará. Lederach (1996) lo llama “acuerdo”.

Por último, la etapa de cierre, en el que se verifica que el acta esté correcta, se les advierte a las partes que han adquirido un compromiso que deben cumplir y se les felicita por haber participado.

Es importante mencionar que, con los métodos anteriores, se busca que las partes tengan una mayor claridad sobre el proceso conciliatorio, no solo porque necesiten el conocimiento en el momento de la audiencia, sino para que estos puedan replicar esta información con otros, ya que, si estos están bien informados, es posible que instruyan a otros sobre cómo se maneja el proceso y los motiven a resolver problemas con el diálogo y la concertación como protagonistas. Incentivar a que otros resuelvan sus desacuerdos por medio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos es también un objetivo. Por otro lado, enseñar a las partes a comunicarse asertivamente no solo les servirá para resolver sus desacuerdos en la audiencia, sino que en su vida personal podrán implementar dichas estrategias. Más allá de firmar acuerdos totales o parciales que pueden muchas veces no cumplirse, se busca dejar huella o una experiencia en las personas que hagan parte de dicho proceso, porque puede que en el momento decidan no llegar acuerdos, pero existe una posibilidad de que las partes lo piensen mejor y puedan arreglar de alguna manera su conflicto más adelante. Esto solo se podrá conseguir si la relación no resulta tan afectada. Si las partes se tratan con respeto, no se agreden verbalmente y manifiestan lo que sienten de una manera respetuosa, puede aún haber una posibilidad de diálogo a futuro.

Para concluir este capítulo, seguidamente se presenta una lista estructurada que resume la propuesta de esta investigación.

Propuesta de fases de audiencia de conciliación teniendo en cuenta método mediatorio

1- Planeación (fase previa)

- Análisis de hechos
- Plan de acción
- Información asertiva sobre: 1- fases de la conciliación, 2- *tips* de formas efectivas de comunicación verbal, 3- obstáculos semánticos de la comunicación, 4- otros factores

Se llevará a cabo mediante la elaboración de un proceso creativo (creación y distribución de folletos, cuadernillos dinámicos, afiches o documento adjunto a la citación en los que se recuerde a las partes elementos puntuales de la conciliación y la comunicación verbal)

2- Contacto

- Bienvenida a las partes
- Presentación del conciliador
- Reunión inicial separada o conjunta en donde se recibe un acompañamiento emocional y el conciliador escucha atentamente a las partes

3- Contexto

- Establecer las normas de comportamiento
- Charlar sobre la importancia del respeto, tolerancia y la empatía
- Precisión temática del proceso comunicativo (socialización creativa de una correcta comunicación verbal, obstáculos de carácter semántico mediante ejemplos sencillos)

- Precisión temática del proceso conciliatorio (definición, características, fases de la conciliación)
- Elaboración de agenda en conjunto si es posible; de no serlo, exponer el cronograma de actividades y los tiempos en los que se desarrollarán las etapas de la audiencia a los participantes

4- Definición del problema

- Exposición de hechos y peticiones expuestas por las partes
- Labores de observación y anotación por parte del conciliador (expresiones verbales y no verbales)
- Escucha activa del conciliador
- Intervención del conciliador si existieren obstáculos semánticos en la comunicación

5- Interactiva

- Claridad del verdadero problema
- Construcción de soluciones en conjunto, mediante lluvia de ideas escritas en tablero u otro medio
- Recomendación del conciliador teniendo en cuenta soluciones sugeridas por las partes
- Viabilidad de las propuestas
- Selección de propuesta

6- Diseño del acuerdo

- Boceto del acuerdo organizado por el conciliador
- Explicación de alcance, conveniencia y legalidad del acuerdo
- Acta de conciliación terminada

7- cierre

- Verificación del acta
- Advertencia de compromisos adquiridos
- Felicitaciones a las partes por su gran esfuerzo

Conclusiones

Como pudimos observar, es de vital importancia la implementación de técnicas de comunicación verbal en el campo de las audiencias de conciliación en familia, así como la aplicación de ciertas estrategias descritas en las fases de mediación, porque es necesario brindar a las partes del conflicto herramientas claves para que ellos mismos puedan solucionar sus desacuerdos. Si bien el conciliador es pieza guía para que las partes quieran concertar, la voluntad de los actores es primordial; sin ella, todo esfuerzo realizado por un tercero neutral sería ineficaz.

Los obstáculos semánticos de la comunicación que se explicaron anteriormente son uno de los puntos claves para que se desarrolle un ambiente de diálogo y respeto en cualquier terreno propenso al conflicto. El realizar un llamado a las partes para que empleen buenas técnicas comunicativas es imprescindible, ya que el uso que le damos a las palabras demuestra nuestros pensamientos, sentimientos y capacidad de reflexión.

Es normal que las personas cuando están envueltas en un conflicto solo velen por sus intereses, ignorando las ideas y posiciones del otro, por esto, se necesita que las partes comprendan que el problema es mutuo y que deben trabajar en equipo para solucionar sus desacuerdos, de allí se da inicio a un camino de reconocimiento y de planificación de estrategias que beneficie la comunicación de las partes, en donde no se utilicen palabras que generen enfrentamientos como las voces expletivas; el no catalogar de manera prejuiciosa al otro; el no utilizar frases amenazadoras que provoquen que el otro se ponga a la defensiva; la utilización de bromas hostiles o sarcasmos solo para atacar al otro; la censura de opiniones sin haberlas escuchado; respetar las experiencias y valores de la contraparte; no echar la culpa al otro por errores que no cometió; realizar ataques personales y tomar represalias, entre otras.

El demostrar una intención honesta de que realmente se quiere dialogar y no manipular es el comienzo de un buen acuerdo. De hecho, si el otro se da cuenta de que tomó en cuenta sus ideas y necesidades comprendiendo su situación, es probable que surja la empatía entre las partes. Es importante resaltar que los problemas surgidos en el núcleo familiar son aún más difíciles de sobrellevar por el nivel de confianza que estos se profesan, pudiendo llegar a fragmentarse en cualquier momento. Es por ello que se debe implementar con este grupo en específico técnicas especiales que permitan la llegada de acuerdos, puesto que muchas veces los integrantes de este conflicto se centran en posiciones irreconciliables porque se sienten lastimados y defraudados.

La transformación de la sociedad colombiana, inmersa en una historia de violencia que sus mismos integrantes replican, empezará a ser una realidad cuando aprendamos a resolver nuestras diferencias a partir de la consecución de acuerdos de forma pacífica. En ese momento, nosotros rechazaremos cualquier tipo de imposición violenta y abogaremos por un país que realmente escuche las necesidades de todos, que forje un pacto social en el que brille la justicia y la empatía. La conciliación, potenciada a través de las herramientas de la mediación, será no solo una mera negociación con fines burocráticos (cumplir un trámite), sino un poderoso instrumento que trascenderá en la vida de las personas, demostrándoles que es posible encontrar soluciones por sí mismas en las que el diálogo y la comunicación asertiva sean sus bases fundamentales, esto conllevaría de alguna manera a la reducción de casos llevados en los centros de conciliación y en los despachos judiciales. Por último, es importante destacar que, en la mayoría de casos de familia, no solo las partes del conflicto resultan afectadas, sino todos los miembros de la familia, en especial los menores de edad, los cuales aún no están preparados para enfrentarse a este tipo de situaciones, así que resultan afectados emocional y psicológicamente. Es por ello que la familia debe fomentar la armonía que les permita una convivencia pacífica ante cualquier circunstancia adversa, ayudando así en el crecimiento integral del menor y a minimizar los daños que puedan resultar de los desacuerdos y desavenencias.

Referencias bibliográficas

- Araujo, M. E. (mayo-agosto de 2011). La naturaleza humana en Hobbes: antropología, epistemología e individuo. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 8(16), 211-240. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632011000200013
- Arboleda López, A. (2014). La conciliación. Una mirada desde la bioética y la virtud de la prudencia. *Revista Lasallista de Investigación*, 11(1), 192-202.
- Arboleda López, A. (julio-diciembre de 2017). Conciliación, mediación y emociones: una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00081.pdf>
- Arboleda López, A., Garcés, L., Murillo, E., & Pineda Carreño, M. A. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho. *Pensamiento Americano*, 10(18), 189-198.
- Astelio Silvera, A. A. (2015). La conciliación herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de los conflictos en Colombia. *Justicia Iuris*, 93.
- Baruch Bush, R., & Folger, J. (2006). *La promesa de la mediación*. Buenos Aires: Granica.
- Borisoff, D., & Victor, D. (1991). *Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A. .
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*(32), 125-136. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/Educación/article/view/20783>
- Del Olmo, M. (2005). Prejuicios y estereotipos: un replanteamiento de su uso y utilidad como mecanismos sociales. *Revista de Educación*(7), 13-23.
- Escalante Barboza, K., & Brenes Villalobos, M. E. (septiembre de 2004). Nueva visión de la Conciliación en Materia de Familia y su relación con el interés superior del niño(a). *Medician Legal de Costa Rica*, 21(2), 85-100.

- Esquivel Guerrero, J. A., Jiménez Bautista, F., & Esquivel Sánchez, J. A. (2009). La relación entre conflictos y poder. *Revista Paz y Conflictos*(2), 6-23.
- Etelman, R. F. (2009). *Teoría de conflicto. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa S.A.
- Freund, J. (1983). *Sociología del conflicto*. Madrid: Ediciones del Ejército.
- Isaza Gutiérrez, J. P., Murgas Serje, K., & Oñate Olivella, M. E. (2008). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial en Colombia. *Revista de Paz y Conflictos*, 11(1), 135-158.
- Jiménez Arias, M. E. (2015). Uso excesivo de muletillas y comodines en las exposiciones científicas orales. *MEDISAN*, 19(4), 541-554. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v19n4/san11194.pdf>
- Lederach, J. P. (1996). *Mediación* (Vol. 8). Centro de Investigación por la paz Gernika Gogoratuz.
- Martínez Vasallo, H. (septiembre-octubre de 2015). La familia: una visión interdisciplinaria. *Revista Médica Electrónica*, 37(5), 523- 534. Obtenido de http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/1502/pdf_53
- Martínez, Á. V. (2007). *La conciliación en el derecho de familia*. Bogotá: Consejo Superior de la judicatura.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (S.F.). *La conciliación en equidad como forma de justicia comunitaria*. Obtenido de <http://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Documents/Documento%20Conciliacio%CC%81n%20en%20Equidad.pdf>
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2007). *Guía Institucional de Conciliación en Familia*. Bogotá: Kronos Impresores y Cia. Obtenido de https://udes.edu.co/images/carreras/cucuta/derecho/centro_de_conciliacion/Guia_Conciliacion_en_FAMILIA.pdf
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2007). *Guía Instiucional de Conciliación en Civil*. Bogotá: Kronos Impresores y Cia. Obtenido de http://portal.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5fadc291-4ea0-4cfa-b054-3cc11122b24/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil_MinJusticia.pdf?MOD=AJPERES&CVID=kU7mq.X

- Miranzo de Mateo, S. (marzo de 2010). Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de Mediación*(5), 8-15. Obtenido de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>
- Montoya Sánchez, M., & Salinas Arango, N. (2016). La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144. Obtenido de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/2022/1790>
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación, métodos prácticos para la resolución de los conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Muñoz Giraldo, M., & Pérez Restrepo, J. (2011). Aportes de la comunicación no verbal a la conciliación en derecho. *Diálogos de Derecho y Política*(5), 114-130.
- Navarro, F. R. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*, 30-52.
- Oliva Gómez, E., & Villa Guardiola, V. (enero-junio de 2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 10(1), 11-20. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>
- Pachón, X. (2007). La familia en Colombia a lo largo del siglo XX. En Y. Puyana, & M. Ramírez, *Familias, cambios y estrategias* (págs. 145-160). Bogotá: Universidad Nacional, Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54337948/la_familia_en_colombia_1.pdf?1504576904=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_familia_en_Colombia_a_lo_largo_d el_si.pdf&Expires=1605756284&Signature=ZiNtj9Wgi2mOYCS3nvDBjgE9bO17VPce3ssfWM14fkn
- Patou-Mathis, M. (enero-marzo de 2020). Los orígenes de la violencia. *El Correo de la UNESCO*(1), 39-41. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000372625_spa?posInSet=1&queryId=b42fc7fc-bc6f-49f5-9d5c-ed1f56b77b13
- Pérez Fajardo, O. (18 de abril de 2018). *Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado*. Obtenido de <https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/mecanismos-alternativos-solucion-conflictos/>

- Revelo Trujillo, A. E. (2019). *Modulo Conciliación en Derecho*. Confederacion Colombiana de Cámaras de Comercio.
- Santos Espinosa, M. I. (septiembre de 2019). La temporalidad del conflicto en materia de familia. *Conciliemos. Revista de Conciliación Extrajudicial en Derecho del Centro de Arbitraje y Conciliación*(1), 35-39.
- Valdivia Sánchez, C. (2008). La familia: conceptos, cambios y nuevos modelos. *La Revue du REDIF*, 1, 15-22.
- Villaluenga García, L., Cartujo Bolaños, I., Requena Hierro, M., Tembleque Garrigós, S., Martínez, A., Del Hoyo, P., . . . Ortiz Merino, C. (2010). *La familia dialoga y llega acuerdos: la mediación familiar*. Madrid: Dirección General de la Familia y el Menor.