

La mediación como modalidad de intervención en el abordaje de conflictos familiares desde Trabajo Social

[259]

Mediation as an intervention modality in addressing family conflicts from a social work perspective

A mediação como forma de intervenção na abordagem de conflitos familiares a partir de uma perspectiva desde o Serviço Social

Suri Sarai García Martínez*

Universidad de Cartagena



CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

García Martínez, S.S. (2025). La mediación como modalidad de intervención en el abordaje de conflictos familiares desde Trabajo Social. *Trabajo Social*, 27(2), 259-281. <https://doi.org/10.15446/ts.v27n2.115108>

Recibido: 18 de junio del 2024. **Aceptado:** 26 de diciembre del 2024.
Artículo de investigación

* surysaray.gama@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-0797-5895>

[260]

Resumen

Este artículo surge de una investigación cualitativa que sitúa la mediación como una modalidad de intervención para el área familiar en la disciplina del Trabajo Social. Retoma los resultados de dicha investigación que buscó comprender las bondades de incorporar la mediación como alternativa de gestión en la conflictividad familiar, a partir de la perspectiva de género. Este proceso incorpora el enfoque construcciónista y propone elementos claves como el diálogo, la colaboración, la narración y la construcción conjunta de alternativas para la transformación de los conflictos, promoviendo miradas generativas que fomenten la equidad, la justicia y la sana convivencia en las familias.

Palabras claves: mediación, familia, conflictos, intervención, construcciónismo, Trabajo Social.

Abstract

This article emerges from a research process that positions mediation as an intervention modality for the family sphere from the perspective of social work. To do so, it examines the results of a qualitative study that sought to understand the benefits of incorporating mediation as an alternative for managing family conflict. This exercise incorporates a constructionist approach and proposes key elements such as dialogue, collaboration, storytelling, and the joint construction of possibilities and alternatives for conflict transformation, promoting generative perspectives that foster equity, justice, and healthy coexistence in families.

The reflections presented in this article are informed by the gender perspective that guided the research itself and, of course, was reinforced in the final results of the study.

Keywords: mediation, family, conflicts, intervention, constructionism, Social Work.

Resumo

Este artigo surge de um processo de pesquisa que posiciona a mediação como uma forma de intervenção no âmbito familiar a partir da perspectiva do Serviço Social. Examina os resultados de um estudo qualitativo que buscou compreender os benefícios da incorporação da mediação como alternativa para a gestão de conflitos familiares. Este exercício incorpora uma abordagem construcionista e propõe elementos-chave como o diálogo, a colaboração, a narrativa e a construção conjunta de possibilidades e alternativas para a transformação de conflitos, promovendo perspectivas geradoras que fomentem a equidade, a justiça e a convivência saudável dentro das famílias.

As reflexões apresentadas neste artigo são influenciadas pela perspectiva de gênero que norteou a própria pesquisa e, claro, refletiu-se nos resultados finais da pesquisa.

Palavras-chave: mediação, família, conflitos, intervenção, construcionismo, Serviço Social.

Introducción

El presente artículo es una propuesta que, desde la mirada de Trabajo Social, propone la mediación como una modalidad de intervención para comprender y abordar los conflictos que emergen en las familias. Este documento rescata la importancia de que las intervenciones en el área familiar tengan la posibilidad de ser comprendidas a partir de posturas generativas que les permitan a las familias gestionar sus propios conflictos, poniendo sobre el escenario el diálogo, la reflexión, la negociación y los intereses para así lograr acuerdos en los que las partes involucradas superen las tensiones y conflictos entre sí.

Las y los profesionales en Trabajo Social necesitan reivindicar la mediación como una herramienta estratégica que tenga relevancia a la hora de generar procesos con las familias. De acuerdo con Quintero (2005), la mediación, al igual que todos los abordajes sociofamiliares, opera distinto según el paradigma que sustente la acción social. La mediación se caracteriza por ser: incluyente, holística, participativa, encuadra la historia individual o familiar que acompaña el evento que se media, propicia la toma de decisiones colaborativas y la asistencia del mediador como un facilitador del proceso de cambio y no como un juez o árbitro, con potestad para decidir sobre los otros.

Durante 2020 y 2021, en el marco de la Maestría en Familias y Género de la Universidad de Cartagena se desarrolló la investigación titulada “De los conflictos escolares y familiares. Un análisis de sus conexiones desde la mediación con perspectiva de género”. Dicha investigación tuvo como objetivo principal comprender cómo se conectan los procesos de mediación escolar que se efectúan en una institución educativa de la ciudad de Cartagena con la conflictividad familiar relacionada con las inequidades de género y con el afrontamiento y transformación en las familias que hacen parte de esa comunidad educativa.

La investigación fue de corte cualitativo y, desde el enfoque construcciónista, retomó elementos claves como el diálogo, la comunicación, la colaboración, la narración y la construcción conjunta de posibilidades y alternativas para la transformación de los conflictos.

A partir de este proceso de investigación-acción, se logró situar la mediación como una modalidad de intervención que propone miradas generativas

y que en articulación con la perspectiva de género permitió generar un abordaje de los conflictos que transitan entre las familias relacionadas con la escuela, para transformar dichos conflictos en oportunidades de fortalecimiento familiar y de nuevas oportunidades.

Las situaciones económicas, políticas y sociales que viven en conjunto las familias de Colombia, y específicamente las de la ciudad de Cartagena, constituyen realidades complejas. En efecto, hay familias en circunstancias de vulnerabilidad, cuya situación preocupa y obliga a pensar en qué aportes se pueden hacer desde las ciencias sociales, desde la academia y, por supuesto, desde la investigación social, para contribuir a transformar la convivencia en los hogares que se ven cada vez más permeados por desigualdades y violencias que los atraviesan y que tienen distintas fuentes —unas derivadas del lugar que ocupan dichos hogares en la sociedad y otras generadas por sus propios integrantes—, las cuales se desarrollan y expresan en los ámbitos físico, psicológico, económico, verbal y simbólico.

[263]

Sumado a lo anterior, el incremento de desigualdades que se han generado y profundizado en los tiempos de postpandemia covid-19 con la pérdida de empleos, las enfermedades, el aumento de la pobreza, entre otros factores, se traduce en múltiples conflictos en los diferentes ámbitos de nuestra sociedad, incluyendo las familias.

Teniendo claro este contexto, la investigación aplicó una mirada compleja sobre los conflictos que se producen en la familia y cómo es posible intervenirlos desde la mediación, teniendo claro que los conflictos escalan en violencia (se transforman en problemas) y que para abordarlos integralmente, desde otras formas y lugares, es necesario comprender en primer lugar cuáles son estos conflictos, y en segundo lugar, cuáles son los imaginarios culturales de poder, de relaciones de género y generacionales que subyacen en estos.

Metodología

Esta investigación se planteó un diseño metodológico de corte cualitativo, a partir del cual el sujeto y su experiencia cobran sentido y significado fundamentales para la comprensión del fenómeno. Para Castillo (2003), la investigación cualitativa reconoce cada aporte de la singularidad y da valor a las particularidades del sujeto en el colectivo: “la investigación

[264]

cualitativa, en su consideración del conocimiento como un proceso mediato de construcción interactiva, que se adelanta con mayor concentración en la singularidad que en los hallazgos de la generalidad” (p. 46).

Esta investigación utilizó el método de investigación-acción, situado desde el enfoque construcionista, reconociendo el papel fundamental que tienen tanto sujetos como investigador en la transformación de las realidades.

Según León y Montero (2002), citados en Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación-acción se puede comprender como “el estudio de un contexto social donde mediante un proceso de investigación con pasos ‘en espiral’, se investiga al mismo tiempo que se interviene” (p. 509), es decir, las acciones a seguir responden a un proceso planificado e intencionado.

La investigación se orientó desde el construcionismo social, que en consonancia con la investigación-acción ponen su atención en las relaciones, entienden la investigación como un proceso colectivo de construcción del conocimiento, ubican el diálogo como generador de posibilidades y sobre todo reconocen el conflicto como posibilidad de transformación. Este enfoque, centrado en los diálogos generativos, considera la creación de significado, la experiencia y el conocimiento como procesos constructivos en los que los acontecimientos específicos, los actos y episodios tienen la capacidad potencial de transformar las pautas de relación social desde su interior (Fried, 2015).

El diseño metodológico se llevó a cabo en tres fases:

Fase de adentramiento

Se propuso generar un proceso de participación conjunta con la realidad, de tal manera que se construyera entre sujetos sociales y sujeto investigador un ambiente de confianza, una corelación que permitiera la articulación de saberes y que permitiera construir un espacio de intereses comunes para el abordaje de las realidades en el contexto.

Fase de recolección de información

Se aplicaron las técnicas de recolección de datos y de información, se utilizaron técnicas interactivas y experienciales como herramientas para generar procesos de construcción de conocimiento en doble vía, destacando

la historia, las realidades compartidas y la recolección de la voz de los sujetos, estas *técnicas* fueron:

Revisión documental: para este proceso se revisaron y analizaron los registros de casos de conflictos y los registros de los procesos de mediación, los cuales reposan en el archivo de Bienestar Estudiantil de la institución educativa Promoción Social de Cartagena, en esta revisión se consultaron algunos relatos, entrevistas, casos y la guía de la mediación escolar.

Entrevistas semiestructuradas: estas se realizaron a partir de una guía previamente elaborada —pero no cerrada— que permitiera responder a interrogantes relacionados con el tema, dando la posibilidad de incluir temas emergentes en la conversación. Este tipo de entrevistas deja que el sujeto entrevistado y su relato marquen el desarrollo de la entrevista sin perder el norte de esta (Bravo, et ál., 2013). Estas entrevistas se realizaron con un consentimiento informado, de modo que los participantes autorizaron el manejo de la información producto de la entrevista salvaguardando su identidad.

Genograma: es la representación gráfica a través de un instrumento que registra información sobre la estructura y composición de una familia y sus relaciones. Se le ha definido también como la representación gráfica del desarrollo familiar a lo largo del tiempo o como la herramienta capaz de incorporar categorías de información en el proceso de resolución de problemas. Mediante el uso de símbolos, permite al entrevistador recoger, registrar, relacionar y exponer categorías de información del sistema familiar (McGoldrick y Gerson, 1987).

Grupos focales: constituyen una herramienta muy útil para la planificación de los programas y la evaluación de estos. Su alto valor consiste en que los participantes puedan expresar libremente su opinión sobre diferentes aspectos de interés en un ambiente abierto para el libre intercambio de ideas, tiene gran validez para evaluar la perspectiva de los participantes a nivel individual y colectivo.

Relatos y representaciones: esta herramienta posibilita que el sujeto se sítúe como narrador de su propia vida, exprese sus vivencias y además otorgue significado a lo que para este representa cada experiencia: “Así, el relato permite la apropiación subjetiva de su historia, movilizando, por la resignificación de su vida, el poder de transformarse. En este sentido, el

relato no es estático, y lo dicho no está dicho de una vez y para siempre” (Cornejo, 2008).

Fase de análisis e interpretación

[266] Para esta fase final, se trabajó la interpretación y el análisis de los datos e información construida, desde un proceso reflexivo y con sentido, que dio cuenta de la comprensión de las realidades y que puso en el escenario las respuestas a las preguntas iniciales.

Población

La metodología se implementó con cinco familias de la escuela Promoción Social de Cartagena, a quienes se les realizaron procesos de acompañamiento y seguimiento en la institución por diversas circunstancias conflictivas manifestadas. Cabe mencionar que se tuvo en cuenta un criterio de selección para aquellos conflictos que no desencadenaron violencias, siendo consecuentes con la idea de que la violencia no es objeto de mediación.

Resultados y discusión

La familia es una institución articulada a la sociedad, con una dinámica interna en la cual se reproducen relaciones de poder. Solo nos es posible reconocer que, como toda institución humana, el grupo familiar está conformado por personas, lo que nos lleva a pensar que convivimos en medio de solidaridades y conflictos, fruto de la diversidad humana de quienes componen las familias y como respuesta a los múltiples problemas sociales que las asedian. Puyana (2007).

Por ello, es habitual que se presenten conflictos y tensiones en las relaciones que sostienen los miembros de las familias, ya sea que convivan o no, de ahí que es importante que quienes abordamos las realidades familiares contemos con las herramientas epistemológicas, metodológicas y experimentales para generar estrategias integrales que respondan a las necesidades de dichos grupos humanos.

De acuerdo con Montero (2014), los trabajadores sociales reciben poca formación acerca de la mediación y, más en concreto, sobre la mediación familiar. Esto resulta contradictorio ya que una gran parte de las maestrías o posgrados que se ofertan para estos titulados van orientados a la

mediación familiar, por lo tanto, es una competencia que deberíamos desarrollar no necesariamente en cursos específicos, sino en el propio plan de estudios de pregrado en Trabajo Social. No obstante, en el caso específico de la Universidad de Cartagena y en otras universidades de la región, los planes de estudios de los programas de Trabajo Social no cuentan con formación en mediación familiar.

[267]

Los conflictos en el área familiar pueden emergir de cualquier situación cotidiana, mientras haya relaciones humanas, existe una tendencia natural al conflicto pues, aunque se comparten lazos de consanguinidad o afinidad, somos seres diferentes permeados por múltiples situaciones a la vez, tal como lo plantea Bernal (2003). La mediación conceptualiza el conflicto desde una óptica positiva, de manera que promueve un cambio en la interpretación de la situación que genera alternativas conducentes a salir del conflicto, de manera que los intereses de ambas partes son tenidos en cuenta a partir de la interpretación comprensiva de la situación.

Es así como desde esta mirada positiva del conflicto, las y los trabajadores sociales pueden abordar las complejidades familiares, aprovechando las bondades que ofrece la mediación y sus bases teórico metodológicas. Según Lungman (1996), la mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disponentes, ayuda a que estos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de *colaboración*, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

El papel de los agentes de mediación se centra en impulsar procesos de cambio en las personas y los grupos facilitando la redistribución del poder y el establecimiento de nuevas formas de comunicación y diálogo.
(Caballo y Gradaillé, 2008, p. 49)

Los resultados más importantes de esta investigación permitieron comprender varios asuntos simultáneamente. En primer lugar, que la conflictividad familiar es un tema que demanda atención e intervención, teniendo en cuenta que una gestión positiva de la misma puede evitar que los conflictos escalen y que se dé lugar para la violencia, separaciones o rupturas del tejido familiar; a su vez, los resultados develaron que es posible

situar la mediación como una modalidad de intervención fundamental en trabajo social ya que aporta un sistema estratégico y una metodología cooperativa que, más allá de la resolución de los conflictos, se orienta al fortalecimiento de las relaciones familiares como aporte fundamental al desarrollo humano, y construye nuevos conocimientos desde la práctica social.

[268]

En cuanto a los hallazgos referidos a la conflictividad familiar, tal y como se mencionó, se realizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales evidenciaron que muchos de los conflictos que se presentan en las familias están relacionados con tensiones en las relaciones de género, fallas o rupturas en la comunicación, ejercicios de poder jerárquicos e intolerancia; ello es muy similar a los conflictos que se presentan en la escuela. No obstante, es importante resaltar que en este estudio se encontraron distintas formas de organización familiar, es decir, la composición estructural y relacional de cada una de las familias entrevistadas es distinta, se hallaron familias con hijos adoptivos, nucleares, monoparentales con jefaturas femeninas y familias ensambladas.

En todas estas familias se presentaron factores comunes en cuanto a los conflictos que enfrentan en su cotidianidad, al analizar dichos conflictos se encontró que muchos de ellos estaban relacionados con inequidades de género y relaciones de poder —incluso en aquellas familias con jefaturas femeninas—, de ahí que la perspectiva de género fue clave para lograr la comprensión de la conflictividad y proponer alternativas de transformación de conflictos; Ramírez (2011) pone en este escenario la igualdad y la equidad de género como principios fundamentales a la hora de mediar y de gestionar los conflictos:

Una categoría que permite describir y analizar las diferencias y desigualdades que existen entre hombres y mujeres en una sociedad determinada, las cuales se manifiestan en asimetrías de poder y en la inequidad en el acceso a recursos y oportunidades. El enfoque de género en la construcción de paz busca que, de manera igualitaria y equitativa, hombres y mujeres tengan la posibilidad de participar en los espacios políticos, sociales y económicos, así como de aportar a la búsqueda de alternativas para eliminar las diferentes formas de violencia, atender integralmente a sus víctimas y recomponer su proyecto de vida. Se trata de redefinir las relaciones entre hombres y mujeres, abriendo espacios tradicionalmente

negados a ellas, sin que eso signifique dejar de valorar equitativamente las propuestas masculinas en el trabajo por la paz. (p. 4)

Para citar algunos de los relatos referidos a la conflictividad familiar, se omitieron los nombres de las personas, cumpliendo los acuerdos del consentimiento informado previo a la entrevista.

[269]

Inicialmente, aparece la división sexual del trabajo y la distribución de los roles en el hogar, estos sin duda constituyen un factor importante dentro del mundo de desigualdades que se crean en las familias. Si la carga de trabajo en el hogar no se distribuye de manera equitativa, la persona que asuma una mayor carga se verá afectada en sus derechos, en su estabilidad emocional y además en las relaciones entre quienes conviven y comparten dicho hogar.

De acuerdo con Hernández y Lara (2015), existen ciertas pautas de cambio en cuanto a la división sexual del trabajo en el espacio doméstico en las parejas más jóvenes, pero la corresponsabilidad de los varones se muestra muy lenta y este proceso dista mucho de significar una redistribución del trabajo doméstico equitativa entre hombres y mujeres; algunas de las dificultades para hacer compatible la vida familiar con la vida laboral tienen que ver con barreras relativas a la estructura social (el arraigo de la división sexual del trabajo).

Lo anterior se representa en algunos relatos de las entrevistas de la investigación, por ejemplo:

La convivencia se tornó más difícil cuando llega mi cuñado menor a la casa, nosotros somos una pareja joven, sin hijos pero a él, le es más fácil estudiar aquí que en el pueblo, entonces se mudó con nosotros y yo acepté, porque al principio lo veía como una compañía pero se ha convertido más en una carga, él y mi esposo creen que como yo soy la mujer tengo que hacerles todo, los quehaceres se han duplicado y ninguno ayuda, él está en una edad difícil y no me escucha, no hace caso, no colabora ni con los platos donde come, me ve como su sirvienta no como la esposa de su hermano. (Entrevista 1, nov. de 2020)

El ejercicio de autoridad es otro elemento detonante de conflicto en las familias entrevistadas, parece que solo los varones tuvieran permiso para

ejercer autoridad, pero no las madres o mujeres del hogar. En el caso de las mujeres que ejercen la jefatura en el hogar, se observó de manera recurrente que se desconfía en su labor de crianza de los hijos e hijas, puesto que socialmente no representan la autoridad en el hogar, esto conlleva a que la familia extensa —sobre todo varones— se sientan con el derecho y la obligación de contribuir o juzgar y señalar esa crianza. Así lo expresaron algunas mujeres participantes de la investigación:

Pues yo pienso que mi familia ha tenido mucho que ver en los conflictos, más que todo mi papá porque como él ve que soy madre soltera con tres hijas y sola... si no está de acuerdo con algo que yo estoy haciendo para tratar de corregirlas se mete, entonces ha sido como el mayor conflicto que he tenido yo en este aspecto como no me han permitido corregirlas como creo yo que ha tenido que ser. (Entrevista 4, mar. de 2021)

Con relación a las relaciones de poder en las familias, fue un aspecto común que salió a la luz en todas las entrevistas y en los grupos focales realizados ya que, a la hora de preguntar por la toma de decisiones, el mando y las jerarquías, siempre se identificó una persona en el hogar, casi siempre masculina. De ahí la importancia de realizar intervenciones que ubiquen las desigualdades, inequidades y relaciones de poder para lograr transformarlas, es vital que se analice cómo se dan los acuerdos, la toma de decisiones, la posibilidades de diálogo y expresiones de la identidad para hombres, mujeres y diversidades de género: “Cuestionarse la vida familiar desde una perspectiva de género no es una cuestión de moda, sino de justo reconocimiento a una labor socioeducativa desempeñada desde la invisibilidad, que reivindica, actualmente, su visibilidad” (Hernández y Lara, 2015).

Otro resultado importante de la investigación fue crear o diseñar un modelo de mediación familiar que, desde Trabajo Social, lograra generar un proceso de mediación con perspectiva de género y paso a paso. De esta manera se estructuró una guía a partir de los aportes de un pionero en mediación familiar como Ripoll-Millet y la fundadora del modelo circular narrativo Sara Cobb.

Desde esta propuesta se asume la mediación familiar fundamentada por la postura construcciónista que reivindica la narrativa, la vivencia, la experiencia y la voz de las partes involucradas en el proceso. De acuerdo con

lo planteado por Zapata (2005), “la mediación familiar puede entenderse como una práctica que se inscribe en el dominio de la estética, por cuanto supone la integración entre procesos y habilidades del dominio productivo o de control social (conocimiento de las normas acerca de lo que es o no objeto de mediación, por ejemplo), y aspectos correspondientes al dominio explicativo (capacidad para comprender posturas, entendimientos y construcción de significados disímiles entre los actores involucrados en el conflicto, y para reconocer y distinguir las propias creencias)” (p. 125).

En este orden de ideas, la mediación, entendida desde un enfoque construcciónista y sistémico, representa un espacio en el que las personas involucradas en conflictos pueden resignificar sus experiencias, promoviendo una transformación basada en el diálogo y la colaboración. Desde esta perspectiva y como se mencionó, el conflicto no se asume como un problema que debe erradicarse, sino como una oportunidad para construir nuevas narrativas y redefinir relaciones.

El enfoque construcciónista, planteado por autores como Gergen (1994), enfatiza el poder del lenguaje en la construcción de significados compartidos. En el contexto de la mediación, esto se traduce en la creación de un espacio seguro donde las partes puedan explorar sus perspectivas, expresar sus emociones y, a través del diálogo facilitado, cocrear soluciones que sean significativas para ambas partes. Este proceso no busca imponer acuerdos externos, sino generar alternativas construidas conjuntamente que reflejen las necesidades y valores de los involucrados.

Desde la perspectiva sistémica, influenciada por autores como Bateson (1972), el conflicto no se aborda de manera aislada, sino que se considera dentro de un entramado de relaciones interdependientes. Los mediadores que adoptan este enfoque entienden que las dinámicas familiares o sociales están influenciadas por patrones comunicativos, creencias compartidas y contextos culturales. Por lo tanto, la intervención no se limita a resolver un desacuerdo puntual, sino que busca transformar las interacciones y patrones relacionales subyacentes que alimentan el conflicto.

Además, este marco subraya la importancia de la circularidad en la comunicación. Según Watzlawick, Beavin y Jackson (1967), la comunicación humana es un proceso continuo donde cada respuesta se convierte en un nuevo estímulo para la interacción. En la mediación, esto implica

que las partes pueden aprender a interpretar y responder de manera diferente, rompiendo ciclos de escalada conflictiva y promoviendo dinámicas más saludables.

Entonces, en aras de establecer cuáles serían las fases o el paso a paso del proceso de mediación familiar desde Trabajo Social, para esta propuesta se retoman los aportes teóricos y metodológicos de Cobb (1991) con el Modelo Circular Narrativo, en articulación con la guía que propone Ripoll-Millet en su obra *Mediación familiar* (2000).

Desde estas dos posturas, la intervención se plantea como un proceso con intención de integralidad y complementariedad, en la medida en que reúnen elementos claves para desarrollar procesos de mediación satisfactorios. Cobb introduce la categoría narrativa como elemento central del proceso, lo que aporta oportunidades analíticas y propositivas; además, hace énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes, y focaliza su trabajo en los relatos de las personas y la construcción conjunta de nuevas historias plausibles para los participantes.

Para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, esto les permite tener una perspectiva más amplia de la situación de conflicto y construir nuevos planteamientos que conduzcan a la resolución del problema. Puede ocurrir que ni siquiera se logre un acuerdo, sino que se amplíe la comprensión inicial de la situación conflictiva y se flexibilicen las posturas rígidas de las personas involucradas.

Este modelo circular narrativo provee herramientas claves para sentar el análisis en los procesos de mediación familiar. Reconociendo la historia y la vida misma de cada participante, Cobb retoma fundamentos teóricos claves, como la teoría de los sistemas, el constructivismo y la teoría postmoderna del significado. “Este carácter interdisciplinario es precisamente una de las razones que explican la operatividad del modelo, y la aplicabilidad a la mediación en diversos ámbitos y conflictos diversos” (Rondón y Munuera, 2009).

Tal y como se mencionó, el asunto de las relaciones de poder en la mediación familiar es crucial, ya que los desequilibrios de poder pueden afectar tanto el proceso como los resultados de la mediación. Desde el modelo circular-narrativo propuesto por Sara Cobb, las relaciones de poder se abordan a través del análisis y la resignificación de las narrativas que

estructuran las dinámicas familiares. Este enfoque reconoce que el poder no es solo una cuestión de dominio explícito, sino que se encuentra incrustado en las historias que las personas cuentan sobre sí mismas y los demás (Cobb, 1994).

El modelo circular-narrativo propone que los conflictos familiares surgen y se perpetúan en parte debido a narrativas dominantes que invalidan o invisibilizan las perspectivas de ciertos miembros de la familia. Estas narrativas tienden a reflejar y reforzar relaciones de poder desiguales. Por ejemplo, en contextos familiares donde existen roles tradicionales de género, es común que las voces de las mujeres sean subordinadas o minimizadas. En este sentido, Cobb (1994) destaca la importancia de crear un espacio discursivo donde todas las partes puedan recountar sus historias, de manera que sus perspectivas sean validadas y reconocidas.

[273]

El mediador, desde este modelo, actúa como un facilitador que ayuda a las partes a identificar y desmantelar las narrativas opresivas. Este proceso no solo permite equilibrar las relaciones de poder, sino que también fomenta la co-construcción de nuevas narrativas que reflejen relaciones más equitativas y generativas. Como señalan Winslade y Monk (2000), este enfoque narrativo ayuda a desestabilizar los discursos hegemónicos que perpetúan las desigualdades, promoviendo así una mayor agencia para las partes más vulnerables.

Además, el modelo circular-narrativo incorpora el concepto de circularidad, inspirado en las ideas de la teoría sistémica de Bateson (1972). Esto implica que las relaciones de poder no se abordan de manera lineal, sino como parte de un sistema interconectado donde cada acción y reacción contribuyen a la dinámica del conflicto. El mediador, por lo tanto, trabaja para revelar estas interacciones circulares y ayudar a las partes a tomar conciencia de cómo sus patrones comunicativos perpetúan o desafían las desigualdades de poder.

Desde una perspectiva ética, el modelo también subraya la importancia de la neutralidad reflexiva del mediador. Cobb (2013) plantea que el mediador debe ser consciente de cómo su propia posición y lenguaje pueden influir en las dinámicas de poder dentro del proceso. Por lo tanto, se requiere una autorreflexión constante para garantizar que el espacio de mediación sea inclusivo y respetuoso para todas las partes.

[274]

En resumen, el modelo circular-narrativo de Sara Cobb aborda las relaciones de poder en la mediación familiar al centrarse en las narrativas que sostienen los conflictos y las desigualdades. A través de la validación de las voces silenciadas y la co-construcción de nuevas historias, este enfoque promueve una transformación profunda de las relaciones familiares, basada en la equidad, el respeto mutuo y la justicia narrativa.

Por su parte, Ripoll-Millet, siendo un poco más específico en cuanto a la mediación estrictamente familiar, propone una serie de pasos que orientan el proceso y plantea que la mediación familiar tiene la posibilidad de ayudar desde distintos aspectos a disminuir la conflictividad familiar. Dice exactamente que podemos ayudar por ejemplo a las familias “reconstituidas” (formadas por grupos familiares de parejas que conviven) a solucionar sus conflictos internos; ayudar a las parejas de un mismo sexo a resolver sus posibles conflictos con el entorno; ayudar a que las familias con personas mayores acuerden mejor cómo cuidar a sus abuelos. De igual modo, es posible ayudar a las familias inmigradas a resolver sus conflictos con la escuela, con sus vecinos y con el resto de las instituciones sociales de su comunidad. Podemos, en fin, ayudar tanto a las familias, a cumplir mejor sus objetivos y a ser más felices o menos desdichadas.

Ambos autores y sus enfoques se encuentran en dos puntos clave, uno cuando comprenden y asumen la familia como un sistema, esto posibilita que el abordaje sea integral y que se centre en lo relacional; y el segundo punto de encuentro es cuando sitúan el papel del mediador o mediadora como un agente que acompaña, orienta y clarifica las opciones que tienen las familias desde sus propias responsabilidades y posibilidades.

En virtud de lo anterior, el proceso de Mediación familiar se llevaría a cabo de la siguiente manera:

Etapa 1. Recepción de las partes o enmarcación de la intervención. Sesiones de intervención con objetivos predeterminados de cada una de las partes: públicas o privadas —tal y como lo propone Cobb—, para esto, lo inicial es contar con la disposición de las partes en conflicto. Ripoll-Millet dice que una vez las partes están sentadas a la mesa de acuerdos es preciso informarles adecuadamente sobre todo lo que vendrá a continuación: en qué consiste la mediación, el tiempo que se prevé de duración y cómo se utilizará la información que se genere.

Etapa 2. Recoger y ordenar la información. Con frecuencia las partes aportan una gran cantidad de información de forma desordenada y poco jerarquizada. El mediador deberá ayudar a las partes a seleccionar temas, establecer prioridades y definir conjuntamente un orden de tratamiento.

Etapa 3. Concretar los conflictos o Caucus. Es la evaluación del panorama desde Cobb (1991) y desde Ripoll-Millet (2000). En esta etapa el mediador ayudará a las partes a identificar cuáles son exactamente los puntos en disputa y los aspectos o temas que ya han sido objeto de consenso y que se pueden dar por resueltos.

[275]

La mediación clásica animaría a las partes a olvidar temas pendientes del pasado y a abordar la resolución de temas de presente o futuro, pero cada día hay menos unanimidad en esta postura. En ocasiones puede ser muy útil permitir que se expresen resentimientos o emociones que están impidiendo ponerse a trabajar.

La personalidad y habilidades del mediador serán esenciales en esta fase del trabajo. La utilización adecuada del sentido del humor, la evitación de toda forma de ironía, la calidez personal y la empatía por parte del profesional permitirán superar esta fase y entrar de lleno en la construcción de posibles acuerdos.

Etapa 4. Desarrollar las opciones posibles o revisión de las opciones de construcción de acuerdos. Las partes seguramente conocen un repertorio de opciones posibles para superar el conflicto, seguramente han compartido ideas, deseos y luchas alrededor de tales temas.

Sin embargo, la presencia activa de un tercero, el mediador, que pueda escuchar, sintetizar o redefinir los temas puede ayudar a que las partes los consideren nuevamente desde una óptica diferente.

Es importante que las partes en conflicto sepan que siempre es posible alcanzar soluciones nuevas a problemas antiguos, siempre y cuando se centren en los intereses, los significados y los objetivos, y no en posturas personales.

Etapa 5. "Estira y afloja" o implementación del acuerdo. En esta etapa se llevan a cabo los acuerdos y compromisos propuestos por cada una de las partes, es un punto en que se ponen en juego los intereses propios y colectivos, se construyen pactos respetando los acuerdos logrados. Es el momento en el que pueden surgir nuevas historias y nuevos significados.

Etapa 6. Evaluación. Será importante la evaluación y autoevaluación del proceso o los procesos de mediación, como un ejercicio constante que permitirá conocer y reconocer en qué hubo avances y qué se puede mejorar, cómo se cumplen los acuerdos o si por el contrario no se realizan, qué significados nuevos se han construido en el proceso y como reinterpretan los participantes su experiencia en la mediación.

Esta guía de mediación familiar se puede articular epistemológicamente desde la perspectiva generativa, la cual rescata asuntos claves referidos al trabajo con familias como lo son: el diálogo, el lenguaje, la comunicación y sobre todo la deconstrucción y la posibilidad de que las personas puedan generar sus propias alternativas. Por lo tanto, se debe hacer un reconocimiento especial a las teorías generativas, es decir, a aquellas teorías capaces de no asentarse sobre cómodas verdades de amplia aceptación. Dichas teorías pueden generar controversia y duda y, al hacerlo, reducen los sesgos asfixiantes contenidos en un sistema conceptual particular. En efecto, la teoría generativa engendra una flexibilidad que puede incrementar la capacidad adaptativa de la sociedad.

La finalidad de la perspectiva generativa es superar la idea de resolución a la transformación de conflictos; desde este punto, la propuesta central de la mediación es permitirles a las partes (mediados), llegar a acuerdos mediante el diálogo entre iguales, según una perspectiva democrática de las relaciones. Entender que los conflictos se pueden transformar es comprender que son inherentes a las relaciones, es decir, son necesarios y pertinentes en la medida en que se concibe que somos diferentes, con ideas diferentes y que se requieren el diálogo, la discusión y los acuerdos para avanzar en proyectos colectivos. “La teoría generativa es la que puede provocar debate y transformar así la realidad social” (Fried, 2013).

También se puede retomar el enfoque construcciónista, el cual ayuda a comprender cómo los individuos van construyendo el mundo de forma colaborativa, de modo que los actos individuales son socialmente significativos, porque todos los actos son una manera de comunicar, al tiempo que la comunicación contextualiza y abre campo al consenso y la negociación entre las personas.

El construcciónismo enfatiza la importancia de las relaciones sociales como espacio de construcción del mundo. La realidad es siempre representada

a partir de un punto de vista cultural y un lenguaje particular. Shotter y Lannamann (2002) sostienen que es pertinente tener en cuenta estas consideraciones en la medida en que el construccionismo propone trabajar con los recursos de los sujetos y confiar en lo que estos son capaces de hacer para generar sus propias transformaciones. Es claro que la perspectiva generativa tiene correspondencia explícita con el construccionismo social.

[277]

Conclusiones

Para finalizar, es preciso plantear dos grandes conclusiones derivadas de este estudio. La primera conclusión señala la necesidad de comprender que la familia como forma de organización social está constantemente permeada por las dinámicas culturales, sociales y políticas que se mueven en el contexto, por lo tanto, en ella transitan múltiples realidades las cuales son cambiantes y demandan abordajes que contribuyan a la gestión y bienestar de las familias y sus individuos.

La segunda conclusión está relacionada con la importancia de profundizar en las investigaciones y acciones desde Trabajo Social en el área familiar, a partir de la mediación como una modalidad de intervención integral que posibilita prevenir el desencadenamiento de otras situaciones familiares de mayor complejidad, tales como las violencias y las rupturas relaciones. Desde la academia y específicamente desde las ciencias sociales, es menester trabajar a partir de posturas teóricas y metodológicas que promuevan y posibiliten la comprensión de las múltiples realidades cotidianas de los sujetos (conflictos, tensiones, dificultades en la comunicación, entre otras) y además que fortalezcan las estrategias para gestionar los conflictos y el reconocimiento de las maneras particulares y diversas de vinculación entre sus integrantes, esto implica trascender más allá de los documentos y asumir una intervención reflexiva y coparticipante.

De acuerdo con Berasaluce y Olalde (2004), la mediación es una competencia profesional fundamental de los trabajadores sociales en el abordaje familiar; este proceso de mediación aporta al trabajo social un ámbito relativamente reciente donde ejercer y además contribuir con los conocimientos propios del trabajador/a social como mediador/a.

La mediación como modalidad de intervención en el escenario familiar tiene un carácter transformador en la medida en que es un proceso sistémico

y generativo que propone la colaboración y la participación activa de todos y todas las personas que comparten una forma de organización familiar en la gestión de sus propios conflictos.

Por ello, en la actualidad la mediación familiar se ha consolidado como una herramienta clave en el campo del trabajo social, especialmente por su capacidad para abordar conflictos desde una perspectiva participativa y transformadora. A diferencia de otros modelos de intervención, que pueden ser más directivos o centrados en la autoridad de los profesionales, la mediación familiar coloca a las personas en el centro del proceso, promoviendo su autonomía y protagonismo en la resolución de sus conflictos (Moore, 2014).

Uno de los aportes más destacados de la mediación familiar es su enfoque en la comunicación y el diálogo constructivo. Mientras que los modelos tradicionales, como la terapia o la intervención en crisis, suelen enfocarse en el diagnóstico y el tratamiento de problemas específicos, la mediación se orienta hacia la creación de un espacio seguro para el intercambio de perspectivas y la construcción conjunta de soluciones. Según Fisher y Ury (2011), este proceso fomenta una comunicación más efectiva entre las partes, permitiendo superar bloqueos emocionales y relaciones que suelen perpetuar los conflictos familiares.

Además, la mediación se diferencia de otros enfoques por su carácter preventivo y educativo. En lugar de centrarse únicamente en la resolución de un conflicto específico, busca empoderar a las familias para que desarrollen habilidades que les permitan gestionar futuras tensiones de manera autónoma y constructiva. Folberg, Milne y Salem (2004) subrayan que este enfoque no solo resuelve disputas actuales, sino que también fortalece los vínculos familiares, promoviendo relaciones más saludables y resilientes a largo plazo.

Desde una perspectiva ética, la mediación también destaca por su enfoque en la equidad y la justicia. A diferencia de los modelos judiciales o punitivos, que pueden generar sentimientos de alienación o inequidad, la mediación busca equilibrar las relaciones de poder dentro de las familias, asegurando que todas las voces sean escuchadas y respetadas (Bush y Folger, 2005). Esto es especialmente relevante en contextos de vulnerabilidad,

donde las dinámicas de poder pueden exacerbar los conflictos y limitar las posibilidades de resolución.

Por lo anterior, se hace pertinente que desde los programas de trabajo social en las distintas unidades académicas de Colombia, y específicamente en la Región Caribe, se genere el debate y las acciones pertinentes para incorporar en los planes de estudios la formación en mediación como una asignatura o cátedra que potencie las habilidades, capacidades y herramientas que tenemos los y las trabajadoras sociales para implementar intervenciones fundamentadas y orientadas desde la modalidad de mediación.

[279]

El quehacer de las y los trabajadores sociales en el área familiar es un campo propicio para generar procesos de mediación que, articulados con la perspectiva generativa y de género, posibiliten visibilizar las inequidades que se expresan en las relaciones familiares, las cuales a su vez demandan apuestas teórico-metodológicas que cualifiquen la acción profesional y el fortalecimiento de las prácticas democráticas en las familias, promoviendo retos referidos a precisar el aporte de las políticas sociales orientadas a la disminución de desigualdades y el impulso al pleno ejercicio de los derechos de quienes las integran.

Referencias

- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Mind*. University of Chicago Press.
- Bravo, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Bernal, T. (2003). La mediación en ruptura de pareja. *Revista Centro de Resolución Alternativa de Conflictos*, 4, 67-88.
- Berasaluze, A. y Olalde, A. J. (2004). Cómo mediamos en Trabajo Social. *V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social*. Las Palmas de Gran Canaria.
- Bush, R. A. B., y Folger, J. P. (2005). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*. Jossey-Bass.
- Caballo, B. y Gradaillé, R. (2008). La educación como práctica mediadora en las relaciones escuela comunidad local. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, 45-55.

- [280] Castillo, E. (2003). Lo científico de la investigación cualitativa: viejos dilemas, nuevas posturas. *Nómadas* (18), 46-53.
- Cobb, S. (1991). Einsteinian Practice and Newtoian Discourse: Ethical Crisis in Mediation. *Negotiation Journal*, 7(1); 87-102.
- Cobb, S. (1994). A narrative Perspective on Mediation: Toward The Materialization of The “Storytelling” Metaphor. *Conflict Resolution Quarterly*, 12(2), 163-180. <https://doi.org/10.1002/crq.3900120206>
- Cobb, S. (2013). *Speaking of Violence: The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution*. Oxford University Press.
- Cornejo, M. (2008). La investigación con relatos de vida: pistas y opciones del diseño metodológico. Pontificia Universidad Católica de Chile. *Psykhe*, 17(1), 29-39.
- Fisher, R., y Ury, W. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- Folberg, J., Milne, A., y Salem, P. (2004). *Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and Applications*. Guilford Press.
- Fried, S. D. (2013). Prácticas dialógicas generativas en el trabajo con familias. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, (5), 127-159.
- Fried, S., D. (2015). *Diálogos para la transformación. Experiencias en terapia y otras intervenciones psicosociales en Iberoamérica*, vol. 1. Taos.
- Gergen, K. J. (1994). *Realities and Relationships: Soundings in Social Construction*. Harvard University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, M. y Lara, B. (2015). Responsabilidad familiar: ¿una cuestión de género? *Educación Social* (21). https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/responfa_res_21.pdf
- Lungman, S. (1996). La mediación escolar. <https://mediacionescolar.org/que-es-la-mediacion-escolar/>
- McGoldrick M., Gerson, R. (1987). *Genogramas en la evaluación familiar*. Gedisa.
- Montero, E. (2014). La mediación familiar desde la perspectiva del Trabajo Social en el

contexto autonómico. Grado en Trabajo Social. 4.^º curso. Universidad de Valladolid <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/7115/TFGG664.pdf;jsessionid=EEooCC7E7FB07D6354E2405BBF4347Ao?sequence=1>

Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.

Puyana, Y. (2007). El familismo: una crítica desde la perspectiva de género y el feminismo. En Y. Puyana, y M. Ramírez M (Eds.), *Familias, cambios y estrategias* (pp 25-41). Secretaría Distrital de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá, Universidad Nacional de Colombia.

Ramírez, L. (2011). *Género y construcción de paz*. Cuadernos Paz a la Carta. Universidad Jorge Tadeo Lozano / Observatorio de Construcción de Paz.

Ripoll-Millet (2000). *Mediación familiar*. Paidós.

Rondón García, L. M., & Munuera Gómez, P. (2009). *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales*. Trabajo Social (Universidad Nacional de Colombia), (II), 25-41.

Shotter, J. y Lannamann, J. W. (2002). La situación del construccionalismo social. *Teoría y Psicología*, 12(5), 577-609.

Quintero, A. (2005). *Mediación, una alternativa socio-jurídica*. Universidad de Antioquia.

Watzlawick, P., Beavin, J. H., y Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. Norton.

Winslade, J., y Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. Jossey-Bass.

Zapata, B. (2005). *Mediación y conciliación en conflictos familiares*. Universidad Nacional de Colombia.

[281]

